



THE COMMUNICATIONS EXPERTS

***Information et consultation du CCE sur le projet de  
modification de l'organisation de la Direction des Services  
de NextiraOne France***

***L'ensemble des informations du présent document ont un caractère confidentiel  
et ne peuvent être diffusées à l'extérieur de l'entreprise. La communication  
d'informations d'ordre stratégique pourrait porter un préjudice grave à  
l'entreprise et à ses collaborateurs.  
(Article L. 2323-6 du Code du travail)***

SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>PREAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>MODIFICATION DE L'ORGANISATION DE LA DIRECTION DES SERVICES.....</b>	<b>5</b>
2.1	L'ORGANISATION ACTUELLE DE LA DIRECTION DES SERVICES.....	5
2.1.1	<i>Organisation du Centre de Services Clients .....</i>	<i>6</i>
2.1.2	<i>Organisation type des Directions Régionales Services .....</i>	<i>7</i>
2.2	ORGANISATION DE LA PLANIFICATION EN VIGUEUR .....	9
2.2.1	<i>Organigramme et procédure de fonctionnement planification support.....</i>	<i>9</i>
2.2.2	<i>Organigramme et procédure de fonctionnement planification projet .....</i>	<i>10</i>
2.2.3	<i>Ressources globales affectées à la planification.....</i>	<i>10</i>
<b>3</b>	<b>LES EVOLUTIONS PROJETEES AU SEIN DE LA PLANIFICATION.....</b>	<b>10</b>
3.1	LES FIELDS TESTS .....	10
3.1.1	<i>Les pilotes.....</i>	<i>10</i>
3.1.2	<i>Les audits qualité .....</i>	<i>10</i>
3.2	LES EVOLUTIONS PROJETEES .....	10
3.2.1	<i>Objectifs .....</i>	<i>10</i>
3.2.2	<i>Principes de fonctionnement .....</i>	<i>10</i>
3.2.3	<i>Evolution des métiers.....</i>	<i>10</i>
3.3	SCHEMA D'ORGANISATION CIBLE .....	10
<b>4</b>	<b>CONSEQUENCES IDENTIFIEES .....</b>	<b>10</b>
4.1	CONSEQUENCES OPERATIONNELLES SUR LA PLANIFICATION ELLE-MEME.....	10
4.2	IMPACT SUR LES METIERS ANNEXES ET NOTAMMENT CELUI DES EXPERTS .....	10
4.2.1	<i>Polyvalence des compétences et des métiers.....</i>	<i>10</i>
4.2.2	<i>Impact sur les Experts .....</i>	<i>10</i>
4.3	CONSEQUENCES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES.....	10
4.3.1	<i>Effectifs et localisation .....</i>	<i>10</i>
4.3.2	<i>Harmonisation des statuts.....</i>	<i>10</i>
<b>5</b>	<b>PROPOSITIONS DE MISE EN OEUVRE .....</b>	<b>10</b>
5.1	GERER CHAQUE SITUATION AU CAS PAR CAS .....	10
5.2	OUVERTURE DES NEGOCIATIONS ET SIGNATURE DES AVENANTS .....	10
5.3	CALENDRIER .....	10

## 1 PREAMBULE

L'activité de l'entreprise est confrontée depuis plusieurs années aux évolutions des technologies qu'elle vend et aux évolutions de son marché qu'il s'agisse de ses clients, de ses concurrents comme de ses fournisseurs.

Ces évolutions impactent régulièrement la stratégie de l'entreprise et nécessitent adaptation et réactivité. Nos prises de décisions précisent notre stratégie et permettent l'adaptation progressive de nos métiers et de notre organisation à notre activité.

Nombre de ses adaptations sont des évolutions mineures tant en ce qui concerne le nombre de personnes impactées que les changements organisationnel ou fonctionnel.

D'autres sont plus importantes car elles induisent des changements de statuts et/ou une évolution sensible des métiers cumulés avec un changement organisationnel.

La volonté de l'entreprise vis-à-vis des IRP est clairement de faire preuve de transparence concernant toutes les évolutions qui la traverse.

Au fur et à mesure que des modifications mineures interviennent dans l'entreprise, elle en informe les instances. Aucune question n'est éludée quand bien même elle n'aurait concerné qu'une faible partie du personnel ou qu'un changement partiel de l'organisation d'une activité interne. A ce titre, en 2008 et 2009 la Direction a informé les instances des changements survenus :

- Aux modes de travail des achats
- Au regroupement des services études et chiffrages et OPS
- Au changement de messagerie
- Au mode d'adressage de nos clients sur le segment PE/TPE
- A l'évolution de l'organisation de la DRH

En revanche, lorsque le projet est important, lorsqu'il s'agit de réorganiser un service entier ou une activité dans son ensemble entraînant des conséquences sur le statut des personnels et l'exercice de leur métier. L'entreprise entend respecter ses obligations légales dans le cadre légitime d'une information/consultation de ses instances.

C'est dans ce cadre qu'il est présenté au CCE le présent projet de modification de l'organisation de la Direction des Services.

### **L'entreprise attend du projet « Services »**

- L'amélioration de la qualité et de la rentabilité du service rendu.
- Un accroissement de la polyvalence des collaborateurs afin de maintenir la couverture territoriale de l'activité.
- La création de nouveaux process internes pour renforcer l'efficacité des services offerts, diminuer ainsi les délais de réponses et limiter les effets d'urgence pour les salariés.

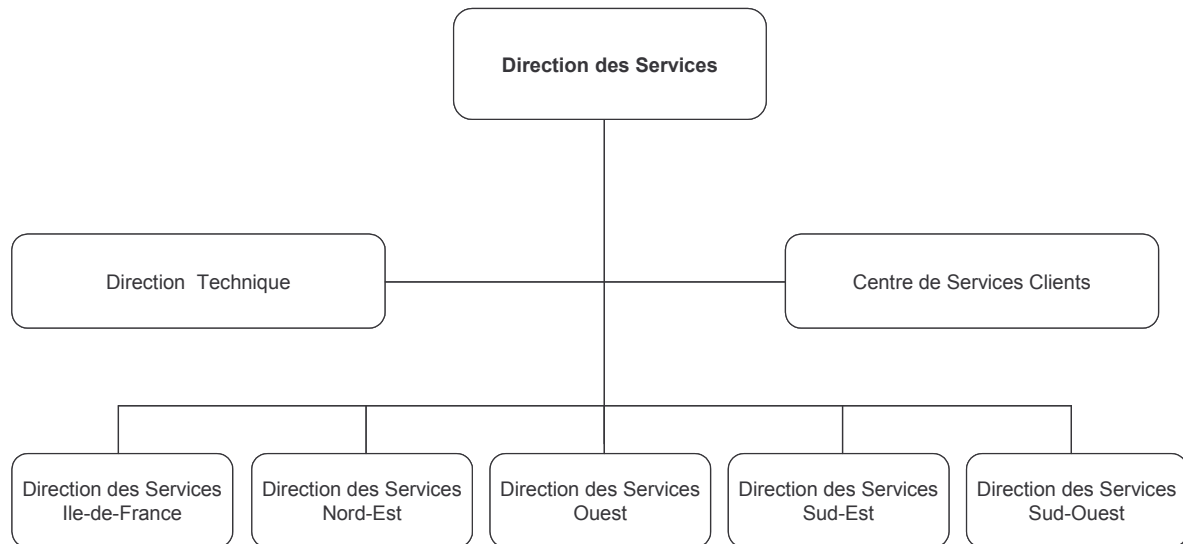
### **En concentrant ses efforts sur**

- La planification des ressources en tenant compte de la diversité des technologies, de la nature des interventions et de la répartition territoriale.
- Le renforcement de la polyvalence des experts afin d'accroître l'efficacité des interventions et l'employabilité des collaborateurs.
- La réorganisation de la chaîne support autour des pôles de compétences, réalité plus tangible de l'activité que la seule activité Téléphonie.
- L'adaptation du système d'astreinte à l'évolution du parc installé et de la répartition géographique de nos Clients.

## 2 Modification de l'organisation de la Direction des services

### 2.1 L'organisation actuelle de la Direction des Services

La Direction des Services est organisée de la façon suivante :



La Direction des Services a pour objectifs :

- d'améliorer le taux de transformation des projets grâce à la qualité des offres réalisées et du support avant vente de ses consultants, architectes pour la Direction Commerciale
- de réaliser le chiffre d'affaires de NextiraOne France avec l'ensemble de ses collaborateurs (Directeurs d'Agences Services, Project Managers, Project Leaders, Experts Référents, Experts On line, Experts Field ... ) ;
- de prendre en charge l'ensemble des déploiements de l'avant vente jusqu'à la mise en exploitation dans les délais contractuels tout en améliorant les marges ;
- d'optimiser l'affectation et la planification de l'ensemble des ressources services (internes/externes) en développant l'utilisation des services en ligne ;
- d'assurer un service de support et d'exploitation pour les Clients dans le respect des engagements contractuels ;
- de veiller à faire évoluer en permanence ses compétences en anticipation de l'évolution du business dans le cadre de la stratégie de l'entreprise.

Ses missions principales sont les suivantes :

- De supporter la Direction Commerciale et la Direction Marketing dans le développement et la promotion des nouvelles offre ;
- de continuer à industrialiser les méthodes de gestion de projet et de mise en exploitation ;
- contribuer au packaging des solutions pour produire des offres pouvant être dupliquées de façon efficace et économique ;
- amplifier la présence sur les métiers du conseil, de l'ingénierie et de l'info gérance d'exploitation à travers le développement de notre Centre d'Exploitation (NOC) ;
- assurer l'assistance technique en ligne dans les phases de déploiement, d'exploitation et de support pour l'ensemble des solutions vendues aux clients.

### **2.1.1 Organisation du Centre de Services Clients**

Au sein de la Direction des Services, les missions principales du Centre de Services Clients sont les suivantes :

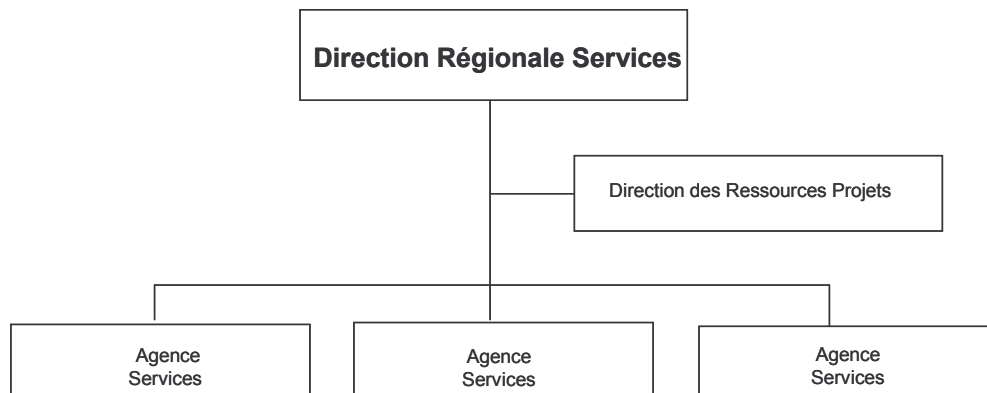
#### **Le Centre d'Assistance Clients a pour missions :**

- d'assurer le traitement technique des incidents et problèmes clients jusqu'à leur résolution ;
  - par traitement en ligne (avec pilotage technique expert terrain) ;
  - par intervention sur site ponctuelle des Experts Référents
- d'assurer le support au déploiement des affaires en cours de réalisation.

#### **Le Centre d'Exploitation a pour missions :**

- de produire l'ensemble des services de supervision vendus aux clients dans le cadre de contrat d'exploitation ;
- de piloter le traitement des incidents relevés jusqu'à leur résolution en s'appuyant sur l'organisation en place (Contract Manager, Architecte de la solution, Centre d'Assistance Client, Agences Services) ;
- de produire en ligne l'ensemble des Services d'Exploitation vendus (Métrologie, Rapports, Back-Up,...).

## 2.1.2 Organisation type des Directions Régionales Services



Les Directions Régionales des Services couvrent les secteurs commerciaux géographiques suivants :

**Direction Régionale des Services Nord-Est** : Nord / Champagne-Ardenne / Alsace Lorraine / Bourgogne / Franche Comté ;

**Direction Régionale des Services Sud-Est** : Rhône Alpes / Provence Alpes Côte d'Azur / Corse;

**Direction Régionale des Services Sud-Ouest** : Midi-Pyrénées / Aquitaine / Limousin Poitou Charente / Languedoc Roussillon

**Direction Régionale des Services Ouest** : Pays de Loire / Centre / Bretagne /Basse et Haute Normandie.

Direction Régionale des Services Ile-de-France : Grands-Comptes et Ile-de-France

### **Missions principales des Directions Régionales des Services :**

- piloter le chiffre d'affaires de la région (budget, engagements et résultats) ;
- assurer la gestion des clients VIP de la région ;
- assurer la planification/ coordination opérationnelle des ressources Projets (internes et externes) ;
- manager et développer les Agences Services ;
- gérer les priorités régionales ;
- de garantir l'évolution des compétences régionales ;
- coordonner l'interface commerce-services en relation avec les Directions des Agences Commerciales Régionales.

### **Missions principales de la Direction des Ressources Projets au sein de la Direction Régionale des Services :**

- améliorer le taux de transformation des projets grâce à la qualité des offres réalisées et du support avant vente de ses consultants, architectes pour la Direction Commerciale ;
- piloter le Bid Management Régional ;
- planifier l'ensemble des ressources Projets de sa région et d'escalader au niveau national si nécessaire ;
- s'engager sur la prévision du chiffre d'affaires, sur le délai de mise en exploitation des projets complexes /innovants ;
- coordonner la réalisation des projets complexes de l'avant vente jusqu'à la mise en exploitation ;
- améliorer les marges projets ;
- améliorer la satisfaction client ;
- faire évoluer ses compétences en anticipation de l'évolution du business ;
- alimenter la base de connaissances des projets animée par la Direction Technique.

### **Missions principales des Directions des Agences Services au sein de la Direction Régionale des Services :**

- assurer les prestations d'installation, de conseil en formation et de maintenance terrain auprès des clients de la zone géographique qu'elles couvrent ;
- assurer une interface active avec les Directions des Agences Commerciales pour lesquelles elles interviennent sur le plan financier, commercial, technique et qualitatif.

A ce titre, elles sont en charge :

- du management de l'ensemble des Experts Services (opérations et support), des Project Leaders, des Contract Managers/ Service Account Managers et des Formateurs avec comme première priorité de s'assurer que le plus haut niveau de qualité soit délivré à nos clients ;
- du pilotage du chiffre d'affaires et de l'amélioration de la rentabilité du centre de profit ;
- de la satisfaction des clients de l'Agence et du développement en collaboration avec le Commerce du portefeuille de contrats de Services

**Les Agences Services Province pour NextiraOne France sont les suivantes :**

**Nord-Est :**

- Une Agence Services couvrant les régions Nord-Pas de Calais, Picardie,
- Une Agence Services couvrant les régions Bourgogne, Franche-Comté et Champagne-Ardennes ;
- Une Agence Services couvrant les régions Alsace et Lorraine.

**Sud-Est :**

- Une Agence Services couvrant Lyon et sa région ;
- Une Agence Services couvrant Grenoble et sa région ;
- Une Agence Services couvrant PACA / Corse .

**Sud-Ouest :**

- Une Agence Services couvrant les régions Midi Pyrénées et Languedoc Roussillon
- Une Agence Services couvrant la région Aquitaine ;
- Une Agence Services couvrant les régions Poitou Charente et Limousin.

**Ouest :**

- Une Agence Services couvrant la région Pays de Loire ;
- Une Agence Services couvrant les régions Bretagne ; Haute et Basse Normandie
- Une Agence Services couvrant les régions Centre.

## **2.2 Organisation de la planification en vigueur**

La planification gère les interventions terrain de près de 450 Experts sur l'ensemble du territoire. A ce jour, la planification est scindée en deux parties :

- La planification Projets, au sein de la Direction des Ressources Projets ; elle optimise les ressources demandées par les Chefs de Projets.
- La planification Support, regroupée sur les plates-formes Centre de Services clients ; elle gère, une fois le diagnostic et le filtrage faits par le Centre de Services Clients, plus de 80 000 interventions « terrain » par an des Experts qui assurent la maintenance des solutions installées chez nos clients.

### **2.2.1 Organigramme et procédure de fonctionnement planification support**

L'ensemble de la planification support est rattaché au Centre de Services et dispatché sur chacune des plaques comme suit :

- **Région Nord** (3 planificateurs) + Région Sud Est (5 planificateurs) gérées à partir de la plate-forme de Bron

- **Région Ouest** (3,5 planificateurs) + Région Sud Ouest (4,5 planificateurs) gérées à partir de la plate-forme de Nantes
- **Région Ile-de-France** (3 planificateurs) gérée à partir de la plate-forme de Saint Denis

Pour encadrer cette activité ont été nommés

- **Un Team Leader Planification sur chaque plate-forme**, dépendant directement du directeur de la plate-forme qui, au sein du Centre de Services Clients. Il manage les équipes de planificateurs support et optimise les ressources affectées au support en collaboration avec le Coordinateur Support de la région
- **Un coordinateur Support par région**, pour assurer la liaison entre le CSC et le Management de la région, en charge de la satisfaction des clients, du CA et de la marge contrats

### 2.2.2 Organigramme et procédure de fonctionnement planification projet

La Planification des Projets est regroupée au sein de la Direction des Ressources Projets en région sous la responsabilité du Responsable de Déploiement des Compétences, qui, outre la planification des Projets les plus complexes, est un acteur fort de la montée en compétences des Experts Services de la région. Il est aidé dans la planification des Projets de la région par un Planificateur Projets (2 dans la région Ouest).

Dans chaque région, pour assurer la réalisation des projets, la planification des ressources est complétée par

- Un Responsable de l'Ordonnancement qui est en charge de la « planification » des livraisons du matériel associé aux Projets.
- Un Gestionnaire de Circuits Courts par agence, dépendant du Directeur de l'Agence Services, et plus orienté vers les projets sous-traités.

### 2.2.3 Ressources globales affectées à la planification

Pour information, les ressources affectées à la planification début 2008 étaient réparties comme suit :

Région	Planif. Supports	Planif. Projets	Management
Nde	4	1	1,5
Sde	5	1	1,5
Ost	3,5	2	1,5
Sdo	4,5	1	1,5
Idf	3	1	2
Total	20	6	8

Pour une répartition moyenne d'Experts par région :

Région	Nbre Experts moy 2008
Nde	74
Sde	130
Ost	73
Sdo	103
Idf	72
Total	452

## 3 Les évolutions projetées au sein de la Planification

La planification Support avait été intégrée au Centre de Services Clients par souci d'application d'ITIL et pour que l'incident puisse être piloté de bout en bout en un seul endroit.

Aujourd'hui, ce pilotage n'est pas vraiment effectif et on constate une responsabilité diluée sur la chaîne support, peu conforme aux attentes de nos Clients en matière de qualité de service et peu efficace en matière managériale et par là-même en matière de motivation et de responsabilisation des Experts.

De plus la planification des ressources en deux équipes distinctes ne permet que difficilement

- la polyvalence des compétences, des missions et des métiers,
- le suivi des plans de montée en compétence

C'est pourquoi, après qu'ait été réalisé plusieurs pilotes sur plusieurs régions courant 2008 et 2009, il est envisagé de mettre en place une planification mutualisée Projets / Support sous une responsabilité régionale.

### 3.1 Les Fields Tests

Pour rendre plus efficace cette évolution et être en mesure de prendre en compte, dans le schéma général, les spécificités locales, des tests en région ont été mise en place en plusieurs phases :

Il s'agissait de :

- Mener de front différents pilotes dans plusieurs régions aux contextes différents qui permettent, non seulement de vérifier les hypothèses de schéma cible dans des situations différentes, mais aussi aux acteurs concernés de tester en grandeur réelle les process associés et de proposer des actions correctives.
- Mesurer les résultats (réussites et difficultés) au travers d'audits Qualité réalisés par une entité externe aux processus audités (Direction de la Qualité) et utilisant des méthodes et des référentiels éprouvés et validés par des organismes agréés (certification ISO 9000).

#### 3.1.1 Les pilotes

Pour valider le possible déploiement de ce modèle, qui a d'abord prouvé son efficacité dans le Nord, deux autres pilotes ont été proposés dans des contextes différents :

- Tous les deux, dans des régions possédant des plaques CSC
- L'un dans une région très étendue avec des Clients plutôt Mid Market (Ouest)
- L'autre, en IdF, sur une région regroupée géographiquement mais avec une forte densité de Clients Grands comptes et avec des solutions complexes

Ces deux derniers pilotes ont pour objectif aussi de

- valider / compléter /affiner/ infirmer la segmentation des métiers afin de clarifier les compétences nécessaires et de mettre en place les plans d'accompagnement les plus adaptés
- valider / affiner les « sectorisations » et les ressources associées
- identifier les méthodes de déploiement les plus adaptées à la continuité du service et à la maîtrise des planificateurs

### 3.1.2 Les audits qualité

Un audit a été réalisé le 1<sup>er</sup> juillet 2008 dans la région Nord, après 2 mois d'activité. Il faisait apparaître que l'activité de planification Projets représentait moins de 15 à 20% de l'activité globale et que c'était l'activité de planification support qui rythmait l'ensemble de l'équipe. Néanmoins les ressources devaient être dimensionnées pour absorber les demandes des Projets dans la journée.

Les points forts immédiatement visibles ont été

- Une amélioration du pilotage des ressources
- Une gestion proactive du client au niveau de la planification

Les pistes de progrès identifiées étaient

- Les informations de la supply chain sur les livraisons automatiques
- Le renforcement de la communication vers les DAS et vers les Experts

Un autre audit Qualité a été fait récemment sur Nantes ; son compte-rendu est en cours de rédaction. Néanmoins un point avait été fait directement par le Responsable de Déploiement des compétences le 19 Janvier dernier. Il faisait apparaître clairement une perception globalement positive, tant de la part des Experts, que des planificateurs eux-mêmes qui appréciaient la polyvalence de l'activité et la mixité de l'équipe et qu'également des Managers Services, qui ont apprécié l'amélioration de la qualité de service.

- Les axes d'amélioration mentionnent Saphire (en cours) et la communication qui reste un facteur clé de succès.
- Une importance à traiter l'harmonisation des statuts et la date de fin du field test était également très palpable.

Des points réguliers sont faits en CE dans chacune de ces régions pour mesurer l'avancement et les points mentionnés ci-dessus semblent également partagés par les instances concernées.

Le pilote IDF venant juste de démarrer n'a pas encore pu faire l'objet d'un audit. En revanche, un audit sur le schéma actuel de la planification a été effectué en SDE pour aider Jean –Pierre Civale dans sa mission de définition du schéma qui pourrait convenir à la région, notamment en terme de zones de planification.

## **3.2 Les évolutions projetées**

### **3.2.1 Objectifs**

- Améliorer la planification de nos ressources en favorisant la mutualisation des experts affectés au SAV et au Projet.
- Limiter le nombre d'intervenants dans la planification de nos ressources (un point d'entrée par zone géographique qui pilote demande SAV / OP / formation et congés pour toute la population qui lui est affectée)
- Responsabiliser le planificateur sur la productivité de l'équipe qui lui est affectée pour assurer le déploiement des projets et la maintenance sur sa zone
- Favoriser la montée en compétence par la mutualisation et l'accompagnement
- Arbitrer plus efficacement (DAS – Planif Unique)
- « Resserrer » la relation client pour mieux anticiper les éventuelles dérives

### 3.2.2 Principes de fonctionnement

Les Planificateurs auront en charge la planification des interventions clients (support et Projets) sur un secteur donné et pour ce faire, travailleront avec une équipe d'Experts de compétences différentes.

L'affectation des ressources répond aux critères de

- Respect des SLAs / engagements pris avec le Client
- Optimisation des compétences
- Communication avec les clients

Ils confirmeront les rendez-vous avec les clients et les rappelleront en cas d'aléas.

Le fait de planifier les Projets et les interventions de Support donneront au planificateur plus de souplesse notamment en ce qui concerne les compétences rares ou sur des solutions complexes ou innovantes. En cas de difficulté, il pourra avoir recours en première escalade à l'entraide entre planificateurs et si la difficulté ne peut être résolue à ce niveau, il escaladera à sa hiérarchie, le Responsable de Déploiement des Compétences qui, rattaché au management régional peut arbitrer les priorités Clients, voire déclencher l'entraide inter-régions ou décider de la sous-traitance.

Les planificateurs auront évidemment toutes les informations nécessaires à une bonne planification : les congés, les formations,... Ils pourront donc aussi planifier les mises en pratique suite aux formations, ce qui assure un suivi du développement des compétences.

### 3.2.3 Evolution des métiers

Les fonctions restent fondamentalement les mêmes, même si quelques renforcements en terme de relation Clients pourraient s'avérer utiles notamment pour mieux négocier les rendez-vous avec les clients,

Les effectifs nécessaires sont la somme des effectifs des deux planifications précédentes.

Cependant, du fait de l'évolution du rattachement de la planification Support, certaines fonctions ont été aménagées ; il est notamment apparu utile aux opérationnels de scinder la fonction Planificateur en deux fonctions:

#### **Le Planificateur Front Office**

- Il prend rendez-vous avec les Clients
- Il optimise la planification globale de l'équipe qui lui est affectée : Projet, support, formation, congés...en respectant les règles de priorité définies en collaboration avec le coordinateur support et l'équipe de management de la région et en veillant à appliquer les plans de montée en compétences des experts

**Le Planificateur Back Office :**

- Il gère les aléats logistiques
- Il saisit les indisponibilités :
  - congés
  - formation
  - cycle ARTT
  - tâches Avant Vente
- Il aide les experts dans leurs interventions (CR, vérification saisie des heures,..) et traite leurs rappels.
- Il gère la facturation des interventions hors contrat (One Shot)

**Le Coordinateur support** s'assure que toutes les conditions d'exercice de la chaîne support soient réunies, gère les escalades et propose les actions correctives.

**Le Responsable de Déploiement des Compétences**, il manage de l'équipe des planificateurs et à ce titre, s'assure de la satisfaction clients, du respect des engagements et de l'optimisation des compétences.

De plus, comme il a une vision globale de l'activité de la région et de l'équipe d'Experts, il a donc tous les moyens pour favoriser d'une part la mise en œuvre des phases de mise en pratique suite aux formations et d'autre part les parrainages et tout type de travail en équipe susceptibles d'accélérer les montées en compétences. Son rôle est ainsi renforcé en terme de proposition sur les besoins de formation.

### 3.3 Schéma d'organisation cible

Dans le nouveau schéma, le Responsable de Déploiement des Compétences devient le Manager de l'ensemble des planificateurs de la région se substituant ainsi au Team Leader Planification.

Néanmoins, conscients de l'importance du rôle de la planification, il est prévu de maintenir stables les effectifs globaux de la planification ; ainsi, en projetant le schéma sur l'ensemble du territoire, on arriverait aux effectifs suivants :

Région	Planificateurs	Management
Nde	6	1
Sde	7	1
Ost	6	1
Sdo	6	1
Idf	5	1
Total	30	1

## 4 Conséquences identifiées

L'analyse de l'évolution du modèle de planification nous permet d'identifier des conséquences sur plusieurs axes :

- Opérationnels sur la planification elle-même
- Statutaires
- Et des impacts indirects notamment sur les pratiques professionnelles des experts.

### 4.1 Conséquences opérationnelles sur la planification elle-même

Elles sont essentiellement liées :

- A l'évolution des métiers décrites ci-avant. L'importance de cette évolution est atténuée par le fait que les pratiques du planificateur Back Office sont déjà largement mises en œuvre et que les rappels Client, même si ils ont été parfois oubliés ces derniers temps restent néanmoins la base du métier. Il faudra néanmoins permettre le partage des bonnes pratiques entre les planificateurs maîtrisant les projets et ceux plus habitués au support. C'est pourquoi réunir l'équipe en un seul lieu sera considéré comme un facteur important de réussite.
- A l'évolution des outils. Les outils restent les mêmes mais la « sectorisation » doit être revue du fait de la mutualisation Projets & Support.

### 4.2 Impact sur les métiers annexes et notamment celui des Experts

#### 4.2.1 Polyvalence des compétences et des métiers

Le support et le suivi des solutions complexes déployées impliquent la disponibilité et l'intervention des ressources les ayant intégrées.

De plus, l'accélération et la multiplication des ruptures technologiques sur les projets nécessitent également la participation des experts support (principalement affectés au support au déploiement des solutions afin :

- de continuer de développer leur expertise

- de garantir leur employabilité dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle de l'Evolution des Compétences

De la même manière les équipes du Centre de Service Client peuvent également être amenées à participer aux déploiements de solutions complexes sur le terrain, en particulier dans le cadre de la mise en exploitation.

Le niveau d'exigence de nos clients ayant fortement augmenté, un Expert peut être amenée à participer aux actions de diagnostic en ligne afin d'optimiser les délais de résolution d'incidents. Le diagnostic en ligne peut également constituer une étape de montée en compétences, notamment sur des applications en faible densité sur le terrain.

La multiplicité des compétences nécessaires à couvrir l'ensemble des solutions du catalogue évolutif de NextiraOne, ne permet pas de disposer de toutes les expertises en proximité immédiate de l'ensemble de nos clients. De fait, afin de réduire les délais d'intervention et les kilomètres à parcourir, des Experts intervenant dans le cadre de déploiement peuvent être amenées à intervenir sur une action de support.

#### **4.2.2 Impact sur les Experts**

La polyvalence Projets / Support des Experts est au programme des évolutions de NextiraOne depuis déjà longtemps, puisque le regroupement des « Opérations » et du « Support » était un des axes fondateurs de la réorganisation de 2003. Cette polyvalence s'est ancrée dans la réalité de façon différenciée en fonction des régions, de leurs effectifs et de leurs spécificités géographiques. Néanmoins aujourd'hui on compte environ 60% des Experts polyvalents Projets & Support, les autres étant spécialisés soit en Projets, soit en Support.

Clairement, nous devons progresser encore sur ce taux de polyvalence, tant pour le développement de l'activité de NextiraOne, que pour l'employabilité de nos Collaborateurs. Et le schéma à deux planifications distinctes, même avec l'aide du Coordinateur Support, rend cette progression assez problématique.

Le schéma de planification proposé permettra à nouveau de promouvoir la polyvalence de nos Experts

- d'une part par un planificateur unique quelle que soit l'activité de l'Expert
- et d'autre part une liberté de décision sur l'ensemble des activités terrain permettant au planificateur de choisir les meilleures solutions pour permettre la montée en compétences des Experts dont il a la charge.

De plus la planification au sein de la même équipe des Experts et des Architectes permettra une meilleure synergie et facilitera les aspects parrainage, si utile lors des montées en compétences et notamment en cas de changement de pôle de compétences.

Enfin, la fonction Back Office est prévue pour faciliter l'accès des Experts au planificateur en cas de difficulté.

## **4.3 Conséquences individuelles et collectives**

### **4.3.1 Effectifs et localisation**

Cette évolution a pour seul objectif une amélioration opérationnelle. Elle est donc réalisée à iso effectifs.

Néanmoins des mutations géographiques et/ou professionnelles doivent être proposées au cas par cas pour mettre en place le projet.

### **4.3.2 Harmonisation des statuts**

Aujourd'hui les planificateurs viennent d'horizons différents et à l'occasion des proposition individuelles d'autres personnes appartenant à d'autres métiers pourront les rejoindre. D'où la nécessité de définir un nouveau statut des planificateurs dans leur ensemble. :

## **5 Propositions de mise en oeuvre**

### **5.1 Gérer chaque situation au cas par cas**

Sur la quarantaine de personnes impactées par le projet, plus de la moitié gardent le même poste au même endroit. Le métier évolue mais il s'agit bien de planifier des opérations ou du SAV comme hier.

Néanmoins, la localisation régionale de la planification implique des mutations géographiques et/ou professionnelles. Un schéma des mouvements nécessaires est présenté en annexe.

Il sera proposé en priorité aux planificateurs en poste une mutation dans la région de destination. En cas de refus, des propositions de reclassement leur seront faites sur d'autres métiers mais dans leur lieu de travail habituel. Le poste de la région de destination sera alors ouvert afin qu'il soit pourvu par une autre personne d'un autre métier créant ainsi une opportunité.

Certaines situations ont déjà été abordées dans le cadre de demande faite à l'occasion des Fields tests. Toutes les personnes seront reçues afin que chacune puisse exprimer ses attentes et ses souhaits d'évolution.

Il en sera de même concernant le changement de situation des Team Leaders Planification.

Un point sera fait au CCE à l'issue de la mise en œuvre du projet afin de dresser le Bilan des changements professionnels et géographiques.

## **5.2 Ouverture des négociations et signature des avenants**

Un des effets du projet sera notamment de regrouper des personnes ayant des modalités de travail différentes. Selon les mouvements réalisés, le nouveau corps des planificateurs contiendra des personnes ayant des horaires de travail différents, des statuts différents et des structures de rémunération différentes.

Il est fondamental qu'une harmonisation des conditions de travail, des statuts et des structures de rémunération soient trouvée. Nous devons pour cela ouvrir des négociations avec les organisations syndicales pour apporter des évolutions aux dispositions contenues dans nos accords collectifs puis entériner avec chaque salarié les modifications apportées par la signature d'un avenant à son contrat de travail.

Les thèmes qui devront être abordés car nous connaissons déjà des disparités selon les régions, selon les parcours et selon les métiers sont notamment :

- Le statut, Cadre - non Cadre
- Les horaires de travail, le cycle et la plage de couverture du service.
- La structure des rémunérations et donc la question des primes, des bonus, des variables.

Le CCE sera informé et consulté sur le projet d'accord collectif avant signature des organisations syndicales.

## 5.3 Calendrier

---

- **1<sup>er</sup> juillet**

Démarrer au plus tôt les entretiens qui permettront la concrétisation du projet et son déploiement sur l'ensemble des régions afin de s'inscrire dans la continuité des Fields Tests qui ont donné entière satisfaction concernant les objectifs d'amélioration de la qualité de service.

- **1<sup>er</sup> septembre**

Démarrer progressivement l'activité au 1<sup>er</sup> Septembre 2009 et ouvrir en parallèle les négociations avec les organisations syndicales.

**Objectif de finalisation de la procédure de négociation et de la signature des avenants : fin 2009.**