

### Synthèse du CE du jeudi 21 juin 2007

*Des pétitions sont remises à la Direction. Il s'agit d'un premier jet signé par les salariés et par les OS pour dénoncer les délocalisations et soutenir le maintien de l'emploi et des métiers. Par ailleurs, des problèmes de paiement sur Ivry sont dénoncés ainsi que des problèmes à Lyon concernant des stagiaires souhaitant être recrutés et ne l'étant pas.*

*Il est également demandé à la Direction de faire le point sur les astreintes des collaborateurs du CE pour éviter toute entrave à son bon fonctionnement.*

*Plusieurs déclarations préalables sont faites portant essentiellement sur les engagements non tenus de la part de la direction, sur les réorganisations constantes, sur les délocalisations et les conditions de travail, enfin sur le stress généralisé.*

*Le comportement de certains managers qui ont établi un fichier avec des commentaires posant problème en termes d'éthique est dénoncé. Ce type de pratique est condamnable, dans le cadre du respect des personnes, cette démarche est d'autant plus contraire au Code du Travail que des commentaires infâmants ont été inclus dans les fichiers. La direction observe que la mise en œuvre de ce fichier partait d'une bonne intention. Les managers ont cru bon d'établir ces fichiers pour évaluer la performance et les compétences des salariés concernés. Les élus déplorent que le fichier ait tourné entre quatre encadrants durant une quinzaine de jours sans qu'aucun d'eux ne se soit interrogé sur l'opportunité de cette démarche, preuve qu'ils ne sont plus lucides, ni conscients de leurs responsabilités managériales !*

### **1/ Approbation du procès verbal des sessions du CE du 24 avril et du 10 mai 2007**

*Les procès verbaux sont légèrement modifiés et adoptés à l'unanimité*

### **2/ Informations du Président**

*La direction annonce l'évolution de l'outil EI pour la campagne actuelle du bilan du premier semestre 2007 et pour la fixation des objectifs. Cinq niveaux ont été institués pour assurer la conformité avec l'outil i-performance (insuffisant, partiel, atteint, dépassé, exceptionnel). Par ailleurs, une simplification de la saisie des besoins en formation a été entreprise. La précédente procédure présentait une certaine complexité.*

*Enfin, il est également annoncé la prorogation des CHSCT jusqu'en septembre, date à laquelle la désignation des membres des nouveaux CHSCT sera effectuée.*

### **3/ Information en vue d'une consultation sur le projet d'évolution des activités au sein de SCOF en vue de répondre à la croissance des besoins d'assistance des utilisateurs finaux**

Intervenants : Valérie Duburcq SCE/CS&O France/Directeur SCOF et Xavier Badoy, CS&O/Directeur Financier

Résolution des membres du CE

*« Le Comité d'établissement constate qu'en l'état actuel de la procédure d'information, la Direction n'a pas communiqué aux élus les éléments nécessaires à la compréhension de ce projet tant à l'égard de sa justification, notamment aux plans stratégique et économique qu'à l'égard de ses conséquences organisationnelles et sociales.*

*Le Comité demande donc à la Direction de lui communiquer, dans le cadre de la poursuite de la procédure d'information, les éléments de réponse détaillés et précis, chiffrés si besoin est, sur les différents points listés en annexe de la présente résolution [...] Plus généralement et fondamentalement, le CE demande à la Direction de lui faire la démonstration de l'intérêt et de la réalité économiques de son projet, en termes de pertinence de gestion, de rentabilité, de stratégie pour SCE, de justification de l'impact social au regard de l'objectif et des enjeux d'économies et de la recherche avancée par la Direction de « l'excellence » [...] Le CE entend à cet égard souligner l'impact social de ce projet sur 61 salariés dont le poste est supprimé, la Direction soulignant qu'au moins 16 d'entre eux devront changer de métier, ce qui, en soi, suffit à légitimer la requête du CE. Le CE indique qu'il souhaite désigner dans ce cadre un cabinet d'expertise choisi par la commission économique, et que cette même commission économique se chargera de rédiger la lettre de mission [...]*

*La Direction répond point par point : la Direction considère qu'il n'est pas envisageable de financer une expertise, alors que la Direction met à disposition les moyens internes suffisants. La Direction est prête à octroyer les moyens mis à disposition, mais ne souhaite pas offrir de nouveaux moyens au CE.*

*La direction demande également que soit désigné rapidement le cabinet d'expertise sachant qu'il appartient aux membres du CE d'organiser le travail de l'expert et de s'assurer qu'il remettra en temps et en heure ses conclusions. Un avis devra être remis lors de la réunion du 30 août.*

*Les élus s'inquiétant de ce qu'il n'y a pas de véritable débat en séance, la direction confirme que les réponses écrites aux questions écrites seront éclaircies en séance et demande une date pour la Commission économique et le nom de l'expert.*

#### **4/ Information liminaire sur le lancement d'études d'optimisation au sein des USC Est et USC Midi**

Intervenantes : Valérie Duburcq, SCE/CS&O France/Directeur SCOF et Véronique Fronduti, SCE/CS&O France/Directeur USC Est et USC Midi

*Rappel : « 200 ETP pour USC EST et 214 pour USC midi. L'USC midi comprend deux équipes spécifiques : la business unit EADS a été créée suite au développement des projets d'intégration de services avec le groupe EADS et tout particulièrement avec AIRBUS, et le centre support produit internet (26 ETP) dont les missions principales sont d'assurer la production des offres business internet complexes ou qui ne sont pas décentralisées (y compris l'avant vente), assurer la production des premiers services suite à la sortie d'une nouvelle offre (nursery), l'adaptation des processus et outillage, soutien niveau deux pour les offres internet classiques, BIV, BIC et ABUSE..*

L'USC EST a quant à elle constitué un pôle expertise et soutien ayant pour missions principales d'assurer le soutien de haut niveau au sein de l'USC, (en soutien des cadres supports de niveau 1), collaborer avec les entités de développement, des offres et solutions (PPM, OSRE, ..) pour faciliter leur mise en œuvre opérationnelle par les métiers de l'USC, piloter le développement professionnel des collaborateurs et gérer leur plans de formations conformément à la stratégie scof.

Les unités de service client doivent accompagner trois enjeux majeurs de CS&O : l'expérience client exemplaire (nécessité de nous engager plus encore vers la connaissance des métiers de nos clients et la gestion des crises et l'analyse des risques vus du client qui doivent faire l'objet d'un professionnalisme accru), l'optimisation de la performance opérationnelle et le développement des compétences.

L'organisation actuelle de chaque USC atteint aujourd'hui une taille critique qui limite les potentialités et la performance opérationnelle. Or par ailleurs, les deux USC ont aujourd'hui des portefeuilles clients comparables. La limitation des redondances organisationnelles sur des activités de type support, comme celle de soutien au développement de l'expertise) représentera un axe de travail à approfondir.

Une réflexion portant sur l'optimisation des synergies entre les deux unités et l'évolution de leur organisation est donc lancée et les chantiers identifiés sont :

- Le développement des compétences et l'organisation du soutien (pour répondre en particulier aux enjeux liés à l'intégration de services)
- La relation client et l'organisation du front office tous métiers confondus (incluant en particulier la notion de guichet unique)
- Les paramètres de différenciation du portefeuille clients pour adapter l'organisation en fonction des enjeux client pendant la durée de vie des contrats (déploiement, croissance organique, réponse aux dysfonctionnements et gestion des crises, appropriation du calendrier client)
- l'optimisation des interfaces et synergies au sein du groupe (DGC, AE, autres entités SCOF ou CS&O, ...)
- l'analyse de la performance et le pilotage opérationnel. »

#### **Demandes et remarques des élus :**

*Quelle serait la taille critique d'une USC ?*

*Une unité de deux cents personnes en fonction support est considérée de petite taille. Une mutualisation maximale permettrait d'améliorer le fonctionnement actuel et la direction confirme qu'elle doit atteindre son « budget d'emploi » dans les deux USC sans pour autant en communiquer le montant au CE.*

*La direction confirme également que l'éventualité de la fusion des deux USC fait partie de l'étude mais que les UDP ne sont pas concernées.*

*Les élus demandent davantage de précisions lorsque la direction annonce une étude dont l'objectif réel est la suppression d'emplois, des éléments précis en termes de budget et d'emplois, des précisions sur les gains de productivité attendus et le déménagement (notamment Blagnac). Le projet annonçant une restructuration plus profonde des USC, l'étude ne saurait être distincte du cadre générale de SCOF.*

*Les élus soulignent le risque pour l'emploi de l'éventuelle fusion des deux SAV et USC mais la direction insiste sur le fait qu'elle dispose de budgets identifiés pour chaque USC jusqu'à fin 2007 et que par conséquent, les deux perdurent.*

Les élus craignent que la direction parte d'un objectif de réduction pour établir son projet et ajoutent que 7 suppressions d'emplois à Lyon et 4 à Toulouse ont été évoquées en DP, ce à quoi la direction assure qu'aucune suppression d'emploi n'est envisagée mais uniquement des mobilités. Elle refuse de confirmer ces chiffres.

## **5/ Information en vue d'une consultation sur le projet d'évolution de l'USC Ile de France**

Intervenantes : Valérie Duburcq, SCE/CS&O France/Directeur SCOF et Véronique Karcenty, SCE/CS&O France/SCOF/Directeur USC Ile de France

### **La résolution suivante est prononcée en préalable aux discussions sur le sujet :**

« Le CE constate que le choix du groupe France Télécom au travers de la marque Orange Business Services d'être présent dans les services adhérents au réseau, l'ambition de passer d'un opérateur télécoms à un intégrateur de services de communication se traduit par de nombreuses réorganisations, notamment au sein de SCE.

Concernant SCOF, la stratégie a été présentée au CE mais n'a pas été déclinée en termes d'impact sur les différents services de la Direction. De fait, les différents projets présentés ont des répercussions les uns sur les autres. Leur présentation morcelée nuit à la bonne information des élus. Ainsi, la délocalisation à l'Ile-Maurice, l'optimisation des USC Est et Midi, la réorganisation de l'USC IDF ou la réorganisation de la DI impactent de façon très liée le personnel de SCE. D'ailleurs le lien est bien apparu entre la délocalisation à l'Ile-Maurice et la réorganisation de l'USC IDF : par exemple le personnel du CSC Jaurès subit les deux projets.

En réunion du CE du 24 mai dernier, les élus ont interrogé la Direction sur l'évolution des effectifs du CSC Jaurès, qui a répondu qu'il n'y en avait pas. Le lendemain, les salariés apprenaient pourtant qu'il y aurait dans ce périmètre des suppressions de poste.

Les élus dénoncent le délit d'entrave ainsi commis. Cette « désinformation » n'est pas acceptable. Elle s'apparente à un mensonge. De même que la multiplication des informations (chiffrées notamment) qui sont erronées dans les éléments communiqués aux élus par la Direction. Dans ces circonstances, la tâche déjà difficile des élus pour analyser les multiples restructurations accumulées s'en trouve manifestement entravée.

Le CE réserve son droit d'agir en justice pour demander la sanction de ces entraves et mandate à cet effet son Secrétaire pour le représenter. Le CE demande à la Direction de revenir à une communication transparente et loyale à l'égard des élus pour permettre un fonctionnement efficace du Comité. Le CE doit recevoir TOUTES les informations, des informations JUSTES, pertinentes, données en temps réel et en temps utile, en signalant les liens qui doivent l'être. Pour mesurer réellement les conséquences sur les salariés, l'emploi, les activités de toutes ces réorganisations, les élus du CE demandent une consultation globale sur tous les projets concernant SCOF. »

### **La résolution est approuvée à l'unanimité.**

Un débat s'engage à la fin duquel le CE indique que les membres du Comité ne peuvent rendre un avis car ils attendent toutes les informations justes et pertinentes, en temps réel et utile, dans un dossier signalant les liens qui doivent l'être.

La direction considère qu'elle a communiqué toutes les informations utiles et nécessaires à la compréhension des membres du Comité qui sont en mesure de rendre un avis sur le projet d'évolution de l'USC Île-de-France. La consultation porte sur ce seul projet et non d'autres sur lesquels le CE pourrait être consulté ultérieurement.

La Direction mettra donc ce projet en œuvre à l'issue de la présente réunion.

## **6/ Information en vue d'une consultation sur le projet de mutualisation des activités Opérations RH à FTSA/DSP**

Intervenants : Élisabeth Belois-Fonteix, SCE/DRH France et Jean-Luc Chenu, RHCORP/RHF/DSP, Directeur des services partagés globaux

Monsieur CHENU explique que sa Direction compte 930 personnes et regroupe les CSRH dans la Direction Administration et paie, la Direction de la Mobilité externe (fonction publique, essaimage et projets personnels), l'Agence de recrutement, la Direction du Reporting et la Direction des Relations clients qu'il a récemment créée.

Le projet présenté consiste à transférer le pôle « Gestion RH » et les activités de gestion des équipes RH de CS&O France, actuellement sous la responsabilité des *Business partners*, la mutualisation de ces équipes de gestion semblant préférable dans un double souci d'efficacité et de professionnalisation mais également pour favoriser une interface de qualité entre CSRH et *Business partners*. Elle permet également un meilleur pilotage d'activités que les CSRH n'étaient pas en mesure de réaliser, sous un management unique, avec des procédures partagées et dans une équipe dédiée, orientée vers les *Business partners* et non transférée aux CSRH qui ne sont pas organisées pour les accueillir.

L'objectif est à la fois de disposer d'une « vision clients » et d'homogénéiser les procédures. Il est proposé de réunir l'ensemble des compétences participant d'une même activité, pour répondre aux enjeux de service rendu, de performance et d'amélioration de l'Entreprise. Cinq divisions sont concernées par ce regroupement des pôles opérationnels, pour un total de 51 personnes.

La direction rappelle que CS&O couvre 2 700 salariés en France, dont beaucoup issus de Transpac. Elle estime important d'investir dans les fonctions de *Business partners* et *Business partners* associés pour les aider dans leurs

projets de mobilité. Ce profil est distinct de celui des Assistants de gestion, qui seront peu nombreux à terme, étant donné l'objectif de réduire l'effectif sur site. Elle entend privilégier les fonctions de soutien à la montée en compétence, en accompagnement de projets, aux managers vis-à-vis des instances sociales, etc.

*Patrice SEURIN confirme le caractère indispensable d'une équipe Transpac dédiée, compte tenu des nombreux problèmes concernant notamment des paiements ou des absences pour maladie. Il partage la volonté d'harmoniser les procédures mais FTSA n'a pas démontré, à ce jour, sa capacité à s'améliorer en se contentant de regrouper des fonctions. Il déplore également le manque de RH de proximité, insuffisant pour entretenir un dialogue social de qualité et se demande si l'organisation préconisée favorisera une souplesse accrue, alors qu'il est déjà difficile de trouver un Business partner disponible.*

*Les élus insistent sur les effets négatifs d'une « plateformisation à outrance » ce à quoi la direction confirme qu'il n'est pas question de jouer le rôle de boîte aux lettres mais de constituer un pôle d'expertise parmi d'autres.*

*Enfin, la direction s'engage à fournir des matrices de transfert détaillées.*

## **7/ Informations de Barbara Dalibard, Directeur Exécutif SCE**

« L'activité en France de la Division, à ce jour, est satisfaisante en termes de parts de marché, traduisant la confiance des clients même si elle n'a pas complètement quitté l'ornière. Les problématiques de prix et d'évolution du *business model* demeurent. La rentabilité de la Division poursuit sa décroissance, comme prévu, ce qui conduit à prendre des mesures en France mais aussi à l'étranger. Les objectifs sont de soutenir l'activité et les plans de transformation par la formation des managers et de s'ouvrir à de nouveaux horizons en matière de nouvelles technologies.

Barbara DALIBARD explique que les parts de marché constituent toujours des estimations. La part de marché internationale est stable, voire légèrement décroissante, car elle a refusé de prendre des contrats manifestement non rentables. Par rapport à un marché très agressif, SCE a pu perdre 1,5 point de part de marché, traduisant certainement la perte de quelques clients. En volumes, le nombre de connexions demeure en légère croissance (10 à 15 %) mais les prix unitaires baissent considérablement.

Madame DALIBARD explique qu'un *business model* d'opérateur commence par des investissements soutenus avec un retour après cinq ou six ans, en particulier en téléphonie mobile où l'effet volume est déterminant. Le *business model* de fournisseur de services s'appuie davantage sur les ressources humaines ; chaque projet doit être rentable et ne dépend pas directement des investissements initiaux en matériel mais plutôt des coûts humains. La rentabilité peut être comparable mais la « gomme » (notion regroupant les investissements dans l'activité) d'un excellent opérateur de services représente 15 % contre 40 % pour un opérateur de téléphonie mobile. Pour l'instant, SCE connaît une phase de transformation et sa rentabilité baisse.

La bonne nouvelle pour SCE, en France, est qu'elle enregistre une croissance dans les services deux fois supérieure à celle du marché, en particulier pour des projets d'IP Transformation. Cependant, ces projets, pour des clients très exigeants comme le Crédit Agricole ou Airbus, consomment de nombreux *Project managers*. SCE gagne des clients qui lui font confiance et ne cède rien à ses concurrents. La croissance de services correspond aux prévisions tandis que la rentabilité est légèrement moindre, ce qui explique les mesures de réduction de coûts.

Madame DALIBARD explique que la difficulté de SCE, dans les projets d'IP Transformation, consiste à changer son mode de fonctionnement pour apprendre à négocier les avenants auprès des clients. Les commerciaux doivent apprendre à rouvrir les négociations lorsque le client modifie son projet par rapport au cahier des charges. Du fait de sa culture d'opérateur, SCE n'a pas l'habitude de réviser les contrats... »

*Une discussion s'installe entre les élus et Barbara Dalibard, les élus posant leurs questions, Barbara Dalibard répondant point par point, mais restant finalement campée sur les informations déjà communiquées et les raisons invoquées de protection de l'activité pour justifier les réorganisations et les délocalisations*