
CFE-CGC ce que nous avons compris de la Réunion plénière du 13 décembre 2007

Ouverture de séance

Présidente du CE : Mme Belois fonteix

Présence RH : Irène Giboire

Déclaration préalable d'une OS informe que l'agence Banque assurance s'est réorganisé sans présentation au CE, même sans suppression de poste, mais avec un fort impact sur les salariés.

Présidente : comme n'a pas un impact sur l'ensemble des réorganisations, ne concerne qu'une redistribution des portefeuilles et de postes – un document sera transmis pour information aux membres du CE

Déclaration préalable d'une OS : demande d'exclusion interne restée sans effet bien que les salariés soient en difficulté et dans un contexte désorganisé, sans respect des moyens, process, nous saisissons les commissions égalité prof et handicap et réitérons notre demande du courrier du 14 Juin .

Nouvelle responsable de l'handicap Cécile GORLIN à la place de Carole de Pierrefeu

Demande la création d'une commission de suivi Egalité Professionnelle.

APPROBATION DU PV VERBAL du 8 Novembre : pas de mise au vote car incomplet

Information de la Direction : projet de déménagement de l'USC Midi (DT + SCE) : 230 pers T1 2008 (toulouse blagnac) – mis à l'ordre du jour du CE du 21 Janvier – sera présenté au CHSCT du 11/01.

Information en vue d'une consultation sur le projet d'évolution de l'organisation de la gestion commerciale au sein de la Direction du Service Grands Comptes de DGC

Intervenant : Luc Tuffenis

Réponses aux questions formalisées suite au CE du 22/11

Composantes des réflexions ayant amené à la réorganisation de DSGC: Expertise des salariés – Performance économique – automatiser les tâches – approche du management par fonction (recherche d'équilibre entre externe et interne) – évolution de l'organisation – approche par fonction – **valoriser les métiers**

Non prise en compte : centraliser le soutien

Décision de réorganisation dans le cadre de réduire les frais commerciaux

<p style="text-align: center;">Bilan des chantiers DSGC Réunion du CE SCE du 13 Décembre 2007</p>

16 Chantiers : objectif : décloisonner, échanger, développer un programme d'animation sur l'ensemble du périmètre décidés par la Direction des GC.

Ce schéma est-il identique à l'île Maurice ?

Mc kinsey a proposé cette piste, et le groupe de travail a conclu que ce n'était pas envisageable.

Présentation d'un projet qui résulte de plusieurs réflexions, la Direction dit être complètement transparente.

Les élus demandent aussi la lettre de mission et la commande.

Bilan des chantiers d'étude

- **1 Optimisation des déploiements data :**

Porteur : Christian Guilhem

Organiser en macro tâches les déploiements et opérations en nombre du domaine data.

Bilan :

La solution retenue permet d'optimiser les déploiements data par une amélioration de la prise de commande, par une gestion complète de la facturation et par la reprise du pilotage data.

La conclusion du chantier est de centraliser l'activité déploiement et vie de réseau commande livraison Data Managée sur un seul site.

Ce scénario permet de disposer d'une équipe de taille suffisante pour s'adapter à la charge de travail.

Des méthodes de travail et des outils d'interface avec les unités techniques seront à élaborer pour simplifier la communication ;

Cette solution simplifie aussi les points d'entrée pour les Chef de projets de DS2C et le contact avec les Unités d'intervention.

- **2 Optimisation de la gestion des projets voix :**

Porteur : Clément Huilizen

Organiser en macro tâches les déploiements, Opérations Nombre, Transfert Fusion d'Entreprise.

Bilan :

Il s'agit d'optimiser le traitement des déploiements, opérations en nombre, déménagements, transferts et fusions d'entreprises.

Le scénario retenu consiste à concentrer sur 3 équipes le traitement des Transformations d'Entreprises, les opérations en « Nombre » et les « suites

commerciales », les « déménagements complexes ». Ceci permet de concentrer l'expérience et d'homogénéiser l'utilisation des bonnes pratiques et des automates.

Fort volume de cdes, mise à jour du si sur évolution des entreprises, gestion de déménagement site client, avec un modèle différente de l'avis réseau – objectif : méthodologie dans chaque centre – pratique – utilisation d'outils – équipes spécialisés – mettre en place 3 équipes de gestion complexe

Existe une équipe des produits orange internet, on a associé le traitement du pilotage commande livraison.

Voip est concentré sur Lyon (ligne RTC : 14 SI) et Nantes (gestion des services), aspect réseau, centraliser en ADV- Facturation

Chaque équipe garde son autonomie : 80% de l'activité RTC sur les centres (70 000 factures par mois)

La partie data managée traite 10 000 factures

Gestion commerciale : approche ADV et facturation

- **3 Projet maintenance des consignes de saisies E force :**

Porteurs : Guy Klein, Clément Huilizen
Optimiser et homogénéiser les saisies

Bilan :

L'étude a permis d'identifier les modifications à apporter aux consignes eforce dans le but de simplifier la saisie et d'améliorer les suivis et reporting associés.
Le chantier donnera lieu à la rédaction de consignes opérationnelles qui seront rédigées en 2008.

Outil de pesage de commandes et projet

Traçage des appels téléphoniques sur les postes de CGC (Qualité Client) et facturation (éviter des saisies) !!!!

Amélioration de la performance pour avoir une bonne vision de la charge

Ce chantier n'est pas nécessaire à la réorganisation

- **4 Optimiser la gestion des encours de facturation :**

Porteur : Jean Pierre Demengel

Revenir pour la fin de l'année à un montant maximum d'encours en début de bimestre inférieur à 40M€, à moins de 20M€ en fin de premier mois et à moins de 3,5M€ en fin de bimestre

Bilan :

Le chantier donne lieu à la mise en place d'un plan d'action entre CGC, CEGC et Agence pour traiter plus rapidement les encours de facturation et réduire le nombre de factures traitées en manuel. (Exemple : Mise en place de comité de pilotage des encours.)

Objectif : méthodologie du pilotage pour repérer le dysfonctionnement –libère des ressources – point de contact avec les chargés de facturation osm – mise en place d'une pré-vérification de la sortie de facture sur les gros dossiers – modéliser une sortie automatique – approche avant vente –

Ce projet ne tient pas la route, les objectifs définis par L.Tuffenis ne sont pas une solution du fait de la non prise en compte de la **phase de développement** :
coordination – acteurs (ITC/RSC/BM) – lien avec l'adv et les commerciaux qui ont la responsabilité du suivi du CA qui se déclenche selon des phases de livraison – SI en phase des livraisons des contrats OSM – blocage des factures sur demande des clients car pv de recette non signé - manque de ressources pour les relances et coordination avec l'adv et les commerciaux – formation juridique

- **5 Poursuivre le déploiement des actions Lean Administration des Ventes en CGC :**

Porteur : Clément Huilizen

Harmonisation des Processus transverses avec les UI, SCOF

Maintenance des Outils

Le déploiement de nouveaux outils

L'enrichissement des tâches de l'ADV : meilleure maîtrise de la commande/livraison

Bilan :

Les actions consistent à généraliser les bonnes pratiques de chaque CGC permettant d'optimiser le traitement des activités. Grace aux chantiers automatés de nouveaux outils seront mis à disposition pour faciliter le pilotage et améliorer la qualité de service.

Meilleure organisation du travail avec timing des tâches

Partage des méthodes

Meilleur fonctionnement

Recueil de principes, pas de suivi des temps de réalisation, échanges avec manager, canevas de bonnes pratiques.

- **6 Continuer le management par le Lean UMS de Vanves :**

Porteur : Safia Grosse

Optimiser la Valorisation

Améliorer la Qualification des Commandes Numéro accueil

Réduire les temps de traitement des dossiers Numéro accueil

Éliminer les doubles saisies

Bilan :

Les actions retenues consiste en ce qui concerne les activités de Valorisation facture à réduire et optimiser les traitements des dossiers tarifaires sur contrat groupe ou OSM tarifaire, ainsi qu'à améliorer la qualification des commandes numéro accueil en assurer la traçabilité dans E-force.

Autres actions :

Réduire les impressions papier

Simplifier la gestion en utilisant E-force et Mercure

Supprimer les doubles contrôles et faciliter la saisie

- **7 Poursuivre le déploiement des actions Lean Facturation en CGC :**

Porteur : Jean Pierre Demengel

Optimiser la chaîne de traitement du domaine facturation. Déployer les bonnes pratiques et identifier des gains potentiels à réaliser.

Bilan :

Le scénario retenu consiste à optimiser la chaîne de traitement du domaine facturation dans sa structure actuelle, de déployer les meilleures pratiques et d'identifier les gains potentiels à réaliser avec une redéfinition des activités, des métiers et de l'organisation.

Le groupe de travail a délivré un certain nombre de recommandations sur la généralisation de bonnes pratiques non connues de tous les CGC.

Un deuxième point a été mis en évidence sur une simplification des métiers de la facturation.

Il s'agit de fusionner les métiers d'expert facturation, de chargé de facturation offre sur mesure (OSM) et de consultant en un seul métier : Expert facturation.

L'objectif est de clarifier la filière métier de la facturation. à partir des 3 métiers Responsable facturation en agence, Expert facturation en CGC et Chargé facturation en CGC.

- **8 Optimiser la performance de l'UMSIO en déployant le Lean :**

Porteur : Bruno Vaquez

Mise en place d'automates :

Optimiser l'organisation :

Renforcer notre expertise activités internationales :

Optimiser notre performance :

Bilan :

Le but du projet est de supprimer la double saisie et le suivi dans E-force sur les clients bénéficiant de l'outil Web source et de développer un outil automatisant ces comparaisons mensuelles pour l'ensemble des clients, augmentant ainsi l'efficacité et la fiabilité des contrôles.

- **9 Continuer le management par le Lean UMS de Nantes :**

Porteur : Claude Ferré

Optimiser la chaîne de commande livraison facturation après la migration des clients de l'offre RPV vers Business talk et avec l'arrivée de BT IP BTIP Centrex

Bilan :

La solution retenue consiste à adapter les ressources et les compétences par rapport à l'évolution de l'activité à la transformation orientée Services, par :

- une segmentation des clients en portefeuille de Responsable Service Client vers une gestion par des Pilotes Service Client ou des Assistantes Gestionnaire Client.

-
- la poursuite et l'amélioration de la montée en charge de l'activité Service sur les offres Business Talk IP et Business Talk IP Centrex.
 - l'organisation et la prise en charge de la relation en direct par les Analystes Qualité du Service sur certaines prestations.
 - l'automatisation de certaines activités d'administration des ventes (ADV) des assistantes gestion du service pour permettre une progression vers le métier de Pilote Service Client.
 - l'optimisation du temps de traitement du pilotage des MAC sur l'offre Business Talk IP Centrex.
 - l'amélioration du processus de déploiement, de vie de réseau et de la facturation des offres Business Talk.
 - l'optimisation des temps de traitement des offres de prestations clients.

- **10 Créer, déployer et exploiter des automates :**

Porteur : Guy Klein

Automatiser un certain nombre de saisie dans le SI.

Supprimer les doubles saisies.

Rationaliser les fonctions de pilotage

Bilan :

La solution retenue consiste structurer notre activité d'automatisation des tâches en recensant et en documentant les automates existants et dont le besoin a été exprimé, et en créant une Cellule centralisée et spécialisée chargée de l'Exploitation et de la Maintenance des Automates, ainsi qu'un Infocentre de Pilotage, capable d'uniformiser les pratiques, de fiabiliser les données, d'optimiser le pilotage et de donner de la visibilité aux opérationnels.

Gestion des infocentres personnalisés pour le CGC en rassemblant toutes les infos des différents outils – gestion des alertes – des relances : amélioration qualité de service

30 automates existent

Saisie des tarifs octave, travail sur automatisation pour éviter des saisies lourdes et permettent une analyse des contrats.

Salarié Rattaché au responsable qualité sur chaque site, sauf 1 pers à lyon

Equipe de process pour les UA, DGC,

CPES : chef de projet evolution de service chez B. Tinland

- **11 Optimiser la chaîne de soutien Qualité des données :**

Porteur : Alain Guigueno

Restructuration des équipes QD et soutien à DSGC

Définition du périmètre d'activités

Définition des compétences attendues

Bilan :

L'action consiste à organiser l'activité Qualité des données et soutien par fonction en cohérence avec la nouvelle organisation. Ce choix permet de conserver la proximité opérationnelle tant pour la QD et pour le soutien. Cette solution a pour avantage de renforcer l'expertise de chaque périmètre et d'optimiser la réalisation de l'activité.

Centralisation des salariés qualités de données avec l'ADV des saisies de données

▪ **12 Renforcer la performance de l'accueil client :**

Porteur : Michèle Garrec

Simplifier la relation client par la création d'un pôle unique de réception de ses demandes de tout type,

Permettre une meilleure visibilité de la charge de travail prévisionnelle à DSGC,

Bilan :

Il s'agit d'agir sur 3 axes :

- simplifier la relation client par la création d'un pôle unique de réception des demandes clients et ceci quelle que soit la nature de la demande client.

- permettre une meilleure visibilité de la charge de travail prévisionnelle à DSGC,

- intégrer la démarche ITIL. : la mise en place de bonnes

Le scénario proposé consiste à la création d'un centre de service grands comptes en charge de gérer toutes les demandes clients. **Sur 2 plateformes ?? Lieu à préciser**

ATTENTION : Le conseiller client service grands comptes est un chargé de facturation ou un chargé de projet client. !!!

REMARQUE CFE-CGC : Changement de métier → avenant au contrat de travail Majorité de fonctionnaire, ils ne pourront pas refuser.

Quel est le devenir des personnes n'acceptant pas ?

Si personne ne suit, des recrutements seront-ils ouverts ? Gestion de l'emploi des DT et divisions indépendantes.

• **13 Impulser en CGC la prise de commande par le WEB :**

Porteur : Michèle Garrec

Mettre en place des actions récurrentes permettant d'augmenter significativement le taux de commandes par WEB.

Bilan :

Le scénario retenu consiste de confier au centre de service la mission d'impulser la démarche web. En analysant les usages des clients en terme de transmission de bon de commande et en utilisant les moyens de communication adaptée pour promouvoir la transmission des commandes par le web.

Vendre le service Web par les salariés – Dépasse la mission de ses salariés ?
Changement de rôle → décharger les ASM, RSC

• **14 Développer le Chiffre d'affaire Service :**

Porteur : Christian Deusy

Communiquer sur les savoirs faire DSGC

Établir un catalogue des offres de service en gestion commerciale.
Organiser un plan de développement permettant de développer 150 keuros par effectifs produisant les prestations de service.
Organiser les compétences et les développer.

Bilan :

Ce chantier consistait à organiser les activités liées au développement du chiffre d'affaire service à DSGC.

Le scénario retenu consiste en la mise en place d'un guichet de qualification et de prise en charge des demandes pour les agences grands compte, à l'établissement d'un catalogue de prestations regroupées en 10 familles.

Le plan de développement prévoit une évolution du ca de 20% par an.

Un plan de formation des salariés migrant vers ces activités a été élaboré.

**Guichet de qualification entre les acteurs commerciaux et ressource services
Responsable projet client UMS et CGC**

Le guichet de qualification est un point d'entrée pour les agences et réduire la charge des RPC.

Remarque : Quid des Acs IT Services ?

- **15 Optimiser les relations AGC et BU :**

Porteur : Luc Tuffenis

Identifier les points d'optimisation avec les Agences et les UA.

Ce chantier n'a pas été traité.

- **16 Adapter l'organisation en s'appuyant sur le résultat des études :**

Porteur : Luc Tuffenis

La solution envisagée consiste à réorganiser les centres de gestions clientèle/

Dossier présenté au CE du 22 Novembre

MATRICE DE TRANSFERT : par site, métier, classification, management par fonction, baisse des effectifs -26, suppression de postes ? transfert des personnes ? Cette matrice donne la vision des postes au 31/12/08. La baisse des effectifs correspond à des départs naturels.

Changement de libellé de métier => avenant au contrat de travail pour les salariés de droit privé : confirmé par Mme Belois-Fonteix

Le management par fonction modifie le nombre de poste : lanester, nantes, angers, bordeaux principalement on a 1 moniteur référent sur lanester (conception des évolutions, des formations, 1 seul module de formation) le RSQP d'angers est le RSQP de Lanester.

Les postes de moniteur supprimés auront la possibilité de choisir une autre fonction

Les 10 postes de chargé de facturation de Nantes auront une proposition de poste de chargé de projet client.

Ces postes sont proposés en priorité aux salariés de DSGC. Ces postes seront-ils ouverts au salariés du bassin d'emploi, quelque soit la division ou la DT, réciproquement ?

ATTENTION : Les responsables des RH des DT n'ont pas autorité à ouvrir les postes dans les bassins d'emploi aux autres divisions et les directeurs de division et DT ne peuvent pas imposés la gestion de l'emploi aux autres divisions et DT, elles ont l'autorité pour gérer l'emploi sur leur bassin. Elles priorisent les postes en interne d'une même entité, la gestion se fait à plusieurs niveaux.

Comment seront motivés les salariés à rejoindre un métier évolutif, par la promotion, la classification ? intérêt du client !!!

Massy : open space !!!

quelles sont les propositions faites aux salariés pour accepter ?

Quel est le nombre de salariés et fonctionnaires ?

Réponses aux questions complémentaires

- Nous souhaitons avant tout disposer du résultat des chantiers DSGC et DGC .

- Nous souhaitons disposer du rapport Mac Kinsley : non fourni, seuls les éléments retenus par FT ont été fournis

1/ Communiquer la matrice de transfert des effectifs par métier, site, âge et classification ; effectifs avant et après par site et par métier.

Réponse de la Direction :

Le dossier de transfert des effectifs par métier et site est joint au document. L'âge et la classification ne pourra se faire qu'après l'affectation des salariés.

2/ Pouvez vous garantir la pérenité des effectifs et des métiers par sites ? Pouvez vous confirmer que les activités et les effectifs resteront sur les différents sites ?

Réponse de la Direction :

Le projet ne remet pas en cause les effectifs par site. La répartition des équipes par site est indiquée dans la matrice de transfert en annexe 1.

3/ Que deviennent les salariés dont l'activité est transférée sur un autre centre ?

Réponse de la Direction :

Les salariés dont l'activité est transférée sur un autre centre auront la possibilité de postuler sur une autre activité.

4/ De quelle manière vont se faire les transferts d'activité en terme de charge, d'effectifs, de localisation, ...

Réponse de la Direction

Les transferts d'activité se réaliseront par étape successive en fonction des ressources disponibles sur chaque site.

Les situations de creux d'activité sur les sites prenant seront utilisées pour créer les décalages d'activités.

Un planning prévisionnel détaillé sera établi. Le transfert d'activité se déroulera sur tout 2008. Le programme de déploiement s'inscrivant sur un an. Il n'y a pas de difficulté particulière à gérer la charge.

5/ Dans l'annexe 1 un certain nombre de postes sont sans description d'activité : pourquoi ?

Réponse de la Direction :

Toutes les descriptions de poste de l'organisation cible sont annexées dans le document ci-joint.

6/ Ou sera le site unique en Ile de France ?

Réponse de la Direction :

Le site unique en Ile de France n'est pas aujourd'hui défini, le choix définitif se fera en concertation avec l'UGI. Nous vous informerons dès que la décision sera arrêtée.

7/ Le projet que vous nous présentez n'est qu'un point d'étape. Nous vous demandons de nous présenter le dossier dans son ensemble avec la localisation finale des différentes plateformes.

Réponse de la Direction :

Ce projet n'est pas un point d'étape mais la cible.

8/ Que se passera t'il si les 11M€ de CA Service ne sont pas atteints fin 2008 ?

Réponse de la Direction :

La non atteinte des objectifs sur ce point entraînera une révision à la baisse des effectifs prévus sur les nouveaux métiers du domaine professional services (responsable projets clients, managers comptes clients).

9/ De nouveaux métiers apparaissent : « manager compte client » ou « moniteur délégué » ou « conseiller service client grands comptes » ou encore « responsable projet client », avez-vous créé des fiches de postes ?

Réponse de la direction :

Les fiches de poste sont en annexe 2.

10/ Nous souhaitons disposer des fiches de postes des nouveaux métiers avec les niveaux de classification, les plans de formation, les passerelles avec les métiers existants en CGC.

Réponse de la Direction

Les fiches de poste et plan de formation sont en annexe 2 et 4, et les passerelles sont tracées dans la matrice d'adaptation des compétences en annexe 5.

11/ Sur quels critères sera choisi le salarié pour un métier donné ?

Réponse de la Direction :

Les salariés seront choisis en fonction de leur motivation, compétences, potentiel.

12/ Sur les 17600 heures de formation : comment ce chiffre est-t il défini ? Peut-on avoir la répartition par métier cible et par zone géographique ?

Réponse de la Direction :

Ce chiffre est un plan prévisionnel dans une fourchette haute, ne connaissant pas à ce jour l'affectation définitive de tous les collaborateurs de GCF, nous ne pouvons pas vous donner la répartition demandée.

RESOLUTION DU CE

Le comité d'établissement constate qu'en l'état actuel de la procédure d'information, la Direction ne donne pas les moyens au comité d'examiner les tenants et aboutissants de ce nouveau projet de réorganisation.

Le comité constate qu'une fois de plus il a été nécessaire que les élus élaborent des questions pour que la Direction complète les informations données, et ce, sur des points essentiels qui auraient dû faire l'objet d'une communication spontanée dès l'origine.

Les informations complémentaires n'ont en outre été données que lundi après-midi, 10 décembre, sans laisser aux élus un délai d'examen suffisant.

Le comité a donc besoin en premier lieu de temps pour prendre connaissance des nouveaux documents transmis et se saisir de toutes les dimensions de leur contenu, en listant les zones d'ombre persistantes.

D'ores et déjà le comité relève un grand nombre de difficultés justifiant que la Direction poursuive plus sérieusement la procédure d'information pour livrer aux élus les éléments d'analyse indispensables à l'émission d'un avis éclairé et motivé :

- 1) Stratégie et logique de réorganisation : la communication d'un tableau d'une page censé synthétiser les « leviers identifiés » par le rapport Mc Kinsey et « les actions envisagées suite aux chantiers d'étude lancés en juin 2007 » ne saurait suffire.

Le comité ne doute pas que le rapport Mc Kinsey représente un contenu beaucoup plus étoffé, et notamment des études chiffrées et leur analyse quantitative et qualitative.

Le CE demande de prendre connaissance in extenso de la lettre de mission et du rapport Mc Kinsey sous toute forme à votre convenance. Le comité demande aussi à avoir accès aux bilans complets des 16 chantiers cités dans l'information.

- 2) Le projet présenté contient toujours des points d'interrogation notamment le choix du site unique en Ile de France, le calendrier précis de l'application du projet en 2008, l'impact sur les effectifs, le nombre de salariés de droit privé et de fonctionnaires, l'évolution de carrière au travers des nouveaux métiers, la répartition homme/femmes.

Nous demandons à la Direction de répondre aux questions des élus avec la précision requise.

- 3) Les conséquences sociales du projet sont totalement opaques.

Le nouveau tableau transmis pour retracer les effectifs actuels et les effectifs cibles fait apparaître un décalage réel à de nombreuses reprises, tant au regard des lieux de travail, que des qualifications, des postes et fonctions, et du nombre de collaborateurs.

La Direction ne peut se contenter d'affirmer que les salariés dont l'activité est transférée auront la possibilité de postuler sur une autre activité, et que la sélection des salariés se fera en fonction de leur motivation, de leurs compétences et de leur potentiel, sans plus de précisions.

L'emploi de nombreux salariés est impacté. La Direction doit donner les moyens au CE pour analyser totalement cette situation.

Le CE entend donc que sa commission emplois et métiers et que sa commission formation se saisissent de ce projet, en parallèle du travail de la commission économique.

Le CE sollicite de la Direction qu'elle permette et finance l'assistance d'un expert pour aider les élus dans ce travail d'analyse, au regard des enjeux et de la complexité du projet présenté.

Le Comité demande à la Direction de poursuivre la procédure d'information et de compléter enfin en toute transparence et avec la précision et la loyauté nécessaires l'information des élus sur les points ci-dessus listés.

La présente résolution est mise au voix et sera annexée au compte-rendu de la réunion.

Copie en est donnée au Président après lecture en séance.

POUR : 16

CONTRE :

ABSTENTIONS :

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

Intervenant : Valérie Duburq

Dossier extrêmement confidentiel car stratégique pour l'entreprise.

Concurrence / activités SAV / HLU / de production à l'international / dispositif d'accompagnement des salariés / activités MRSC Ile Maurice / calendrier prévisionnel de transfert de l'activité vers le MRSC .

Offres : BEW – Business together

Contexte concurrentiel

Offres facturées à l'utilisateur, accès à différents réseaux par le PC, mobile, poste internet, messagerie instantanée, support unifié

Analyse par RD Groupe, segmentation en 7 profils d'utilisateur, les plus représentatifs 1/ 4 du nombre total dans une entreprise : les sédentaires bureautiques et plus 1/3 des

communications et la moitié des dépenses de gestion de PC (développeur, comptable, impôts, santé, ...) dépenses plus sur la téléphonie et équipement PC
Proposition d'offres via le web ou la hot line
Croissance importante sur les utilisateurs finaux

**Développer la qualité de service sur le MSC car un savoir faire est déjà existant pour les clients à l'international.
Indice de qualité de service calculé par le MSC**

ACTIVITES TRANSFEREES VERS LE MSC

- le SAU (assistance à l'utilisateur)
- le SAV niveau 1 : dysfonctionnement lié à l'équipement
- le MAC changement simple : modifications en télégestion pas d'impact sur les ressources de la solution client
- HLU = SAU + SAV + MAC
- Gestion de projet : 2 types d'activité : commandes de matériel auprès du fournisseur (4 personnes intérimaires hébergées auprès du guichet unique) et 22 personnes sur pilotage, tableau de bord
- SDU Scope 2 Production à l'international pour les clients ayant leur siège social en France (délais de ressaisies (gold) dans les outils à l'international) – gestion des commandes, livraison de toutes les composantes – activité de l'USC IDF Sites Ivry et Cesson – enjeu : améliorer la qualité de service – connaissance des outils et langage bilingue – 5 % de clients à l'international : 30 jours sont perdus (20 saisie de commande et 10 en phase de production) la reprise du MSC améliorerait 1/3 des délais.
- Pilotage support téléphonie USC IDF Jaurès – unité d'accueil Client

Quelle est la base chiffrée confirmant les hypothèses transmises / cette analyse est basée sur des éléments factuels, reconstitués auprès des BU, recalculés. Les délais moyens de livraison sont factuels – demandons le tableau de bord du MSC et apporter des cas concrets sur la réussite des clients à l'international du MSC.

[Reprise du dossier le 14 Décembre 2007](#)

Deux scénarios

Nouvelle offre SAU a/c 2^{ème} trimestre 2008 et modifie le nombre d'utilisateurs impactés

Activité SAV niveau 1 ajoutée à l'offre BEW

L'option SAU est incluse dans l'offre de base

CA

SAU

Bit 4 €/mois l'UA prévoit 2 mois de gratuité sur l'option SAU pour tout client qui souscrit et prend une autre option

Bew 8 € - option SAU 6% : 0,72 €/mois par ligne d'oposte

Permet de calculer le nombre de clients potentiels et le CA à l'option SAU

147 000 utilisateurs 6,3 M.€, la proportion de BEW baisse et passe de 95 % à 80 % en 2010.

Hypothèse d'érosion des prix de 5%

Sur les coûts : salaires chargés pour les effectifs internes, les coûts de s/t , déplacement, formation, prise en compte le délai de recrutement, le temps de formation, 1 mois de double fonctionnement 100 % en France, 50 % et 1 à 2 mois en double selon les offres pouvant aller jusqu'à 4 mois

Prise en compte d'une hypothèse de productivité entre le MSC et la France

Majoration effectifs sur les effectifs du msc , prenant fin en 2010

La charge des S/T même profil en France

Activité HLU, très forte proportion au tél, influant le niveau 1 SAV, appels entrants (nbre d'appels, hypothèse moy, ..) et sortants pris en compte dans les coûts

Les coûts fonction support : logistique, Taux de 20 % appliqués sur CA

Sur MSC : QP de la mise en place et investissement : montant estimé pour l'implantation divisé par 300 effectifs et multiplié par la moy des effectifs sur 2008 et 2009 (page 22) et 84 effectifs moyens

Décroissance de la MB entre 2008 et 2009, par le fait d'une croissance des effectifs, de la prise en compte de l'augment du coût de la vie et de l'érosion,.

MSC ILE MAURICE page 22

La MB opérationnelle est négative par le scénarario transition et double coût, ne permet pas d'absorber les coûts des fonctions support, par contre, sur 2010 un free cash flow positif

PRESENTATION PAR L'EXPERT

Motivation économique

Business case étudiant

Page 8 graphique : activité HLU impacts sociaux

Toutes les hypothèses sont bien exposées et permettent de choisir et voir les enjeux par activité et CA.

SCENARIO PROPOSE

Contrastes frappants :

Nombre utilisateur (page9) plus d'utilisateur sur tél IP que sur BEW en mobilité

Page 10 : part CA HLU est très réduite et < au CA à l'option HLU mobilité

Différence du prix sur les options 8 €, 0,72 C et 4€ sur HLU

A partir de l'évaluation des coûts de tél, différence des temps de travail estimé possible et donnant en page 12 : très forte progression des appels entrants et la répartition page 13 des coûts, tél IP beaucoup plus importants à l'horizon 2010. Coût par minute (page 14) coût triplé en 2 ans sur tél IP .

Page 15 le CA mobilité est très important 4,2 M€ et 18 000 heures pour les appels entrants (12 000h) et sortants –

le CA en 2010 la tél IP est inférieur au CA mobilité

Le CA HLU est 10 fois > à la Tél IP

Les couts tél supérieur sur la Tél IP contrairement à HLU

La dégradation du Résultat est lié à la tél IP sur la France à très faible profitabilité

La tél IP est très forte consommatrice de travail HLU, pourquoi faire un paquet cadeau BEW et tél IP ?

Les ETP des différentes activités :

Très fort développés de salariés sur tél IP et non sur BEW (page 18) et par les appels entrants, aides aux utilisateurs IAS et développés tél IP.
Business TO IP 30% du marché entreprise dit par FT sur Presse. Pour les clients c'est 25 à 30 % d'économies.

On ne peut pas scinder BEW et TOIP, car package offert aux clients.

REMARQUES DES ELUS

Par conséquent les coûts des deux activités doivent être démontrés et ne sont pas fournis par la direction à l'étude du dossier.

Les coûts immobiliers ?? seraient dans le coût de fonction support : locaux loués
Le coût de redéploiement du personnel français au sein de SCOF (page 25) sur des postes technicien sce client avec formation : non inclus dans le scénario car seront affectés sur d'autres activités.

Le coût des salariés sans poste n'est pas pris en compte

Demander le Détail des coûts des fonctions support avec la qp des coûts par nature de poste (Incluent ils les Coûts immobiliers, management fees,.....). Pas de visibilité donnée aux élus du CE.

Remise en cause du questionnaire Qualité, comment seront questionnés les clients, pourront-ils distinguer la part France de la part Export sur l'intégralité de leur contrat ?

Quel est le nombre des clients et leur CA dont les contrats seraient transférés ? – Cas du Caire où des clients ont refusé et demandé d'être suivi en France et non à l'export pour cause de confidentialité et niveau de sécurité clauses contractuelles : conséquences sur le CA ?

Ce scénario ne prend pas en compte le risque de ces clients => transfert partiel de l'activité ; une évaluation est indispensable.

Le risque n'a pas été calculé par la direction mais estimé faible par la Direction, car prise en compte de surcoût majorant ce risque par le doublonnage des effectifs.

Impact de l'investissement du 4^{ème} MSC non connu ?

Prise en compte de l'évolution des offres, options, tarifs et technologie, montée en compétences, les procédures remises en cause, market, des aspects de sécurité, législation des clés de chiffrement (licence, ..) surcoût d'exploitation (serait pris en charge dans le scénario) ?

Utilisation de l'outil Océane par le MSC.

Les coûts de formation sont inclus dans les salaires et charges sur 2008-2009-2010 !! mais pas de visibilité donnée aux élus du CE.

Pas de scénario de préservation de l'emploi en France.

RESOLUTION DES ELUS : demande une contreproposition pour présenter un scénario intermédiaire sur le projet d'évolution - ce scénario sera étudié par la commission économique avec le soutien de notre expert au titre de **l'article du code du travail 431-5**

Présentation en début de la phase de consultation

Vote des élus : 13 Votants – 13 Pour

A partir de ce jour, les frais d'expert ne sont plus à charge à 50% de la direction.

La Commission économique se réunira afin d'établir le planning de travail et sera communiqué à la Direction dès que possible.

POINT 5 – Information en vue d'une consultation sur le projet de création d'une unité intégration de solutions au sein de SCOF

Olivier Sauterey

Fiche de poste responsable d'exploitation client (REC)

Volet formation

Différents aspects de la chaîne d'activité

Situation des ressources complémentaires

Rappel que le transfert du HLU pouvait avoir un impact sur l'UIS

Comment retransmet-on l'information du HLU vers le SAV : via Océane : règles à définir

MAC simple vers BCT

Clients en outsourcing : équipe virtuelle dédiée en réponse à des besoins clients :

Comment organiser aujourd'hui une équipe pluridisciplinaire, 100 % présente avec des ressources, en ayant une couche d'accueil dédiée mais répartie sur plusieurs sites,

Quel volumétrie nécessaire au maintien du service au client : l'accueil et le REC – pas d'exemple , pas d'expérimentation à ce jour, un client le CL nous le demande.

Vigilance sur le mécanisme de montée en compétence

Le temps d'adaptation ne ressort pas dans le plan de formation

Les métiers concernés ne sont pas dans le plan de formation

Un seul module OSBU qui traite du domaine outsourcing.

Le métier de REC est à ajouter dans le plan de formation, notamment les compétences spécifiques sur les systèmes exploitation des écosystèmes (exploitation du système informatique)

Plan de formation trop axé sur le e-learning 15-25%.

Pour info, dans le plan de formation générale, la place est de 5 %.

Taux de féminisation : identique à celui d'aujourd'hui – organigramme assez masculin

Le CIS Jaurès, CSP Lanion, Toulouse... dans UIS, réorganisation à effectif constant.

Pas d'astreinte sur la DATA à UIS

Crainte du fossé entre le niveau 1 et 2 Gestion des passerelles

La CFE, oui sous réserve car crainte

1/ d'une dévaluation des RSC au profit du REC, qui superpose un 3ème niveau de compétences

2/ d'un interlocuteur supplémentaire aux 8 interlocuteurs déjà existants - soit un minimum de 8 interlocuteurs pour le client

SUD, non pour les compétences et le flou avec l'association de la délocalisation de l'île Maurice, niveau 1 et 2

CFTC, oui, sous réserve craintes opérationnelles sur les niveaux d'expertise, formation des RSC

CGT, non, pour le fossé entre 1 et 2, les montées de compétences niv 1, les astreintes

CFDT, oui, pour la création de l'UIS, néanmoins a trop tardé, réserves sur la capacité des compétences du niveau 1 et 2, sur l'efficacité de la composition

Evolution des experts techniques, des architectes qui évoluent vers un métier d'intégrateur, comment seront-ils accompagnés, rémunérés promotionnellement

POINT 9 - CE de SCE

Crèche de l'entreprise

50 % de réduction sur les frais

Crédit d'impôt : signature d'un contrat avec la CAF, sous réserve d'une augmentation des places

Continuer le contrat enfant jeunesses

Mandatement de la Direction le secrétaire du CE

Mise au vote : 12 Votants – 12 Pour

REPRISE DU CE : le MERCREDI 19 DECEMBRE à 9 H

