

Synthèse du CE du jeudi 10 mai 2007

La CGT déplore les attaques de la CFE-CGC lors du derniers CE de SCE demandant des excuses publiques. Demande la mise en place d'un expert comptable et d'une commission de suivi du budget. La CGT considère que la Trésorière n'a pas les moyens d'exercer ses fonctions et présente sa démission.

La CFE-CGC déplore la défaillance de la Direction sur la gestion des congés maladies et ne voit pas ce qu'une nouvelle application au niveau RH aidera à gérer ce genre de situation.

La Direction va vérifier si cette défaillance est encore récurrente et s'engage à faire le nécessaire pour palier à cette situation.

1/ Approbation du procès verbal de la session du CE du 5 avril 2007

Vote reporté à la prochaine réunion.

2/ Informations du Président

Pas d'informations particulières pour cette réunion.

3/ Information sur la stratégie de CS&O (Customer Services & Operations)

- Intervenants : Alex Gouvea, SCE/CS&O France, Directeur et Dominique Espinasse, SCE/CS&O France

CS&O a pour mission d'accompagner SCE dans sa stratégie d'opérateur intégré et global pour répondre à l'évolution du marché, adopter une position de leader sur celui des utilisateurs finaux, mieux accompagner les entreprises clientes tant en France qu'à l'étranger, et se donner les moyens d'apporter de la valeur ajoutée auprès de nos clients.

CS&O s'appuie sur les piliers de la stratégie de SCE : expérience client exemplaire, croissance profitable, compétitivité et développement des salariés.

Quelques chiffres sur CS&O :

- Effectif global : environ 7300 personnes dont environ 2750 personnes en France et environ 4550 à l'étranger répartis sur 115 pays
- Chiffre d'affaires : 3.3 Milliards € (1,9 mds euros pour la France, 1,4 mds euros pour l'international)

Nombre de langues utilisées : plus de 30, dont anglais, allemand, espagnol, chinois mais aussi slovaque, turc, vietnamien, hébreu, japonais, arabe ...

Les 3 Centres de services internationaux (« Major Services Centers » - MSC) regroupent près de 2000 personnes : 1000 personnes au Caire, 600 à New Delhi, et environ 400 à Rio. L'activité de « Regional Operations » comprend près de 2200 personnes et l'entité SCOF (Services Clients et Opérations France) plus de 2400. A l'étranger, c'est ainsi près de 5000 personnes qui assurent le support, le SAV et la facturation de près de 3500 clients. En France, SCOF gère les opérations pour près de 3300 clients français Grands Comptes et Entreprises aussi bien pour leurs besoins en France que pour leurs besoins à l'étranger.

Le modèle d'organisation de CS&O repose sur 3 piliers :

- des opérations locales (dans chaque région du monde, et une spécifique en France),
- des Centres de services (« Major Services Centers »),
- des processus globaux.

En France, les activités de CS&O sont représentées par 3 entités principales :

- Services Clients et Opérations France (SCOF) regroupe environ 2400 personnes sur l'hexagone, en majorité dans les Unités Services Clients,

- Management de la Performance et des Processus (PPM) compte environ 90 personnes en France, majoritairement sur Rennes,
- Direction de l'Intégration et de l'Hébergement (DIH) complète l'effectif de CS&O en France, avec 190 salariés essentiellement basés à Paris.

La Direction justifie son bon positionnement sur ce marché par rapport à une étude comparative avec les entreprises les mieux placées. Le CE met en doute cette étude au niveau international car elle n'intègre pas par exemple certaines sociétés leader du pôle asie. Le CE se pose beaucoup de questions sur les effectifs dont le problème du quadruplement de certaines équipes sans retour sur le CA. Le CE demande la fourniture des benchmarks et un dossier de type GPEC sur CS&O avec un zoom sur la sous-traitance.

La Direction confirme que SCE a des difficultés à contractualiser avec des entreprises en dehors de l'Europe.

Le marché de l'informatique se base sur l'offshoring et nous devons nous conformer au marché.

Le CE se demande si l'évolution de la DIH sera plutôt une activité de type MOA ou centre de production des différentes filiales. La Direction précise que la DIH va tendre vers une activité essentiellement de type MOA.

Le CE se réjouit de la franchise de la Direction sur les sujets suivants :

- Coût d'un salarié français supérieur de 4 à 5 fois.
- Pas de problème de recrutement de personne qualifiée au Caire et à New Delhi.
- Rester concurrentiel face aux autres opérateurs.

Ainsi, la Direction compte délocaliser à l'étranger la majeure partie des activités le nécessitant, comme les centres d'appels, et conservera une partie de l'activité en France pour répondre aux clients l'ayant explicitement inscrit dans le contrat.

4/ Information sur le bilan de l'expérimentation au sein de la Direction de l'Intervention

Intervenants : Valérie Duburcq, SCE/CS&O France/SCOF, Directeur et Gérard Lambert, SCE/CS&O France/SCO/DI, Directeur

Dans le cadre de NEXTE Entreprise, les enjeux suivants ont été identifiés dans le domaine du Service et de l'Intervention dans le cadre du projet Force Intervention Entreprise (FIE) :

- Restaurer une qualité de service différenciante vis-à-vis de nos concurrents et améliorer la satisfaction de nos clients,
- Se différencier par une relation client exemplaire et faire de l'intervention Entreprise un avantage concurrentiel,
- Prendre en compte les spécificités des clients Entreprise.
- Tirer parti des forces d'intervention et de pilotage en présence au sein des divisions SCE et OPF.

Le projet Force Intervention Entreprise avait pour objectif, en réunissant des équipes intervention SCE (UPI) et OPF (UI) :

- Tester la faisabilité :
 - d'un pilotage unique des interventions de production et de SAV
 - « d'une intervention Entreprise Unique » en termes de processus, de SI et de compétences
- Vérifier concrètement les bénéfices attendus tant pour le client que pour France Télécom en termes de qualité de service et de satisfaction client grâce à l'amélioration de la coordination et de l'efficacité de l'intervention.

Les laboratoires ont permis de définir et de tester in situ les métiers suivants :

- En intervention de production

- le Chargé d'Ordonnancement Affaire (COA)
- le Responsable Affaire Intervention (RAI),
- le Technicien Client Affaire (TCA)
- En intervention de SAV
 - le Conducteur d'Activité Entreprise Maintenance (CAEM),
 - le Technicien Client Affaire (TCA).

Le périmètre offre produits et services de l'expérimentation suivant a été testé par les laboratoires :

- ✓ IP VPN avec support xDSL et LL + secours
- ✓ Déploiement de Grands Projets de type PMU
- ✓ Offres convergées Voix / Données :
 - Offre avec cible de clients AE : Business Internet Voix,
 - Offre avec cible de clients GC : Business Talk IP + Business Talk IP PBX.
- ✓ Les OSM SCE
- ✓ Hauts débits
- ✓ Prestations d'intégration de services sur site (audit, etc.)

Le CE s'étonne sur le faible échantillonnage d'un taux d'environ de 3%

Le CE trouve les formations trop légère pour une véritable montée en compétences des techniciens.

Le système ne fonctionne car nous avons une antinomie entre perte de la culture de service (cf cr)

Le contrat de services ...

5/ Information sur les modalités provisoires d'organisation des astreintes à la Direction de l'Intervention

Intervenant : Jérôme Chaligné, SCE/DRH, RH BP CS&O France

La Direction se conforme strictement au code du travail par cette note provisoire qui est une décision unilatérale de l'employeur (hors Expertel et Cofratel). Le rapport du groupe de travail sur les astreintes est reporté à fin juin.

6/ Information sur les déménagements au sein de SCE/Lyon et Grenoble

Intervenante : Véronique Fronduti, SCE/CS&O France/SCOF/USC Est, Directeur

Un nouveau schéma directeur immobilier de la Direction Territoriale Centre Est a été élaboré en vue d'optimiser le parc de bâtiments.

Certains services de SCE sur Lyon et Grenoble sont impactés par ces réaménagements de locaux. En particulier, l'ensemble du personnel de l'immeuble Plaza à Lyon dont le bail se termine au 31 mars 2008 est concerné par cette étude. L'étude de réimplantation de ces services va porter sur 2 sites de destination : Lyon Gambetta et Lyon Gailleton (avec accès à un restaurant d'entreprise). Les déménagements lyonnais devraient se faire entre septembre 2007 et février 2008. L'UDP de Grenoble sur le site dit la Tronche (8 personnes) doit également déménager avant fin octobre 2007 vers le site de Grenoble Europe (tickets restaurant).

L'ensemble de ces opérations est placé sous la responsabilité de l'UGI Rhône Alpes Auvergne.

Le CE demande une carte de l'existant pour une meilleure visibilité sur le dossier. Le CE demande à la Direction la possibilité de mettre en place la notion de « temps convenu » pour prendre en compte l'allongement du temps de trajet généré par ces changements de sites.

7/ Fonctionnement du CE SCE :

- **Vote sur l'approbation des comptes du CE SCE 2006**

Reporté après la tenue de la commission de contrôle avec l'expert comptable sur les comptes du CE.

- **Point sur l'utilisation du budget de fonctionnement du CE SCE 2007**

- **Point sur l'utilisation du budget ASC du CE SCE 2007**

Versement des fonds aux associations sportives si signature d'une convention devant être établi par le Trésorier. Le problème subsiste sur le droit d'utilisation de la marque Orange par ces associations.

- **Point sur les procédures comptables du CE SCE**

- **Point sur l'examen des comptes**

- **Réélection au sein du bureau**

Trésorier Alain Obertelli : 8 pour, 3 contres, 5 abstentions

Trésorier Adjoint Fabien Frémeau : 16 pour

8/ Vote sur les CHSCT (article 5.2 de l'avenant à l'accord du 13 juillet 2004)

Eclatement du CHSCT de CS&O Intervention dans les 12 CHSCT dont Bordeaux et Toulouse séparés.

9/ Consultation sur le Bilan social SCE FTSA 2006

Intervenant : Olivier Orlic, SCE/DRH, Responsable pôle Emploi et Compétences et Adjoint DRH

10/ Information sur le Bilan sur les temps partiels FTSA SCE 2006

Intervenant : Olivier Orlic, SCE/DRH, Responsable pôle Emploi et Compétences et Adjoint DRH

11/ Information sur le lancement d'une application de données RH

Intervenantes : Sandra Elian, Chef de projet SI RH et Elisabeth Belois-Fonteix, SCE/DRH France