



CE SCE

Ce que nous avons compris

SNCGC - FT Syndicat National CGC de France Télécom

Synthèse CFE-CGC du CE du jeudi 30 et du vendredi 31 août 2007

1/ Approbation du procès verbal des sessions du CE du 24 Mai et du 21 Juin 2007

PV du 24/05/07 : approuvé

PV du 21/06/07 : approuvé

2/ Informations du Président

Rappel des résultats du 1er semestre 2007 annoncés par B. Dalibard

Décroissance de nos revenus est moindre, la situation se tasse et notre CA a progressé de 1,2 % contre -3 et -6%, les semestres précédents.

En particulier sur la France, nous sommes très largement au dessus du budget : sur la voix traditionnelle, on résiste et on se stabilise, ralentissement de la concurrence avec Cegetel, Neuf T. Les clients, moins « affolés » par la qualité, restent sensibles au prix.

Le phénomène est similaire sur la Data, la fusion nous a ouvert un « boulevard sur le Win back ». La période est favorable à l'amélioration de la qualité de service, et de la satisfaction client des GC et CE.

Concernant l'activité Services, la croissance est nettement supérieure à celle du marché (GRC, services informatiques, messagerie,..). Nous bénéficions d'une bonne reconnaissance de nos clients, notamment, chez GDF : 6,5 M de clients fournis par FT.

Les Difficultés résident sur le marché international avec des acteurs bien reconnus ITT, BT, ATT

Une des raisons principales de l'achat de tout Equant est donc qu'il était non seulement primordial de protéger notre marché français (faire barrage) mais également de gagner à l'international

FT est bien vue par les cabinets internationaux : les clients sont plus satisfaits avec Orange Business Services.

Concernant le Développement international : acquisition en Inde d'une activité de prestations de services : 500 personnes, un CA de 21 M€ pour un achat de 30 M€ : Clients à fournir en Inde : caggemini, airbus, (Téléphonie IP en Chine sous forme de revente via un opérateur local) en Inde, nous serons fournisseur direct de projets de développement.

En résumé, si le CA n'est pas encore complètement au rendez-vous, au moins le domaine entreprise n'est-il plus considéré comme un fiasco par les analystes financiers.

REORGANISATION BUSINESS SCE

Les Ventes Europe seront dirigées par Helmut Reisinger. Cela inclut l'Europe de l'Ouest (y compris l'Autriche, le Portugal et l'Espagne) et l'Europe Centrale (République tchèque, Slovaquie, Hongrie, Slovaquie et Croatie).

Les marchés émergents en Europe : Russie, Le Golfe, Dubaï, -Ventes partenaires : Philippe Koebel

Les Ventes Amériques seront dirigées par Diana Leonard (inchangé)

Les Ventes Asie-Pacifique, qui inclut GTL, notre toute nouvelle filiale en Inde, seront dirigées par Yee May Leong. Relations partenaires IBM, Accenture HP : Philippe Reynaud

Daniel Delestre : continue DGC en intérim, jusqu'à son remplacement, et assure les nouvelles fonctions de directeur des Ventes Globales, Marketing et Communication Externe

William Priest quitte le groupe, son activité de communication externe est rattachée à Daniel Delestre et Axel Haentjens qui conserve ses activités marketing.

Didier Jaubert : création Grand Projet avec comme sponsor L. Kocher

Paul Molinier : OBS – plan de transformation des Sociétés de services

Laurent Barbé (Etrali) est chargé de constituer un pôle de synergie des filiales : Expertel, Sillicomp, Diwan, CVF, Setib et Etrali

John Kubish : quitte le Groupe en fin d'année

Anne Sophie Lotgering vient de rejoindre l'équipe en tant que **directeur de cabinet** de Barbara Dalibard à la place de Vannina Kellershohn

Alexandre Gouvêa conserve la direction de **Services Client et Opérations** depuis le Brésil. Son adjoint, Dominique Espinasse, basé à Paris, le représentera chaque fois que cela s'avèrera nécessaire

DESIGNATION des membres des CHSCT le 21/09/07

Convocations à adresser aux 300 personnes et à signer par Barbara Dalibard

L'appel à candidature doit être annoncé par la Direction

3/ Consultation sur le rapport sur l'emploi des travailleurs handicapés FTSA SCE 2006

Intervenante : Carole de Pierrefeu, SCE/DRH, pôle développement des cadres et parcours professionnel

*Faiblesse des recrutements sur SCE : 2 sur 3 années. La volumétrie est de 1/12 par rapport aux exigences légales : 6% des effectifs. Les bilans d'insertion en milieu ordinaire : à ce jour, ils n'existent pas
Pas d'objectifs définis en 2006 et déclinés sur SCE, uniquement nationaux.*

OBJECTIFS 2007 :

Recrutement externe : 3 sur SCE (Écoles, associations, organismes de secteur protégé..) : techniciens, chef de projet, Travail sur l'accueil des TH

Taux de promotion des TH : pas de distorsion par rapport à un salarié non TH

Plan de formation à mettre en place et suivi annuel par le médecin du travail

COMMENTAIRES :

SCE n'a pas de correspondant de Division : A nommer.

Carole de Pierrefeu aura un entretien avec tous les travailleurs TH, fera une restitution du bilan mi-semester 2008 (dixit Didier Delestre) - Programme de sensibilisation est mis en place ainsi que la communication interne auprès des managers.

Achats : process centralisé spécialisé

Vote Négatif à la majorité des présents pour non respect de la loi et insuffisance de bilan

4/ Information sur le projet de lancement de l'application SMIS

Intervenante : Élisabeth Gross, SCE/DIS, Directeur du pilotage de la performance au sein de DIS

Contexte

Le marché des Télécoms vit une évolution profonde qui se caractérise par une baisse des activités traditionnelles de voix et de data ainsi que par une demande des clients entreprises et grands comptes d'un accompagnement sur l'intégration de leur informatique et de leur téléphonie. Ce qui a conduit le groupe à structurer sa stratégie autour d'une croissance forte des activités de service à l'horizon de 2008 qui s'appuie sur la fourniture à nos clients d'offres sur mesure et/ou d'offres intégrées, avec un modèle économique spécifique aux activités de services très différent de celui qui caractérise l'activité historique du groupe.

Des offres conçues sur mesure pour s'adapter à l'environnement du client, une activité fortement basée sur des ressources humaines, en avant-vente et en réalisation avec une phase longue de déploiement et de maintenance ou support, une marge brute faible (la marge brute actuelle d'un opérateur de Télécom est de 20% contre 5% pour les sociétés de service selon étude du secteur)

SMIS, «Système d'Information de Management du Service», est un outil de gestion de projets client indispensable dans ce contexte, pour permettre au Chef de projet d'allouer les ressources nécessaires à chaque projet ou activité, de réaliser des comptes d'exploitation de projet clients prenant en compte les revenus et les coûts sur projet, parmi lesquels les coûts des ressources humaines, pour lui permettre de piloter la rentabilité globale de chacun des projets et des sous projets les constituant, de suivre de façon mensuelle les revenus et charges financières afférentes au projet dont il a la charge.

L'objectif de SMIS

Le projet consiste à mettre à disposition des Chefs de projets une application qui regroupera les informations nécessaires pour en construire le compte d'exploitation et en suivre les revenus et charges, en remplacement d'outils lourds à construire et à enrichir sous le contrôle d'un contrôleur de gestion (*remarque CFE-CGC il est dommage que cet outil ne soit pas unifié avec les outils existants dans les filiales et que l'on n'unifie pas non plus les méthodes de projet qui restent à ce jour loin des process connus en SSII*).

SMIS met à disposition des chefs de projets d'un outil automatisé, partagé, par DIS et SCOF pour le pilotage des projets clients relevant de DIS et un outil fondé sur l'allocation directe des revenus et coûts propres au projet.

Population cible

L'outil est mis en place au sein des entités de SCE hors filiales. Les populations qui ont accès à l'outil sont les chefs de projet en charge de projets de Déploiement ou d'Exploitation, les contrôleurs de gestion des entités, les correspondants locaux de chaque entité ou «relais locaux SMIS de l'entité » qui recevront une habilitation, un accès sécurisé protégé par un mot de passe et accéderont à l'outil selon leur rôle.

Le prototype

SMIS a mis en place avec succès un prototype le 14 mai dernier. La solution testée depuis fin mai a permis d'identifier les demandes d'évolutions qui ont été validées pour prises en compte dans la solution à déployer en place en V1. La phase préparatoire au prototype s'est déroulée durant tout le premier trimestre 2007.

Les prochaines étapes

Compte tenu du retour d'expérience sur le prototype (pas de points bloquants ou critiques à prendre en compte dans la conception de l'outil, des éléments d'amélioration, simples à intégrer, à prendre en compte dans l'outil et dans les processus, ainsi que dans les supports fournis aux utilisateurs, un outil facile d'usage même si pouvant être amélioré en ergonomie à ce jour, appréhension claire de la problématique « compte d'exploitation prévisionnel à l'échelle des

Ce que nous avons compris du CE SCE...Ce que nous avons compris du CE SCE...Ce que nous avons compris du CE SCE
projets », même si n'offrant à ce stade qu'une vue partielle de remontée d'information, des processus validés, des règles de gestion validées et un accompagnement et support aux utilisateurs qui a été qualifié de satisfaisant ou très satisfaisant par plus de 85% des utilisateurs, SMIS va pouvoir envisager le lancement de l'étape V1 pour le mois de novembre 2007 en ayant intégré les éléments d'amélioration remontés durant la phase de prototype.

Priorité : la maison mère, hors filiales DIS

Lancement d'outils informatique projet par projet

Objectif : s'adresse aux chefs de projets > à une certaine taille. L'outil sera plus simple, plus automatisé, identique à tous, optimisation des outils actuels (Excel) (Aujourd'hui, le chef de projet a une vision incertaine)

Déploiement au niveau de DIS et SCOF avec 200 chefs de projet, 10 contrôleurs de gestion, 1 personne relais local SMIS dans chaque entité

Autres acteurs impactés : (livraison, prises de commandes) auront un code projet à saisir

Afin de vérifier cette rentabilité et la marge sur affaire, les coûts prévisionnels seront rapprochés des coûts réels.

Coûts standards définis par les contrôleurs

SAV/ Intervention : récupération des tickets d'incidents

Données relatives aux salariés : temps passé par les intervenants : AMT – Crao : saisir la durée sur le code projet identifié dans AMT, ces temps seront transférés dans SMIS

Déclaration à la CNIL faite : nom du correspondant du CIL Marie Gaëlle Choisy - FT

Avancement et planning du projet : Démarrage en 12/2006, prototype en mai 2007 : 12 projets (temps RH), mise en place d'une équipe de soutien avec dispense de formation, actions de communication, enquête avec un résultat positif et des points d'amélioration **Version 1 : en Novembre 2007**

ATTENTION : Effort supplémentaire lié à la fourniture de tableaux de bord, saisie des informations, récupération des données,

Agrégation des données : interfaces avec quels outils (prévus novembre)

Extensions aux clients GCS : non, sur la conception des services et produits par DIS et GCS : n'est pas l'objectif de l'outil, ni la mission sur SMIS qui est un outil service clients

Pas de vision transverse avec l'activité réseau

A la question « y-a-t-il Péril sur le TCO » la réponse est non, « on a intérêt à mettre en place, car on obtient une marge bénéficiaire au bout de 18 mois »

5/ Information sur le lancement de projets de transformation visant à améliorer la performance commerciale de la Direction des Grands Comptes

Intervenant : Daniel DELESTRE, SCE/DGC, Directeur

Performance commerciale : Être plus efficace sur la construction commerciale 10 000 offres commerciales /an

1^{er} projet : La bid factory : Mise en place des briques et développer l'argumentaire de l'offre du client

2^{ème} projet : Faire rentrer les offres filiales chez les GC - Comment articuler les ventes filiales avec les GC

3^{ème} projet : Développer les petites ventes : 100 M€

4^{ème} projet : Global teaming : développer un nouveau modèle afin de favoriser et renforcer le développement en équipe commerciale

5^{ème} projet : Redéfinir le rôle de l'AM dans sa relation client

6^{ème} projet : Large project : modèle d'organisation : contractualisation > Fin du projet : présentation au CE en Septembre

7^{ème} projet : Traiter les affaires complexes

Point d'avancement des 7 projets : Présentation en Nov-Déc. des bilans

Qui va vendre ? : AE – DGC – Filiales

Quelles sont les évolutions métiers ? : Pilotage, moniteur, AC, ascom

Une présentation plus fournie sera présentée en Novembre au CE.

Commentaires CFE-CGC : projets très creux où rien de précis n'a été expliqué à part que cela laisse présumer de la future organisation commerciale de SCE.

6/ 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 aux utilisateurs finaux

Intervenantes : Valérie Duburcq, SCE/CSO France/SCOF, Directeur et Nathalie Cyprien, SCE/CSO France/SCOF, Responsable transformation et performance opérationnelle

6 entretiens se sont tenus ou sont à venir avec les experts et la commission économique
Deux documents sont remis en séance, dont les réponses aux questions posées par le cabinet d'expertise Apex

Étude sur l'entité centre de production international à Cesson : production de clients France à l'international, il s'avère qu'après l'étude, l'équipe prend en charge 3 types activités : SCOP 0 Production Equant 50% : 2 pers – act de prod en France FT Scope 1 : 13 pers dont 7 du CPI de Rennes – Scope 2 act prod à l'international par Equant : 6 pers – ce qui conduit à revoir le périmètre, maintenir les 13 pers et les rattacher à l'USC Ouest Atlantique
Augmentation de la croissance HLU : Clt UNEDIC : 12 à 13 personnes supplémentaires rien que pour l'activité HLU

Ce nouveau paysage de scénario modifie les mobilités sur SCOF, plus de mobilité en dehors de SCOF Cesson et conduit à un nouveau scénario le nombre de personnes transférées passant de 61 personnes à 50 personnes
L'arrêt de l'activité en France HLU/SAU permet de prendre en charge et d'assurer avec nos personnels des activités telles que le pilotage de rétablissement, le pilotage de production, de management service client

Le rapport d'expert est prévu pour mi-septembre.

La Direction persiste à dire que cette opération est indispensable, car si nous ne la réalisons pas, ce sont d'autres concurrents qui occuperont la place et nous risquons de perdre l'activité support client.

Le cycle de développement doit réduire, les coûts baisser, afin d'être rentable et de garder notre activité BE/SAU (support utilisateur final). **C'est l'ensemble de notre activité qui est touchée.**

Commentaire CFE-CGC : bien qu'opposée à cette externalisation, la CFE-CGC s'étonne que la Direction ne pense qu'au court terme en oubliant que les clients Business Everywhere ont besoin aussi d'assistance technique pour les autres offres liées, comme Business Together (avec la messagerie exchange) etc. qui nécessitent des compétences Microsoft que peuvent développer les équipes France.

La CFE-CGC demande un suivi des reclassements à présenter au CE.

Un plan d'accompagnement des salariés sera mis en place prochainement ; le salarié restera sous la responsabilité de son manager actuel qui s'assure du bon déroulement du processus d'accompagnement.

Les salariés conservent leur activité tant qu'elle n'est pas transférée. La décision 46 du 12/6/06 est applicable et précise les modalités de mise en œuvre des mobilités collectives.

Chaque salarié peut bénéficier d'un bilan professionnel interne réalisé avec un conseiller de l'espace développement.

Présentation d'une Résolution par les élus notant les insuffisances, contradictions, données chiffrées erronées, réponses « bateau » copiées collées, Internalisation au sein d'une division sans entité juridique, la création de ce MSC impacte notre établissement, refus de présenter avec loyauté et transparence, manque encore des explications comptables, stratégiques, juridiques. **Le CE réaffirme ainsi la résolution du 21/06/07 où est mentionnée une liste exhaustive de documents qui aurait dû nous être remis et que la Direction conteste.**

La Direction estime que le dossier a été suffisamment alimenté, faisant objet de réponses aux questions avec toute précision jugée utile et dans la loyauté, si des questions sont encore en suspens, la Direction propose que celles-ci soient posées par écrit afin d'y répondre le plus clairement possible. La Direction a mis tout en œuvre, en acceptant de répondre aux questions de l'expert, hors contexte légal qui correspond à une simple remise de PV et documents et non réponses à des questions.

La Direction précise que c'est un business nécessaire et profitable pour le maintien de l'entreprise en France.

La Direction précise que les documents demandés le 21/6/07 n'existent pas et que certains sont hors du périmètre de consultation et a fourni les informations de toute bonne foi. Ce business se fera tout de même, avis ou non.

La Direction aurait préféré avoir des questions telles : Quelles sont les mesures de la Direction pour assurer le plein emploi des salariés dont l'activité est transférée ?

La CFE-CGC fait remarquer à la Direction qu'elle répond hors du périmètre quand cela l'arrange et d'autres fois écrit simplement « question hors périmètre SCE », ce qui prouve la non cohérence de la direction quand elle affirme sa loyauté et sa transparence.

La Direction rappelle que les travaux de l'expert ne doivent pas retarder le processus de consultation.

Les Élus votent à l'unanimité pour la résolution.

7/ Information en vue d'une consultation sur le projet d'évolution des UDP

Intervenants : Valérie Duburcq, SCE/CSO France/SCOF, Directeur et Véronique Fronduti, SCE/CSO France/SCOF/USC EST et Midi, Directeur

Rappel : Cinq UDP sont actuellement rattachées hiérarchiquement à la Direction de l'Intervention de SCOF. Elles assurent des activités de production sur le portefeuille de clients dont elles ont la charge, tâches sensiblement identiques à celles réalisées en Centre de Production des Unités Service Client (USC).

Les activités standards réalisées par les UDP sont la qualification des productions, les commandes des supports et des matériels, la configuration des matériels et du backbone, la coordination des contributeurs, pilotage, réalisation des mises en service, la gestion des demandes d'évolution et de modification...

Afin d'optimiser les synergies avec les centres de production auxquelles elles sont rattachées fonctionnellement, il est proposé dans un premier temps de modifier le rattachement hiérarchique de ces UDP.

Du fait de leur taille parfois très petite, certaines de ces UDP rencontrent des difficultés tant au niveau de la gestion de la charge qui peut être très fluctuante qu'au niveau de la continuité de service et de plus, du fait de l'éloignement des centres de production des USC, ces équipes bénéficient dans une moindre mesure du coaching technique (y compris monitorats et formations locales) réalisé par les experts en USC.

Les principes généraux du projet sont :

- le rattachement hiérarchique de chacune des UDP à l'USC dont elle dépend fonctionnellement.

- le maintien de l'activité « production » au sein de l'UDP tant que l'effectif est supérieur une taille critique, au minimum 6 collaborateurs dont le manager et un minimum de 4 techniciens et la fermeture de l'UDP, envisagée dès que l'un de ces seuils est atteint.

Ce qui conduit à envisager : La fermeture de l'UDP de Rouen pour mi-2008. La fermeture de l'UDP de Montpellier pour fin 2008 et la poursuite de l'activité des UDP de Bordeaux, Dijon et Grenoble. L'activité des UDP dont la fermeture est envisagée sera reprise au sein de l'USC concernée. Chaque USC désignera un chef de projet chargé d'étudier les modalités de reprise de cette activité.

Le CE trouve que la Direction pourrait éviter le passage des sites à la taille critique de fermeture (4 personnes) en transférant de l'activité pour maintenir l'emploi. La Direction précise que cela n'est nullement dans ses objectifs et que les sites de Rouen et Montpellier seront fermés.

Le CE fait remarquer que les sites de Dijon et Grenoble seront les prochains sites fermés avec cette logique.

Il y a report de l'avis pour que les élus aient le temps de consulter les salariés impactés par ce projet.

Les élus demandent le report de la finalité du processus et de prendre la décision ultérieurement

La Direction maintient sa position sur la fermeture des sites et indique que cela ne rend pas service au personnel par rapport aux opportunités qu'ils pourraient avoir. La responsabilité de la Direction est de ne pas faire croire au personnel un maintien impossible et de leur communiquer au plus tôt les dates afin qu'ils prennent leur avenir entre leurs mains.

Les membres du CE demandent à la Direction de rencontrer les salariés concernés sur Rouen et Montpellier ainsi que les DT et UI, et poursuivre cette démarche sur les autres sites de Dijon, Bordeaux et Grenoble plus tardivement, afin de communiquer un premier bilan pour le prochain CE du 20/09/07

8/ Information en vue d'une consultation sur le projet d'accord de substitution du statut des salariés en provenance d'Intelmatique SA au statut des salariés de France Télécom SA

Intervenante : Clotilde Boury, SCE/DRH, Relations Sociales

Vote favorable à l'unanimité : 16

9/ Fonctionnement du CE SCE

Vote sur l'engagement budgétaire du voyage d'étude en Égypte

Sujet reporté

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

Intervenante : Élisabeth Belois-Fonteix, SCE/DRH France

RAPPEL

Mutualisation des assistants de gestion à Paris (DSP)

Ce que nous avons compris du CE SCE...Ce que nous avons compris du CE SCE...Ce que nous avons compris du CE SCE

L'objectif de ce projet consiste en une mutualisation des activités de gestions administratives et à regrouper les équipes. Il n'y a pas de changement d'activité, aucun plan de formation n'est associé à ce projet.

Depuis un an, des personnes ont rejoint les services partagés et appris à connaître le fonctionnement des SP, les processus et sont en soutien des experts paye

Deux catégories de personnes : activité généraliste du personnel et 1 expert paye à Cesson.

Il convient d'être particulièrement vigilant sur la connaissance des processus FT.

Au 1er novembre : mise en œuvre du projet

Vision prévisionnelle à ce jour :

Paris : 9 assistants RH rejoignent DSP + 1 accompagnement mobilité + 1 recrutement BP pour le soutien manager

Cesson : 4 assistants RH + 2 accompagnements mobilité + 2 en mission transverse + 1 recrutement BP associé (Dbis)

Lyon : 2 assistants RH + 1 accompagnement mobilité + 1 en mission transverse + 1 recrutement BP associé (Dbis)

Le responsable du pôle est Louis Lorains.

Un aménagement est prévu sur le site des archives à Paris, le CHSCT DSP n'a pas fait de remarques particulières.

VOTE : 11 CONTRE – 5 ABSTENTIONS

11/ Information en vue d'une consultation sur les orientations du Plan de formation SCE TSA 2008

Intervenante : Françoise Coutant, SCE/DRH, Déléguée Formation

Rappel des orientations par F. Coutant

Ambitions et orientations transverses : plan FT SA décliné présenté en juillet au CCUES

Projets prioritaires sur SCE : liés aux métiers majoritaires : force de vente sur DGC (école des ventes), filière professionnel services, filière intervention et services clients, filière gestion compte clients (DSGC), IP, Connaissance des offres, SI métier, outsourcing (DISO) ; ces projets correspondent au plan de formation 2007 mis en œuvre.

Les priorités de formation sont identiques à 2007 : Les évolutions du marché, L'évolution du métier et des compétences (travaux GPEC de 12/06 ont servis d'appui pour la prise en compte dans le plan de formation), l'Expertise dans le service, le développement de compétences managériales, la Gestion de projet

Axe de croissance de formation interne.

Très peu de différence par rapport à 2007.

EBF : Importance sur la continuité et développement technologique, engagement fort sur le parcours de professionnalisation, volume d'heure de formation globale significatif.

Le Président de la commission de formation, M. BEAUVAIS s'exprime :

Travail de Mai à Août 2007

Les réponses à la quarantaine de questions sont insatisfaisantes.

Nous avons fait la demande de travailler plus à froid, avec moins de tension liée aux échéances, demandons des réunions régulières, voir 2 mensuelles, avons été déçus de ce que nos remarques, propositions, n'aient pas été relevées, n'aient reçu aucun écho ni de retour de la part de la responsable de formation.

En mai, nous avons établi un doc constatant des faiblesses à ne pas reconduire en 2008 : population féminine moins formée que les hommes, en égalité professionnelle : le nombre de salariés F formés est de 33% contre 36% de femmes, le temps de formation est inférieur, les bandes C et D, rien n'a été corrigé depuis Mai, promouvoir des formations métiers sur ces bandes de salariés, notamment sur le nombre d'heures (125 000 H) passant à 140 000 H en 2008 correspond à 22 H/an/salarié.

Ce plan de formation est une déclinaison du plan de formation FT SA sans adaptation à SCE.

De grands principes ont été énoncés, garantir à un accès de formation quels que soient le statut, sexe, âge, TH, parent isolé.

Une étude a été faite par M. Richaud de FT SA : certains salariés n'ont pas eu de formations depuis plusieurs années

Une VAE pour 1000 salariés. Aucune promotion pour ces salariés : demandons une politique de promotions

DIF à l'initiative de la direction, la loi est dévoyée, l'initiative est au salarié

Parcours de professionnalisation : 4

Lien GPEC et formation : pas de démonstration fournie

Aucune recherche de synergie liée à l'international, pas de binôme métier avec différentes langues, problématiques métiers et La formation France n'est pas étendue à l'international

La formation en anglais est faite sur le tas : teaming – Réunions CE – conf call,...

Ce que nous avons compris du CE SCE...Ce que nous avons compris du CE SCE...Ce que nous avons compris du CE SCE

L'EFFORT MOYEN EST DE 3 JOURS PAR AN ET PAR SALARIE !!!!

Pour rester positif, nous souhaitons que la direction dialogue et soit créatrice, pour tenir compte de nos axes d'amélioration afin de ne pas renouveler une année supplémentaire sans évolution pertinente.

Les élus CE demandent à connaître la stratégie, les objectifs d'égalité professionnelle au niveau de chaque entité, ainsi que la formation des TH, former le manager devenant le RH de proximité

Fse Coûtant a fait remonter la demande de l'handicap pour l'intégrer dans les cursus manager en complément d'information

EBF : rappelle que l'échange a eu lieu et que le dialogue social existe. Sur SCE, ne comprend pas la remarque copier coller, un volet dédié SCE existe.

Fse Coûtant : complément de réponses sur trois propositions et souhaite également revoir la commission de formation plus fréquemment, a bien noté des dispositifs de VAE, intensifier la formation pour les femmes,

EBF : propose qu'une étude croisée métier/sexe soit réalisée

Élu CE : le taux de féminisation est plus important sur les postes non stratégiques et ne bénéficient pas de la formation ; leur métier est en décroissance et devrait bénéficier d'une formation vers de nouvelles compétences.

EBF : la technicité de leur métier ne génère pas un besoin de formation,

La CFE CGC demande une négociation GPEC pour tenir compte des demandes de la commission de formation

EBF : non, considère que le plan de formation est semblable à la GPEC présentée le 19/12/06 et décision unilatérale.

Fse Coûtant :

Complément par rapport à 2006 :

- Identifier au moins une formation par collaborateur

- Champ supplémentaire si réalisation de la formation appelant réponse obligatoire du manager

Les membres de la commission se sont fortement investis et sont mécontents du traitement fait des réponses aux questions, du renvoi à des dates et non à du littéral, à des non réponses, et veulent du répondant clair, précis.

EBF : Tous doivent s'améliorer sur la méthodologie de travail (Q/R, conf call, études)

Demande particulière de Toulouse : le déplacement en avion pour se rendre aux formations sur Paris sera-t-il supprimé pour tenir compte des économies de coûts ? **REPONSE** : il appartient au manager de prendre cette décision qui est de plus soumise à validation à plus haut niveau avec explication justifiée.

Les réponses aux autres questions, telles que handicap, égalité H/F et les dispositifs du DIF et VAE seront présentées au prochain CE.

La direction ne veut pas reporter le vote, car les recensements en besoin ont démarré.

VOTE : CONTRE à l'unanimité (16/16)

12/ Information sur le projet d'évolution de la logistique sur les sites Fulton et E-magine

Intervenant : Michel Barré, SCE/RH/ETGS, Secrétaire Général

A ce jour, un responsable de site FT existe, par ailleurs on fait appel à la société OPTEOR (contrat multi technique hérité de Transpac ne correspondant plus à la politique groupe) qui intervient sur l'entretien technique du bâtiment et fait appel à d'autres prestataires pour de grosses réparations.

Le groupe fait appel à un facility manager (prestataire) qui pilotera l'ensemble des sites dont une partie était en pilotage direct par les services généraux (nettoyage, plantes, espaces verts, messagerie, courrier, courses, déchets) et l'autre partie par Opteor (entretien et réparation, installations électriques mécaniques).

A chaque établissement, sera nommé un chef d'établissement, président CHSCT et un responsable sécurité site, ce dernier poste sera attribué à chaque responsable de site Fulton et E-magine.

Les deux nouveaux responsables sécurité site bénéficieront d'une formation sécurité.

Certaines activités de logistique : pilotage, gestion des salles, organisation des déménagements, suivi activité du facility management, attribution des bureaux et parkings, relations avec les préventeurs et CHSCT sur les sites du Fulton et EMAGINE occupés par des salariés restent en place, vu le maintien de ces activités de logistique sous le contrôle des services généraux

Nombres de salariés logistique : 3 au FULTON, 7 à E MAGINE

Objectif : regrouper sous un gestionnaire unique l'ensemble des activités de logistique et une décroissance des effectifs, **la cible est un resp sécurité site et une ou deux personnes par site Bureau.**

Les autres sites seront traités progressivement en ligne avec la cible citée ci-dessus.

Le facility manager aura une marge de manœuvre sur les contrats Opteor mais tous les contrats de nettoyage, plantes, etc.,... resteront sous la responsabilité de FT SA.

13/Suite de l'information sur le transfert d'activité de SCOF vers DSGC sur le pilotage de livraison des commandes de services s'appuyant sur des supports IP ADSL ou X DSL

Intervenant : Luc Tuffenis, SCE/DGC/DSGC/Directeur GCF

Rappel : Complément d'information suite à la présentation pour information du transfert de l'activité de pilotage de livraison des commandes de services s'appuyant sur des supports IP-ADSL, ou XDSL, de SCOF vers DSGC ;

Retour d'expérience sur les premiers mois de fonctionnement

La prise en charge du pilotage de livraison ne pose pas de difficulté particulière. La gestion des événements est prise en charge par les Chargés de projet client. Le niveau de difficultés est identique aux contraintes rencontrées sur la voix.

Un point de vigilance particulier est apporté pour la prise en charge des clients disposant de reporting ou d'une organisation du service spécifique. Il s'agit dans ces cas là, d'analyser au cas par cas le mode de transfert. De même pour chaque produit, une consigne opérationnelle est étudiée avant prise en charge par les centres de gestion clientèle. Il s'agit de documenter le pilotage de livraison.

Il n'a pas été constaté de rupture de fonctionnement, voir d'incompatibilité dans le nouveau mode de gestion du pilotage de livraison. Ce transfert d'activité permet de différencier et de renforcer la relation entre le client contractant et le chargé de projet client sur les différentes phases de la production (confirmation de la prise en charge de la commande, communication du rendez vous client, envoi du compte rendu de livraison précisant la date exacte de début de facturation).

Les déploiements :

Une expérimentation est conduite au CGC Massy. Deux premiers tests ont été effectués sur des déploiements d'environ deux cent sites. (SPIE, ELYOR)

Les Chargés de Projets Clients remontent le bilan de leur action aux chefs de projets. Les actions consistent comme pour la vie de réseau à vérifier que l'UI a désigné un responsable d'opération, a pris un rendez vous et que la mise en service est réalisée. L'expérience montre une réelle faisabilité puisque l'on s'appuie sur les mêmes compétences déjà déployées en CGC. Pas de difficultés particulières sur les compétences.

DEMANDES D'INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET REMARQUES :

Que deviennent les personnes Assistant de Production et leur évolution d'activité ? Leur activité de passage de pilotage de livraison : orchestration des délais d'approvisionnement, ne nécessitant pas de compétences supplémentaires ni de formation... Lien avec les équipes CGC, reprendre d'une part le standard : reporting client,

Les modes de fonctionnement sont à revoir, par client et à réintégrer au cas par cas.

Déploiement du pilotage de livraison : on utilise les mêmes compétences que le réseau, soutien aux chefs de projets : gain de 15 à 30mn par site (témoignage) pour faire l'état de restitution au client, plus de facilité à gérer la facturation. Chaque chef de projet avait sa méthode, les outils et les méthodes doivent être revus pour finaliser.

Précisions à apporter sur une phase de généralisation, notamment sur la charge de travail de chaque acteur.

Transférons-nous l'activité de pilotage de livraison sur les CGC ?

14/ Information sur les chantiers dans le cadre des études d'optimisation au sein de DSGC

Intervenants : Luc Tuffenis, SCE/DGC/DSGC/Directeur GCF

Suite à l'Information liminaire sur le lancement d'études d'optimisation à la Direction du Service des Grands Comptes lors de la Réunion du Comité d'Établissement de SCE du 24 mai 2007, un point d'étape est présenté qui fait part des chantiers lancés. L'**objectif** étant d'être capable de produire fin 2008 notre activité actuelle avec une importante

Ce que nous avons compris du CE SCE...Ce que nous avons compris du CE SCE...Ce que nous avons compris du CE SCE

optimisation des ressources et d'utiliser les ressources disponibles du fait de cette optimisation réalisée pour apporter plus de valeur à l'entreprise et aux clients

Des questions à résoudre :

Comment libérer du temps pour les producteurs, comment informer plus et mieux et comment renforcer la qualité de notre pilotage?

Les chantiers d'étude sont :

Optimisation des déploiements data, optimisation de la gestion des projets voix, projet maintenance des consignes de saisies E force, optimiser la gestion des encours de facturation, poursuivre le déploiement des actions Lean Administration des Ventes en CGC, continuer le management par le Lean UMS de Vanves, poursuivre le déploiement des actions Lean Facturation en CGC, optimiser la performance de l'UMSIO en déployant le Lean, continuer le management par le Lean UMS de Nantes, créer, déployer et exploiter des automates, optimiser la chaîne de soutien qualité des données, renforcer la performance de l'accueil client, impulser en CGC la prise de commande par le WEB, développer le Chiffre d'affaire Service, optimiser les relations AGC et BU et adapter l'organisation en s'appuyant sur le résultat des études.

OBJECTIFS :

20 à 25 % du traitement de la commande est à réduire. Le client est de plus en plus exigeant, et demande une réactivité immédiate sur l'ensemble de ses commandes. Comment le tenir informé des dysfonctionnements – être proactif. + 4% de CA 2007

1^{er} Bilan de chantier :

Optimisation du déploiement Data : trouver une méthode mieux industrialisée pour gérer le traitement

Le CE demande le *but des chantiers : est-ce une réduction d'effectifs ou améliorer le quotidien des salariés ?*

Réponse de la Direction : *réduction des coûts, générer du CA supplémentaire en remplaçant des tâches à automatiser par d'autres.*

15/ Information en vue d'une consultation sur le rapport égalité professionnelle FTSA SCE 2006

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

Présidente de la commission : *Jocelyne Cabanal*

Refus de la Direction de séparer les fonctionnaires des salariés droit privé

Toujours des inégalités, une concentration des femmes en bande C, contrats précaires,

Taux de transformation à l'embauche supérieur pour les hommes, 2 à 3 fois plus difficiles pour une femme

Temps partiel : surreprésentation des femmes

Congés de paternité : vérifier le nbre d'H qui les demande et rappeler aux managers que les Hommes

Salaires F < H avec 2 populations, super cadres et troupes féminins (trajectoire fusée ou homogène)

Rémunération annexe : 1 à 4 fois plus pour les H, Nbre d'heures de formation inférieures pour les Femmes,

Surpopulation des bilans professionnels pour les Femmes, Surreprésentation des F dans les entités en « réorganisation » → risque sur métiers en décroissance

Diversité en Entreprise : pas de visibilité dans le bilan, pas de volonté de mettre en place des indicateurs au niveau du périmètre SCE France

Repérage des méthodes discriminatoires et Demande d'encadrer un peu plus les méthodes d'embauche

Analyse qualitative et quantitative pour 2007 : Par rapport aux actions 2007, une part du budget a été consacré pour rattraper le salaire minimum et non à confondre aux autres mesures

*Pour les promotions en bande F, nous **demandons de ne pas tenir compte de la mobilité géographique avec un passage en promotion***

Demande la féminisation auprès des prestataires

Demande une maîtrise des horaires de réunion, valable pour le CE.

Le rapport est positif, malgré des inégalités ; pas de constat de frein ; Reste à travailler sur les promotions des Femmes en bande C par rapport à leurs métiers, les recrutements sont à creuser, la démarche avec M. Orluc est positive.

O. Orluc :

Concernant les recrutements : sur certains métiers, un nbre de CV est plus masculin, sur un CFA IDF sur 80 candidats il n'y avait que 20% de femmes. Le choix est fait sur un échantillon déjà inégalitaire, les différences d'embauche ne sont pas du fait de l'employeur mais du vivier de candidats présentés par les Écoles, la représentativité des femmes est largement inférieure à celle des hommes. FT ne recrute pas que des jeunes, mais des personnes à expérience dont les propositions sont aussi plus masculines. L'attractivité de l'entreprise a son importance.

Une négociation nationale est en cours, la Direction attend la signature de cet accord pour suivre les directives nationales.

VOTE : 16 Contre

16/ Information sur les rapports de l'emploi des 1er et 2^{ème} trimestres 2007

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

Baisse semestrielle des effectifs de 1% (2006/2007)

1/3 de fonctionnaires et Pas d'évolution de CDI : 629 à 641 (2006/2007) Part dominante des femmes.

Recrutements :

Principalement sur DIS

1 infirmière sur EMCE

Sorties moins importantes : 27

DD avait annoncé 227 sorties des effectifs (départs SCE) et à fin Juin : 27

Cet objectif est maintenu et sera révisé sur la durée

B. Dalibard a communiqué : « on souffre de manque de ressources », comment combiner avec ces objectifs de départs ?

SCE effectivement recrute pour faire face à des problématiques de production, les postes d'intérim sont ouverts, des mobilités en provenance des autres divisions sont les bienvenues ; nous devons travailler sur les processus, la formation, les outils, le SI pour gagner en efficacité globale, nous avons besoin plus de ressources temporaires ou permanentes à certains endroits, ce peut être des programmes de transformation avec redistribution des tâches, fermeture de sites, transfert d'activité,..

Certains acteurs ont l'impression d'avoir perdu en autonomie, en responsabilité et ne plus contrôler leurs tâches, ne pouvant plus débloquer une situation critique d'un client à eux seul.

Cette forme d'organisation, selon la Direction coutait cher à l'entreprise, FT a dû mettre en place des processus pour faire de la rentabilité, travailler en équipe avec des pertes de responsabilité et effectivement au détriment de tâches personnalisées. Mais SCE est favorable à la transversalité et aux métiers de coordination.

Continuité de la communication sur l'essaimage et les PPA pour la fonction publique.

Ralentissement sur la fluidité interne – DIS : 40 recrutements d'ITC, experts, consulting, chefs de projets

Demande le nombre de PPA réalisé en 2007.