

Belgacom: een eerste analyse van dossier COP/CFO

Nieuws woensdag 1 juni 2011

De ACOD eiste een evaluatie over de uitvoering van het dossier Sociaal agenda van juni 2009 en het FMS-dossier van december 2010. Over de outsourcing gaven we al een pamflet uit. Bij deze zetten we nog eens de puntjes op de i.

Standpunt ACOD outsourcing

Er moet absolute voorrang gegeven worden aan de interne tewerkstelling. Twee- of driemaandelijks moeten de personeelsbehoeften getoetst worden aan de werkvolumes, zoals vastgelegd in de collectieve overeenkomst 2011-2012. Wij kanten ons ondubbelzinnig tegen elke vorm van outsourcing als kostenbesparende aanpak. Van elk outsourcingcontract moet de effectiviteit voortdurend gemeten worden, wat eveneens werd vastgelegd in de collectieve overeenkomst 2011-2012.

Het is zo dat outsourcing van (volume)pieken geen invloed heeft op de interne tewerkstelling. Outsourcing dient quasi uitsluitend om volumepieken op te vangen om zo geen al te grote flexibiliteitsvragen op te leggen aan het personeel. In de residentiële markt zijn er tot 45 procent piekmomenten. Het hoogste aandeel gaat naar TV/internet. In het kabeldomein is er tot 80 procent installatievolumes op topmomenten, doch beperkt in het domein van de reparaties (alleen voor tijdrovend herstellaswerk en beschadigingen).

Rechtzetting

Er is vooral veel discussie over de outsourcing bij COP/CFO. De ACOD heeft een analyse gevraagd van de situatie op het terrein vanaf juni 2009 en voornamelijk over de uitvoering van het dossier van december 2010. Na de uitzonderlijke winteromstandigheden van december 2010 en januari 2011 zijn geen mobilisatie- en crisisfases meer geactiveerd. De personeelsleden hebben toen extra inspanningen geleverd, waarvoor we hen van harte bedanken.

Wij stellen vast dat inzake 'repair' de situatie sinds jaren niet meer onder de ingevoerde drempels is geweest. Er zijn voldoende elementen die aangeven dat bij de onderaannemers 'flexibiliteit' en 'first time right' evenwaardig zijn aan de Belgacom-normen. Er is verhoogd toezicht op de onderaannemers en de coachingsinspanningen worden opgedreven.

De vakbonden van het gemeenschappelijk vakbondsfront van ACOD-VSOA bij Belgacom zijn de enigen die onderhandelen over de verschillende vormen van outsourcing en die akkoorden afsluiten met het oog op een duurzame tewerkstelling en voor de humanisering van de arbeidsvoorwaarden. De FMS-dossiers leverden ± 700 vacante betrekkingen op. Bij COP/CFO zijn meer dan 75 procent van alle betrekkingen van het personeel dat vertrokken is in peterschap, vacant verklaard. Het dossier COP/CFO voorziet 306 nieuwe betrekkingen. Dat levert promoties en nieuwe rekruteringen op. De plannen die wij goedkeurden in juni 2009 en december 2010 bewijzen te werken.

De analyse

Op 26 april vond een evaluatie plaats tijdens de werkgroep SOC. Hierna een kort verslag. De collectieve overeenkomst over het FMS-dossier COP Customer Field Operations (CFO) bracht heel wat beroering teweeg. Tussen de emoties over het dossier dat goedgekeurd werd in het paritair comité van 16 december 2010 en 26 april van dit jaar ligt de nodige tijd om over te gaan tot een rustige analyse. We geven enkele operationele resultaten:

- de tijd tussen aanvraag en installatie +12 procent binnen de 15 dagen
- geblokkeerde orders +12 procent opgelost binnen de 3 dagen

- niet-gerespecteerde afspraken -39 procent
- wegwerken overbodige afspraken -23 procent
- bellen van de klant +20 procent
- bereikbaarheid CHC +23 procent
- oproepen beantwoorden binnen de 2 minuten niet minder dan 70 procent
- vermindering van het aantal weerkerende storingen van de infrastructuur bij dezelfde klanten -70 procent bij CBU en -23 procent bij EBU.

Deze resultaten spreken voor zich, met een bravo voor het personeel.

Genegotieerde dossiers

Een status (met acties nog te starten, gestart, in uitvoering, voltooid) van de genegotieerde dossiers in 2009 en 2010 is in tabelvorm online beschikbaar op www.acodonline.be.

Rekruteringen

Wat de rekruteringen (dossier december 2010) betreft zijn de interne selectieprocedures nagenoeg afgewerkt. De externe selecties zijn aan de gang. Dit heeft al een positief effect (minder beroep crisisplannen overwerk). 2011 is een overgangsjaar, maar dat wisten we omdat het dossier pas goedgekeurd werd in december 2010. De nieuwe personeelsleden moeten nog operationeel worden. Een status van de rekruteringen (met gaps, functiecodes, reconversies, mutaties en selecties) is in tabelvorm online beschikbaar op www.acodonline.be.

Toezieters

Het dossier wijzigt de functiebeschrijving. Er is een aanpassing van het risicoprofiel. Deze aangelegenheid wordt eind mei op het niveau van de werkgroep SOC besproken. De ACOD zal over de taken van de toezichters de discussie opnieuw openen.