



CE SCE

Ce que nous avons compris

Section Syndicale CFE-CGC de France Télécom Orange

Synthèse du CE du 26 juin 2008

Mieux comprendre la synthèse

Les remarques de la direction ou neutre (partagées), sont en noir dans le texte

Les remarques spécifiques des élus ou des représentants syndicaux sont en bleu dans le texte

1/ Approbation des procès verbaux des CE extraordinaires des 10 avril et 9 juin et du CE du 29 Mai 08

10 Avril : 13 votants pour, 0 contre, 0 abstention

9 juin : 13 votants pour, 0 contre, 0 abstention

29 Mai : 13 votants pour, 0 contre, 0 abstention

2/ Informations du Président

Pas de points spéciaux

3/ Information en vue d'une consultation portant sur l'étude d'organisation de l'unité d'affaires IT Services France de la Direction de l'Intégration et des Services

Intervenant : Gérard Garnier, SCE/DIS/Directeur IT Services France

La Direction propose de faire le point uniquement sur les questions dont les réponses ne sont pas satisfaisantes pour les élus.

Déclaration de la CFE-CGC sur le problème d'un manager ayant eu des propos inappropriés envers les organisations syndicales en réunion de service.

L'ensemble des élus du CE demande à la Direction de recadrer les managers sur le fait qu'ils doivent respecter les élus et ne pas tenir de propos incorrects vis à vis des Instances Représentatives du Personnel.

Sur le métier du Business Manager il y a un changement de métier car on se retrouve avec deux types de BM : Fidélisation et conquête avec deux fiches de postes bien distinctes impliquant une modification du métier actuel de BM tant en termes de mission que de critères de performances.

On voit apparaître le métier de Directeur d'Affaires pour le déploiement des projets.

Dans le changement de métier la mission du BM est celle d'un vendeur. Distinction entre le BM de vente et celui qui doit prendre en charge le montage, dit déploiement du projet, appelé Directeur d'Affaires ou Directeur de Projets.

Mise en place d'un comité de qualification qui va arbitrer sur les affaires à accepter ou non.

Le but de la Direction est d'avoir des BM motivés pour la vente et va analyser les différences sur les critères de performances.

L'affaire décrochée par le BM conquête est passée au Directeur de Projet pour son déploiement et si l'affaire est récurrente elle est ensuite passée à un BM fidélisation.

Il n'y a pas de capitalisation à l'international, IT Services est concentré sur la France et l'objectif du service est difficile mais c'est l'enjeu est possible pour SCE.

Au sein de l'UA il y a trois profils liés aux ventes l'Ingénieur d'Affaires, le Business Manager et le Directeur d'Affaires.

Les personnes recrutées venant essentiellement des AE pour constituer l'Animation Team, elles devront être formées aux différents produits de SCE et au forfait informatique.

Les effectifs des AC sont rattachés à l'entité la plus proche traitant l'affaire. L'effectif actuel des AC reste rattaché à l'entité actuelle sauf pour celle gérant Gaz de France.

Attention, le mode Alliance peut générer des problèmes avec les filiales, ainsi pour la gestion des parts variables et du management il faut garder un référent France Télécom. Le processus de gestion du comité de qualification doit-être créé et communiqué.

Les concurrents de ce nouveau système (les sociétés de services) sont par ailleurs souvent les fournisseurs de France Télécom. Ce mélange des genres risque de compliquer nos relations clients / fournisseurs (dans laquelle parfois France Télécom est aussi fournisseur pour certains services !).

Aucun chiffre concret (prévision haute et basse) n'est présenté. Il n'est présenté en CE aucune justification économique sur ce projet.

La force de vente est supérieure et en ligne avec les attentes de croissance de 2009 et 2010.

La pérennité de IT Services n'est pas démontrée, la mise en place de la nouvelle organisation dans le mode alliance nous laisse pantois, les produits et services de IT Services permettront-ils d'accroître le chiffre d'affaires ambitieux sur le marché des PME, l'augmentation des forces de vente commerciales (Animation Team) en Agences Entreprises permettra-t-elle cette croissance ? Bien des interrogations subsistent sur le devenir des salariés dont le poste sera supprimé (11 postes), sur les métiers des Business Managers, une fois « conquête », une autre fois, « fidélisation », encore appelé directeur d'affaires, un mixte des genres, des parts variables vendeurs mais lesquelles ? Des missions supplémentaires pour les Ingénieurs de Conception, des process de qualification qui pourraient se télescoper au détriment de la santé (fatigue et stress) des salariés, quand verrons-nous une force commerciale unifiée au sein de SCE ? Des organigrammes qui ne tiennent pas debout, nous perdons toute transparence dans ce conglomérat ! Qui en fera les frais !

Vos élus ont donné majoritairement, à une voix près (abstention), un avis négatif, après l'engagement de la direction de IT Services de présenter :

- à la Commission Economique, mi-septembre, les résultats prévisionnels 2009 et 2010 de la nouvelle structure,
- à la Commission Emploi et Métier, courant Octobre, la matrice de passage de l'ensemble des salariés de l'ancienne à la nouvelle organisation, le bilan des flux entrants et sortants des effectifs, le suivi des 11 suppressions de postes et mobilités,
- au CE, courant décembre 2008, la structure de rémunération de la part variable vendeur des Directeurs d'affaires

Nous félicitons le Directeur de IT Services pour sa décision de nommer à plein temps un manager pour aider les salariés en suppression de postes ou en mobilité, à la recherche d'une nouvelle fonction sur le territoire national et avec le soutien de la DRH.

4/ Information sur la rémunération variable commerciale SCE France-Semestre 2008

Intervenant : Jérôme Goulard, SCE/DGC, Directeur Développement Commercial

La direction détaille les indicateurs qui sont présentés aux commerciaux pour mettre en œuvre la rémunération variable commerciale (Part Variable Vendeur). M. Goulard précise que les indicateurs se recentrent sur la relation du commercial avec son client. Il modifie notamment des indicateurs qui prenaient en compte une relation plus globale (facturation, réclamation) en recentrant l'indicateur sur les données commerciales uniquement.

L'ensemble des mesures se veut cohérente avec les attentes en termes de business de la direction.

Certains indicateurs comme CSAT devront néanmoins être bien surveillés pour s'assurer que les personnes ne sont pas structurellement lésées.

Un facteur de surperformance existe et permet d'obtenir 200% de Part Variable (pour un doublement des objectifs naturellement).

5/ Point d'avancement sur la mise en œuvre du projet « petites ventes »

Intervenant : Jérôme Goulard, SCE/DGC, Directeur Développement Commercial

Les postes ne sont pas imposés, si le modèle est défini, le choix est laissé au salarié qui s'il refuse est ensuite accompagné. Mi mai les objectifs et les postes ont été présentés. La première phase de choix s'est faite fin mai avec une confirmation fin juin.

Il y a une quinzaine de postes sur la DT Ile de France et probablement d'ici la fin de l'année 20 supplémentaires sur le milieu de marché à l'AE Paris correspondant aux profils des commerciaux qui ne voudraient pas rejoindre le modèle Small Sales.

La CFE-CGC regrette que cette démarche très poussée ne soit pas appliquée sur ITS France, qui a aussi un risque de voir partir une population Business Manager importante sans accompagnement.

Les équipes actuelles sont prioritaires sur les postes de la nouvelle organisation.

La nouvelle structure a une part variable différente de la structure actuelle. Une compensation sur la performance de l'année précédente est proposée avec une partie dans le fixe (identique pour tout le monde) et une partie en prime en 6 fois (sur 2,5 ans). La direction garantit une somme équivalente pendant la période de prime exceptionnelle qu'en 2007. La prime une fois définie de manière personnelle est FIXE sous condition que la personne reste dans le service pendant la période correspondante.

Des postes sont ouverts en parallèle pour combler les postes qui resteront non-occupés.

Concernant la part variable spécifique à « petites ventes », un indicateur pose problème, celui de la transformation (vente réalisées/nombre de rendez-vous) car la qualification des rendez-vous qui est faite par un vendeur sédentaire et non le vendeur spécialisé impacte fortement ce point. Or c'est le vendeur spécialisé qui a cet objectif ! D'autre part le chainage des ventes n'est pas pris en compte. Ces ventes découlent d'une première vente qui s'est bien passée, ensuite un client achète de nouveau mais c'est la vente de départ qui a provoqué cela.

Une des autres problématiques réside dans le pilotage de livraison qui n'existe pas dans cette structure. La simplification de la facturation est aussi importante.

La direction prend en compte ces deux points, ces aménagements sont dans le « reste à faire » et devront être traités. La direction lance avec un prestataire une qualification d'un fichier pour permettre l'émission des campagnes. Cette action devrait être ponctuelle.

6/ Bilan sur la mise en œuvre du Projet Large Projects

Intervenant : Didier Jaubert, SCE/DIS/Directeur Large Projects

Large Projects est une structure qui tourne depuis 5 mois et qui réalise jusqu'à présent ses objectifs en termes de chiffre d'affaire. Un certain nombre de grands projets sont déjà en cours, notamment avec Universal Music. La problématique principale des Large Projects est liée à la facturation et au recouvrement. L'objectif est de facturer à 45 jours (ou 30 à l'international quand le pays est sur cette norme), actuellement les contrats ont une facturation à 60 jours (anciennement 90 jours).

Les points de vigilance :

- SMIS est un outil de surveillance de la partie Global Services (ne permet rien sur Global Communication Services) et améliore la gestion, notamment sur la réactivité en cas de débordement
- Mode de gestion par projet difficile à mettre en œuvre pour consolider le compte d'exploitation par projet

La croissance du chiffre d'affaire n'est pas forcément liée à la nouvelle organisation mais les équipes s'y consacrent totalement et donc sont tournés uniquement vers leurs projets. Large Projects représente aujourd'hui 44 projets signés et 21 projets à la signature.

Le sentiment des Business Managers qui gèrent les projets larges sont mitigés, ils n'ont pas la main sur les parties les plus avantageuses des contrats et doivent néanmoins toujours faire le travail de fidélisation et de gestion des problèmes liés à la vie du contrat. Ce sentiment est partagé par toute l'équipe commerciale hors Large Projects (facturation...).

Aujourd'hui la structure dispose des outils pour générer 15% de croissance par an sur les trois années à venir. Les contrats vont de 3 M€/an à 70M€/an, les trois plus gros contrats (> 50M€) représentent 28% du CA de l'entité.

Les processus de pilotage ont permis de gérer de manière plus fine les projets de ces équipes.

7/ fonctionnement du CE

Le CE élit ses représentants au sein des associations sportives déclarées

Pour l'association de Paris, Didier Delmas et Marc Kéribin

Association sportive Orange Dream Team Paris : 12 votes pour, 0 vote contre, 0 abstention

Pour l'association de Cesson, Christian Lementec (attente d'un second candidat)

Association sportive Orange Dream Team Cesson: 12 votes pour, 0 vote contre, 0 abstention