
CFE-CGC ce que nous avons compris de la Réunion plénière du 19 décembre 2007

Ouverture de séance

Présidente du CE : Mme Belois fonteix

Présence RH : Irène Giboire

Secrétaire de séance : Alain Obertelli

4 votants à l'ouverture – 4 pour (1 voix cgt – 1 voix cftc – 2 voix sud)

5 votants à 9h30

6 votants à 10 h

Présentation OS :

CFTC : 2 – 1 voix

CFE CGC : 2 – 1 voix

CFDT : 1 – 0 voix

CGT : 3 – 2 voix

SUD : 2 – 2 voix

FO : 1

Point 6 - Information sur les projets de transformation visant à améliorer la performance commerciale de la Direction des Grands Comptes

Intervenant : Jérôme Goulard

Objectif : développer les ventes sur les nouveaux services à l'international et les petites ventes – maîtriser les risques, les ressources, les compétences, optimisation du travail, clarifier le rôle des équipes commerciales

Ces projets sont mis en lien avec les autres

Point d'avancement des projets

Value Bid Factory : espace commun pour créer des propositions et améliorer l'existant

Ensemble des dispositifs permettant d'améliorer les dispositions des propositions

Partage de connaissances

Mise à disposition aux commerciales de salles de travail dédiées et virtuelles.

Equipe de 4 personnes dont 1 qui coordonne, 1 suit les contenus, 1 pour logistique, outils, gestion documentaire, 1 pour animation des équipes commerciales

Capitalisation de l'existant – mettre en commun les propositions en travaillant avec les équipes commerciales

(transfert des 4 personnes DIS vers DDGC)

1 correspondant par agence est nommé afin de faire une interaction entre les équipes commerciales et l'équipe bid factory.

Interface avec les bids factory existantes, notamment IT services de DIS.

Contributeurs : DGC et UA

Mieux Travailler avec les filiales

Chef de projet : Charles Broker

Sponsor : Jérôme Goulard

Objectif : construire avec nos interlocuteurs filiale pour augmenter le CA et la collaboration commerciale, la stratégie commune, pour être efficace face aux clients

Projet porté aussi par les filiales : 4 grands domaines

Intégration réseau : complémentarité avec SIF et filiales – les équipes commerciales de DGC continuent de commercialiser l'offre des filiales : Diwan (fusion prévue 1/1/08) et silicomp réseau – portage de l'affaire selon demande client

Pas de mise à disposition de E Force aux filiales – mise à jour par l'AM (**pas informé et habilité**)

Régulation entre filiales et DGC : 3 types de projet : niveau 3 (mis en place) instances de décision et d'arbitrage – gouvernance des projets – niveau 2 : patron d'agence – niveau 1 : équipe client

Livre blanc V2 en Janvier avec les nouvelles structures et instances.

C'est l'AM qui est décideur sur le montage des équipes commerciales Groupe.

Pas de domaine réglementé avec l'arcep dans les produits et services vendus par les filiales DIS via un contrat de distribution.

Equant est hors champ de ce périmètre et n'est pas inclu commercialement dans Global Services, lié par d'autres accords.

Equipe miroir en filiales, interlocuteur par domaine et agence DGC.

Equipe Business Developer créée au sein de l'UA IT Services : 4 personnes prévues dans l'UA (postes ouverts en interne et externe) – 1 responsable sera nommé.

Activité sur la cartographie avec les offres de façon transverse. Participe aussi à la Value Bid Factory.

Rôle de l'ASM : sans modification – articulation avec les filiales ? – comment l'informer ? rôle de coordination en exploitation.

Prestations Services Informatiques : IT services, Diwan et silicomp

Consulting : Expertel

Finances : Etrali

Développer les petites ventes

Phase de réflexion – pas de structure encore montée

Volume 60 M.€ de CAS signé en 2007

CA < de 50 K€

4 domaines de produits prioritaires : mobiles, bew, intégration site, offres data sur site

Comment optimiser les accords cadres ?

Gestion de la vente : Réflexion sur les canaux à développer pour accroître les petites ventes

Locale, différents canaux (tél, internet), proactif (nancy (appel,..), AE) ou réactif (strasbourg (reçoit les appels –accueil client) (campagne proactive, appel client..)

Recentrer l'activité déléguée sur un nombre de clients ciblés,

Interface client entre DCE, DGC et DSGC ?? Mutualisation des appels (risque suppression centre d'appel ou relation client à strasbourg ?)

Postes concernés : CCGC → évolution du métier !! – ne sont pas des acteurs de la filière vente !!

Impact sur les effectifs DCE ??

Analyse faite sur le portefeuille de clients
Segmentation des clients non encore vue

Petite vente et vente simple : comment distinguer l'une et l'autre en cas de complexité, cas de la vente du I phone, pas de formation aux vendeurs en AE ayant relayé leur problème sur les BM et ASM.

Renforcer le global teaming

Développement international

67 comptes prioritaires

3 segments identifiés dont 2 déjà existants rising stars – global large accounts et Pursuit accounts

Modèle de développement est déjà mis en œuvre

Répartition sur les 5 agences – partage avec les équipes hors de France –

Pas d'évolution à l'international pour les commerciaux en France et uniquement communication entre les équipes commerciales

IMPACT sur l'intéressement

Partage des objectifs communs ??? non prise en compte de **l'indice de performance** de l'intéressement., contradictoire avec la croissance du CA.

Le développement des ventes commerciales augmente les en-cours et dégrade l'indice de performance.

Périmètre des sociétés incluses dans le calcul de l'intéressement.

IMPACT sur les flux de trésorerie : facturation à l'international (impact TVA et CA France)

Redéfinir le rôle de l'account manager (RC) dans sa relation avec le client

En fait, il s'agit de redéfinir le rôle du Responsable de Compte et non de l'AM

Compléter et renforcer ses relations clients

Rôle et compétences d'un responsable de compte.

Comment décidera-t-il l'entité pour déléguer son affaire ? c'est un des enjeux dans le cadre des chantiers filiales, international et la redéfinition du rôle de l'AMRC

Critères de décision non définis

Traiter les larges projects avec l'entité Large Project

Identification d'une quinzaine de projets pour des clients DGC au sein de DGC, ont été identifiés les emplois concernés, l'activité commerciale

En avant-vente, **Transfert de 13 emplois DGC** vers Large Project dont 3 bid program manager nommés de DDC et 10 emplois « **budgétaires** » de DGC : AM, BM et ITC **avec un profil business partner et solutions d'architecte.**

Dans la présentation au CE de Large Project était précisé 18 prévisions de recrutement, l'identification faite au CE n'a jamais concerné la suppression de 10 emplois sur DGC !!

Coordination et portage de l'offre est de la responsabilité Large Project.
L'équipe DGC contribue aux projets LP.

Traiter les affaires complexes au sein de DGC

Rôle déterminant des ITC et BM multidomaines
Analyse du risque, commercial management avec construction P&L
Ce projet tiendra compte du projet filiales.

Selon les scénarios encore en phase d'analyse, le CE sera consulté lors du 1^{er} trimestre 2008 si impact sur les emplois.

POINT 7 : PVV REPORTE DEBUT JANVIER

Envoyer les questions pour la prochaine séance.
La PVV de EMCE sera présentée.
Les NRP seront adressés aux élus ainsi que la PVV EMCE.

POINT 8 : Rapport conventionnel sur l'emploi

Intervenant : Olivier Orluc

Ce **premier** rapport a été présenté aux membres de la commission Emploi.

Deux parties : Emploi sur SCE FT SA et application sur l'ensemble des DT hors département

Arrêté à **Fin Septembre 2007**, n'inclut pas le transfert de FIE, car engagement de présenter sur l'année 2007.

Découpage par Direction reprenant l'organisation et non par établissement secondaire, par domaine et famille emploi

Les projections de données à 3 ans tiennent comptes des présentations faites au CE.
Les données par famille d'emploi sur les DT, le choix a été fait de ne donner aucune information sur les familles d'emploi < 10.

Les perspectives 2007/2009 reflètent une baisse générale des domaines d'activités SCE sur les DT - réponse RH : oui, c'est le reflet de l'emploi déjà présenté sur SCE, suite à baisse des effectifs, néanmoins sur la DT IDF, l'activité professionnelle services est en croissance.

Famille gestion service client où sont-elles localisés ? voir page 17

Les élus demandent une représentation de l'emploi et feront un point avec les membres de la commission emploi dont la présidence (A. Perez) a été renommée récemment.

Pas de vote.

Remarques de la Direction : demande à quoi sert que la direction assiste aux réunions de commissions si c'est pour remettre en cause les points vu avec les membres des commissions.

