

Agences Pro et PME

L'information-consultation sur le dossier « Adaptation de l'organisation B2B » a débuté en CCUES le 12 mai dernier. Dans la continuité des réorganisations sur le bas de marché (BdM) et le milieu de marché E (MEF) lancées mi-2008, ce projet vise à créer deux agences nationales PRO et PME. L'avis devrait être rendu au CCUES le 30 juin, mais le dossier ne passera qu'en « information » dans les CE concernés pour une mise en œuvre prévue dès juillet.

● Une « adaptation » nécessaire...

Intensification de la concurrence, faibles synergies, problèmes de gouvernance et contexte économique dégradé seraient à l'origine du projet. Après 2 réorganisations majeures sur le marché E, la Direction justifie cette évolution par les difficultés constatées entre autres sur la montée en compétence des téléconseillers dédiés aux TPE/PME, soit parce qu'il s'agit de nouveaux personnels, soit parce que la concentration des flux d'appels venant des TPE/PME met en évidence la nécessité d'une compétence plus forte sur les usages des TPE/PME pour des conseillers qui traitaient majoritairement des petits professionnels.

● L'organisation projetée

Pour le segment PRO :

- **Création d'un parc national PRO** constitué de 1,8M de clients traités actuellement dans 6 AVS (Hors Corse et Outre Mer).
- **Création d'une agence nationale dite « PRO »**
 - Rattachée hiérarchiquement à OPF/ DCE (Direction Clients Entreprises).
 - Représentée par un directeur local dans les 6 DT (IDF,NORD,NOC,CE,SO,SE) supportant l'activité PRO.
 - Animée par un directeur opérationnel Back office sur les 3 autres DT.
 - Effectif global cible de 2200 personnes.
 - Rattachement des activités Ventes PRO (1016, CAP Pro, ASCOM, MKT, OIP) et du Back office (ADCP, SCF Pro, Récla, C3P, Support).

Pour le segment TPE / PME :

- **Création d'un parc national PME** constitué de 500 000 clients TPE/PME traités actuellement dans 4 AE (hors Corse et OM).
- **Création d'une agence nationale dite « PME »**
 - Rattachée hiérarchiquement à OPF/DCE.
 - Représentée par un directeur local dans les 4 DT supportant l'activité PME/TPE (IDF, GE, S et O).
 - Effectif global cible de 962 personnes.
 - Rattachement des activités Ventes. Le Back office des PME/TPE géré dans Mercure est rattaché à l'agence PRO et celui géré dans e-force reste sous la responsabilité des AE.

● Les conséquences sociales

Les 3140 personnes concernées par le projet sont réparties sur plus d'une centaine de sites. La Direction évoque un simple changement de rattachement hiérarchique sans conséquence sur les métiers...

Par ailleurs, les effectifs vont quitter leur CE d'origine pour intégrer le CE de la Division VMF (Vente Marketing France) basé à Paris.

293 élus et titulaires d'un mandat syndical sont concernés (13 élus CE, 184 DP, 44 élus CHSCT, 52 DS).

● L'analyse de la CFTC

- Sur les motivations du projet :

Les débats en CCUES et l'analyse du cabinet APEX ont fait ressortir **plusieurs contradictions, voire incohérences dans les arguments évoqués par la Direction, et la pertinence économique du projet n'a pas été démontrée.** D'ailleurs, la Direction a laissé entendre **qu'une autre évolution pourrait corriger celle-ci.... !** parlant entre autre de **changements possibles au 1016.** Le rattachement hiérarchique des PRO et PME à une Direction métier ressemble fort à **un laboratoire de «verticalisation» qui pourrait faire école sur les autres segments. Quid alors des AVSC et AE ?**

- Sur le chambardement du marché E :

La consultation du CCUES sur **cette évolution majeure a été « pliée » en 2 séances.** La Direction a fourni les organigrammes des 2 agences (réclamés par la CFTC le 12 mai) seulement 4 jours avant la consultation du 10 juin... **Cela démontre l'empressement de la Direction à mettre en œuvre son projet pendant les congés d'été.**

Pour la **CFTC**, les activités PRO et PME, à peine remises des projets BdM et MEF risquent d'être à nouveau fortement perturbées par ce changement de management.

De plus, le pilotage depuis Paris d'entités regroupant une multitude de sites risque de montrer rapidement ses limites.

- Sur les conséquences sociales et sur les IRP:

La **CFTC** entend l'inquiétude monter chez les salariés concernés. Cette « adaptation » ressemble une fois de plus à un projet «à tiroirs» et un certain nombre de **petits sites ou de tailles moyennes risquent à terme de faire les frais de l'opération,** bien que la Direction le démente. On sait comment cela se passe : on commence par **un «copier-coller»** et on enchaîne sur **des mutualisations d'activités, des concentrations et des fermetures de sites.**

Des négociations sont en cours pour les IRP concernées. **Selon la Direction, les 2 agences « formeraient » un seul établissement secondaire.** Par ailleurs, **le transfert massif** de personnels de 10 CE vers le CE de VMF au lendemain de la mise en place de nouvelles mandatures aura **des conséquences importantes, notamment dans le fonctionnement des CE et la gestion des activités sociales et culturelles.** Les budgets prévisionnels étant remis en cause par l'obligation pour les CE cédants de reverser une partie de leurs ressources au CE de VMF...etc.

- Et après, quel avenir pour les AVSC et les AE ?

Les 6 AVSC et 4 AE concernées vont subir **une hémorragie** de plus d'un quart de leurs effectifs. **Ce projet combiné avec GP Parc sur le marché résidentiel ne risque t-il pas de conduire à terme à de nouvelles fusions d'agences...avec les conséquences que l'on imagine...**