



Compte rendu de la réunion extraordinaire du 15 juillet 2021.

Consultation du CSE sur l'évolution et la transformation de l'activité TSS

Réponse de la direction aux questions complémentaires des élus CGT.

- Au niveau des formations, pour les collaborateurs qui ne sont actuellement pas sur des postes techniques, une formation d'adaptation est-elle prévue ?

Oui. Au travers d'un transfert de connaissances, d'une part, puis d'un mentorat d'autre part.

Cela est vrai aussi pour les collaborateurs avec des compétences techniques.

De plus, il convient de rappeler que la préoccupation évidente de la direction est de mettre les collaborateurs dans une dynamique positive et en adéquation avec les compétences de départ.

Suivant le profil du collaborateur, un parcours de formation sera proposé et partagé individuellement

- Si non, vers quels métiers seront-ils redirigés ?

Toutes les personnes concernées seront redirigées vers des métiers proche de celui occupé actuellement,

La Liste des métiers proposés a été diffusé et il n'y en aura pas d'autres

Pour exemple : planification, assistant projet et ou gestion de compte client, itinérants, hot line

- Peut-on obtenir les besoins pour chaque proposition et par secteur géographique (demande formulée lors de la précédente réunion à Jean-Pierre Margerit)

Plusieurs types de missions seront proposées. Certaines missions seront exercées en clientèle. A l'inverse, certaines seront réalisables depuis les géographies actuelles sans déplacement en clientèle.

Enfin, il existe des missions qui sont transversales à plusieurs clients et par conséquent à plusieurs géographies.

Pour exemple : pour Lenovo=> au quotidien et toute France 200 incidents affectés à TSS/France

- Est-il possible de mettre en place une aide psychologique externe à IBM ?

Une ligne téléphonique d'aide psychologique est à l'étude.



Présentation

L'industrialisation de la productivité.

1. En quoi consiste concrètement l'industrialisation de la productivité présentée dans le projet ?

Réparation atelier et logistique, on parle de méthode, bénéficier des marges critiques, des processus et en profiter pour faire des économies d'échelle, et donc financière = productivité

1. Pourquoi n'avoir pas fait le choix de conserver l'activité maintenance en interne en recherchant d'autres locaux adaptés aux volumes traités actuellement dans nos ateliers au lieu de chercher à la sous-traiter ?

L'expérience marché ne permet pas de garder ce modèle, il faut s'adresser à des spécialistes. C'est le mode de l'industrialisation, la conséquence c'est bien que nous n'avons plus besoin de nos locaux tels quels

1. Quel est le nom du sous-traitant ?

C'est l'entité SSC une entité IBM

1. Localisation du sous-traitant (adresse) ?

Toute France selon la technologie utilisée

1. Le sous-traitant évoqué répare-t-il déjà les mêmes appareils que nous traitons actuellement en atelier ?

oui

1. Le sous-traitant évoqué sera-t-il en capacité de démarrer notre maintenance actuelle au 1er septembre 2021 date envisagée du transfert de l'activité ?

oui

1. Le sous-traitant évoqué sera-t-il aussi flexible que nous, permettant une réactivité aux demandes du client Casino sur des projets avec souvent des délais demandés très courts ?

Pour la partie staging = reste chez TSS

Pour la partie réparation = sera traité par SSC=> oui

1. Le sous-traitant évoqué sera-t-il en capacité de traiter ces projets de préparation de déploiements comme réalisés actuellement dans les CTR ?

N/A, la partie staging reste chez TSS

1. Le client Casino a-t-il été informé que l'activité maintenance réalisée actuellement dans les CTR aller être sous-traitée au risque de modifier les délais ?

Non



1. Quelle est l'économie espérée en industrialisant l'activité ?

Economie d'échelle sur volume, modèle standardisé, en fonction des domaines 10 à 20% d'économie pour IBM
ISC ne fait pas de profit car le contrat commercial est entre IBM et Casino

1. Quels seront les délais d'acheminement des matériels ?

J+1

1. Est-ce que d'autre activité peut être industrialisé ? par exemple le DIMAC qui est actuellement fait sur Aix ?

Le DIMAC fait sur Aix serait reporté sur ST Etienne et donc au sein d'ISC TSS, pas d'autres activités envisagées.

Activité

Easydis :

1. Quel sera le volume ?
2. Cela occupera combien de salariés ?
3. Pendant combien de temps ?
4. Préparation des Bundles avant mise à disposition. Pouvez-vous développer ?

Un projet de renouvellement mobilité dans les entrepôt, un déploiement de 1200 items sur 11 sites client.

SCO : NCR

1. Quel sera le volume ? 65 Casino, 50 Monoprix SCO, 25 LK.
2. Cela occupera combien de salariés ? Sur site client en moyenne 2H30 par unité.
3. Pendant combien de temps ?

Lenovo :

1. Quel sera le volume ? Quotidiennement 200 calls affectés à TSS/France et actuellement produit à l'externe.
2. Cela occupera combien de salariés ?
3. Pour quel client ?

Réseau (Sdwan) :

1. L'activité consiste à faire quoi ?
2. Sur quelles enseignes ?
3. Quel sera le volume ? Potentiel de 8000 à 10000 interventions.
4. Du passage de câble est-il prévu ?
5. Du câblage de baies de brassage est-il prévu ?

Déploiement (Staging) sur St-Etienne :

1. Il y aura-t-il suffisamment de salariés atelier pour cette activité dans cet établissement ? **oui**



Maintenance sur serveur X86 :

1. L'activité consiste à faire quoi ? Maintenance hardware sur des serveurs.
2. De la prise de mains à distance est-elle prévue ? **Non**
3. Du dépannage sur site est-il prévu ? **Oui**
4. Quel sera le volume ?
5. Pour quelle enseigne et quel lieu ? **Plusieurs clients.**

L'activité Alarme

1. La possibilité de retour dans les métiers MIP sera-t-il possible ?

Questions générales

1. Le salarié sera informé officiellement le 15 juillet du projet par qui ?

A partir du 15 juillet une communication générale sera faite par l'encadrement TSS.

1. Ne trouvez-vous pas que le délai de transfert au 1er septembre est précipité, ne permettant pas aux salariés de se positionner, se former et partir sereinement en congés avec des risques psychologiques possibles ?

Nous mettrons tout en place pour accompagner les salariés et le projet se mettra en place progressivement à partir du 1^{er} septembre 2021.

1. Le salarié sera-t-il reçu pour un entretien ? Dans l'affirmatif par qui ?

Oui chaque salarié concerné sera reçu en entretien individuel par Jean Pierre Margerit et son équipe.

Un tour des CTR est envisagé avec la présence possible de Nathalie Clément.

Le salarié peut si il le souhaite se faire assister par un élu, prévenir Jean Pierre si tel est le cas.

1. Quand sera-t-il reçu ?

A partir du 15 juillet et en fonction des plannings de congés.

1. Quand prendra-t-il connaissance des fiches de postes proposés ?

A partir du 15 juillet et visible sur l'intranet dès maintenant.

1. Pourra-t-il changer d'orientation ou de projet ?

Une fois une proposition validée avec la hiérarchie, le choix du collaborateur sera définitif.

1. Quel délai aura-t-il pour se positionner et/ou changer d'avis ?

15 jours.



1. Quelle solution pour le salarié ne trouvant pas sa place dans les activités proposées ?

Il n'est pas envisagé qu'un collaborateur ne puisse se repositionner, tout est mis en œuvre pour faciliter son repositionnement avec de l'accompagnement tel que décrit le 15 juin.

1. Le télétravail sera-t-il imposé ?

Application de l'accord télétravail.

1. Si le salarié ne peut pas faire de télétravail, aura-t-il une autre solution ?

Maintien de site et lieu de travail soit CTR de St Etienne, soit centre d'affaire

1. Les bureaux d'affaires auront plusieurs postes de travail, les collaborateurs devront-ils travailler en open space ou seront-ils dotés de bureaux individuels ?

Il y aura plusieurs espaces composés de plusieurs bureaux qui seront des bureaux partagés.

1. Quel sera l'accompagnement en formation ?

Théorique, pratique, mentorat, tutorat et cursus de formation prévu et à disposition sur demande.
La formation par tutorat sera plus aboutie que celle déployée auparavant chez Serca.

1. Le salarié devra être opérationnel à quelle date ?

Formation de 1 à 3 mois pour être opérationnel et autonome.

1. Quand le salarié devenant itinérant sera-t-il doté de sa voiture ?

Le salarié devenant itinérant sera doté d'une voiture dès qu'il sera autonome.

1. Combien de voitures ont été commandées ?

La direction commandera le nombre de voiture nécessaire.

1. Le changement d'un technicien atelier en technicien itinérant sera-t-il confirmé par un courrier ?

Si le salarié a validé son repositionnement, alors ISC pourrait émettre un courrier et/ou un avenant à son contrat de travail.

1. Le changement d'un réceptionnaire en hotline amènera-t-il à la proposition d'un avenant de contrat de travail ?

Même réponse.

1. Que va devenir le matériel des CTR ? RACK, Établi, Matériel de dépannage, Ordinateur, Imprimante

Les racks et établis sont partis intégrantes du lieu de travail, pour le reste la direction va gérer.

1. Qui fera ce déménagement des archives, et matériel ? Un prestataire.



AVIS du CSE.

Projet d'évolution et de transformation de l'activité TSS au sein d'IBM SC

Par majorité, le CSE rend un avis défavorable au projet d'évolution et de transformation de l'activité TSS au sein d'IBM SC avec les réserves ci-dessous :

Industrialisation des process de dépannage atelier :

Nous constatons que la direction supprime dans les 3 CTR (Aix, Brest, Poitiers) les réceptions et les ateliers pour donner la gestion logistique à une filiale d'IBM SCC :

- Nous ne savons toujours pas ni qui ni où seront fait les réparations que nos collègues faisaient en atelier.
- Nous ne connaissons toujours pas les délais, la qualité ni le coût de ces réparations.
- Le CSE s'inquiète sur la qualité de prestation que nous allons fournir à nos clients.

L'économie envisagée entre 10 à 20% ne justifie pas le reclassement des salariés impactés par ce projet.

- La direction indique combler les temps pleins des salariés sédentaires entre autres par de l'activité itinérante enrichie de nouveaux projets, dont certains ne sont pas finalisés. La direction ne nous explique pas quelles tâches pourraient faire ces salariés. Elle ne nous répond pas sur la solution qu'elle envisage pour le salarié qui ne trouve pas de reclassement.

Nouveaux Locaux

Nous constatons qu'il est prévu des bureaux open-space :

- Cela impliquera certainement des difficultés de concentration, de compréhension lors d'échange, bruit lors des conversations téléphoniques etc. Le CSSCT devrait faire une visite des lieux.

La direction nous dit que chaque bureau est doté de toilette, d'une salle de bain, d'un accès à une salle de sport, d'une piscine, d'un parking possible selon les sites, néanmoins :

- La direction ne nous a pas présenté de plan stipulant ce qu'il y a réellement par site.
- Nous ne savons pas si la toilette ou la salle de bain sont partagés avec d'autres bureaux.
- La direction ne nous a pas dit s'il y avait une salle de repos, une cuisine équipée pour se restaurer le midi.
- Le changement de lieu de travail aura quel coût financier pour ces salariés ?
- Quel sera l'impact sur leurs conditions de trajet et de travail ?
- La direction nous a dit que le salarié aurait une remise de 10% sur l'offre de déjeuner/diner mais pas combien cela pourrait coûter au salarié
- La direction nous dit parking disponible mais sera-t-il gratuit ou payant, combien de place seront affecté à ces bureaux
- Le lieu géographique de ces bureaux n'a pas été sélectionné ni en accord avec ces salariés ni en tenant compte du lieu d'habitation de ces salariés. (Exemple pour Poitiers, il y a plus de salariés habitant le secteur de Saint-Benoît que vers le secteur du Futuroscope)
- Une étude de CSSCT semble nécessaire.

Nouvelles activités à venir

Pour justifier le reclassement des salariés la direction nous présente des nouvelles activités.

Bien que nous saluons l'arrivée de nouveaux contrats dont certains à l'extérieur du groupe Casino, dans ce souhait, partagé entre élus et direction, de développement de l'activité TSS.



- Ces nouvelles activités sont pour certains des projets qui ne sont pas signés à ce jour.
- Nous craignons que ces projets d'activités n'occupent pas les salariés ni à plein temps ni sur le long terme.

Nous n'avons toujours pas eu de retour sur la répartition des postes par activités et par région.

La description du mode de formation qui sera donné aux salariés qui seront reconvertis sur des métiers itinérants ressemble trait pour trait à ce qui a déjà été fait anciennement chez SERCA.

Soit, un gros point d'attention est à mettre en œuvre sur ce sujet sachant qu'à l'époque de SERCA, ce mode de formation n'a pas été concluant.

Délai de réalisation

Le délai de mise en place nous paraît trop précipité :

- Information des salariés le 15 juillet,
- Entretien avec un représentant de la direction,
- Délai de réflexion du salarié,
- Prise de congé d'été.

Tout cela en moins d'un mois et demi, quel sera le lieu de travail de ces salariés au 1^{er} septembre 2021 ?

Lors de l'information/consultation sur le transfert de l'activité MIP il y a 1 an, aucune information n'a été donnée aux élus sur une possibilité de fermeture des établissements de sous-traitance de l'activité atelier et de repositionnement des salariés sédentaires sur des métiers itinérants.

Il nous est difficilement pensable que cette stratégie n'ait pas commencé à être envisagée en amont du transfert de l'activité MIP par SERCA et/ou IBM.

Risques psycho-sociaux

Il s'agit de l'énième plan de réorganisation pour les salariés anciennement Serca ces 5 dernières années.

Les salariés à qui l'on demande de changer de métiers, de conditions de travail chaque année de par leurs emplois et postes non stables, sont épuisés et démotivés.

Nous tenons à ce que l'entreprise déploie tous les moyens possibles afin d'assurer un bon suivi de la santé des salariés impliqués dans ce projet.

Une communication uniforme et adaptée sera à prévoir afin de rassurer les salariés sur leur futur.

Les élus du CSSCT s'engageront dans le suivi de ce point.

Avec le plan sanitaire, il faudra aussi suivre le mode de formation binôme pour les itinérants.

Point positif

Malgré le manque d'anticipation, la direction semble avoir réfléchi à beaucoup de points pour s'assurer d'une bonne réussite dans l'évolution des métiers de ces salariés.

Cela s'inscrit dans la continuité des valeurs et de la transformation d'IBM comme celle entamée vers le Cloud.

L'avis du CSE n'a pas été voté par les membres titulaires présents. La réunion a pris fin rapidement après la lecture de l'avis par la secrétaire.

Vos élus CGT.