



## COMPTE RENDU CE 24 FEVRIER 2016

### 1/ Approbation du procès-verbal du 20 Janvier 2016.

Consultation : Approbation à l'unanimité

### 2/Point paye

#### .Point des RAG : état des lieux, nombre et montant moyen par catégorie. Précisions AGS/NXTO.

Sur 2015, il y a eu une partie versée par les AGS pour la période de janvier à mai et l'autre partie prise en compte par NXTO.

288 RAG ont été versés avec une moyenne de 1550 € tous services confondus. La direction précise que l'absence de versement d'avance de variable a impacté le nombre de rattrapages versés.

La CGT demande à la Direction si des mesures seront prises pour supprimer les RAG. La direction indique que le sujet devra être abordé lors de la NAO.

#### .Modalités et limites d'utilisation carte affaire location de véhicule.

La direction précise que la validation de P HEDDE est requise pour la location des véhicules qui se fait par Egencia. Les élus font remonter le fait que malgré la réservation par Egencia les salariés doivent régler eux-mêmes la location et que l'empreinte pour la caution est prise sur la carte affaire, ce qui dégrève de façon importante le montant alloué.

Renseignements pris, la direction déclare que la réservation étant faite par Egencia, le salarié ne doit pas en effectuer le paiement.

La CGT précise que cela relève en effet de la responsabilité de l'entreprise.

#### .Point sur indemnités d'éloignement.

La politique n'a pas changé à ce jour. Ce sont les experts qui perçoivent l'indemnité selon la direction.

La CGT affirme que selon la convention collective ces indemnités sont dues aux cadres itinérants, pour tout grand déplacement supérieur à 50 km et un trajet supérieur à 2H30 de route A/R, et ce, quel que soit le motif du déplacement. La CGT ajoute que cela n'est pas réservé aux seuls experts.

La direction informe les élus que le point sera abordé également lors de la négociation prochaine sur les accords.

#### .Informations du CE sur l'incident de paiement des frais de déplacements au mois de janvier.

La direction confirme que la BNP a eu effectivement des problèmes de fichier mais que la date de valeur a bien été déclarée à fin janvier.

La CGT fait remarquer que c'est au moins la quatrième fois que la Banque connaît ce genre « d'incidents ».

#### Information sur les jours de congés supplémentaires prévus en cas de fractionnement des congés d'été ?

Selon l'Accord sur les congés signé récemment par l'UNSA et la CFDT, les jours de fractionnement ont été supprimés !

### 3/ Information projets de déménagements :

.MARSEILLE : toujours en attente. Pas de date de déménagement pour le moment. Bail en négociation avec le propriétaire

.SAINT ETIENNE : site potentiel visité qui a intéressé les équipes sur place. En négociation avec les achats actuellement

.SAINT DENIS : deux sites retiennent l'attention sérieusement, un site à Levallois-Perret, près de la station Perrière et un deuxième site à Rueil-Malmaison à Rueil 2000. Les élus demandent si une cartographie concernant les sédentaires a été établie pour prendre en compte les transports en commun et l'organisation liée. La direction confirme...

Les élus font remarquer que pour ces deux sites les transports ne sont vraiment pas évidents

### 4/Décision du Comité d'Entreprise de recourir à l'assistance d'un expert-comptable.(art.L2325-35 su code du travail) en vue de l'assister pour la formulation de ses avis 2016 sur :

.la situation économique et financière de l'entreprise.

.la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi.

.les orientations stratégiques.

Consultation : Approbation à l'unanimité

### 5/Choix du cabinet d'expertise pour l'accompagnement des élus du CE conformément à l'art L2325-35 du code du travail.

Consultation : Approbation à l'unanimité

### 6/Point sur les effectifs

**+ point des embauches des apprentis depuis 3 ans (nombre d'embauches par catégorie/nombre de départs, motifs).**

HEADCOUNT	31/12/2015	31/01/2016
Administratifs	188	184
Services	801	800
Commerce	272	279
<b>Total CDI</b>	<b>1 041</b>	<b>1 043</b>
CDD	4	5
Intérim	4	2
Alternance	95	95
CFC	0	0
<b>Total</b>	<b>1 144</b>	<b>1 145</b>
Dont ALD	16	16

**EMBAUCHES ET DEPARTS DES APPRENTIS SUR 3 ANS**

	Embauches			Total	Départs
	Support	Commerce	Service		Total
2015	0	1	14	15	2
2014	0	5	6	11	5
2013	1	4	17	22	10

Il y a 10 personnes sur 14 qui ont un bac +5

Pas de modification à ce jour sur le recrutement d'apprentis pour l'année prochaine. La direction précise que l'entreprise a une bonne réputation au niveau des formations et les apprentis sont chassés par la concurrence.

Les élus demandent si l'entreprise a une optique d'occupation des territoires pour les apprentis une fois leur apprentissage réalisé en vue de compenser des zones en voie de désertifications dues au non remplacement des départs des salariés.

La direction confirme qu'il y a une réflexion sur le sujet même si cela ne convient pas toujours. La Corrélation entre le besoin futur et le lieu où se situe l'apprenti n'étant pas toujours facile. Elle ajoute que la tendance est stable au global avec une tendance légèrement baissière de quelques postes. Tous les départs effectués ne seront pas forcément remplacés.

**La CGT demande s'il y a des objectifs de rupture conventionnelle** ; la direction répond par la négative et précise qu'il n'y a pas de budget dédié et qu'il n'a pas de gestion excessive des ruptures conventionnelles.

Les élus demandent confirmation de l'impact sur leur P&L pour les régions concernées par les ruptures conventionnelles. La direction le confirmera ultérieurement. Les managers peuvent remonter les demandes de rupture conventionnelles qui leur ont été faites, soit les salariés approchent directement la DRH.

**7/Vie de l'entreprise**

**.Baisse de l'activité support au CSC : analyse de la direction sur les causes ? Conséquences ?**

TAUX DE PRODUCTIVITE janvier 2016

**SUPPORT**

	activité/jour
OnLine :	7.4 activité/jour
OnSite	intervention/jour
Grand Est	2.21 interventions/jour
Grand Ouest	2.22 interventions/jour
Nord de France	2.29 interventions/jour

**PROJET**

	% d'occupation
Grand Est	74
Grand Ouest	89
Nord de France	78

Selon F NOEL, les équipes projet ont effectué 3000 h de support et celles du support 800 h sur les projets en janvier, ce qui a impliqué une problématique pour la direction car le budget a été construit avec une capacité de projet distinct. Si les équipes projets vont traiter des heures de support cela entraîne un déséquilibre entre les deux équipes en termes de charge.

Sur un Carnet de 15M€ de services actuellement nous allons en produire 3.5 M€ sur février.

**.Retour sondage Kick off.**

Très bien perçu par la très grande majorité des salariés avec un bémol sur la qualité du buffet. 95% de satisfaits sur l'équilibre et le fait que toutes les populations aient été conviées.

4 à 10 % d'insatisfaits sur notamment le jeu. Il y a eu 500 réponses au sondage.

**La CGT demande pourquoi la direction ne souhaite pas communiquer le coût du kick-off.** La direction précise qu'il y a eu des négociations sur le lieu, rien n'a été fait au hasard.

**.Présentation au CE des modalités de la rémunération variable 2016 et des critères par métier.**

La direction annonce qu'il n'y a rien de validé pour le moment.

**.Point sur JRTT Employeur.**

Lundi de pentecôte le 16 mai et le jeudi 6 mai pour l'ascension. Les personnes en astreinte récupèrent leur journée.

**.Information et présentation au CE du rapport d'audit réalisé par le cabinet ALBUS.**

F. NOEL déclare que cet audit est réalisé pour améliorer la productivité commerciale en intégrant dans le spectre l'administration des ventes. L'enjeu est de regarder si certaines choses peuvent être améliorées. Est-ce que par exemple l'Outil webshop ne pourrait pas être plus utilisé ?

La direction déclare que le rapport n'est pas encore fini et dans une semaine sera présenté. Les élus demandent s'il y aura une présentation lors de la prochaine réunion. La direction confirme.

**.Même demande mais suite travaux Processus Opérationnel.**

Question reportée en Mars

**.Taux de productivité déploiement supports par régions.**

TAUX DE PRODUCTIVITE janvier 2016

SUPPORT	
	activité/jour
OnLine :	7.4 activité/jour
OnSite	
	intervention/jour
Grand Est	2.21 interventions/jour
Grand Ouest	2.22 interventions/jour
Nord de France	2.29 interventions/jour

PROJET	
	% d'occupation
Grand Est	74
Grand Ouest	89
Nord de France	78

Moyenne à 2,2 dépannages/jour. Il y a 184 experts projets hors PL/PM.

En support c'est assez homogène d'une région à l'autre, de l'ordre de 8 tickets/jour. F NOEL déclare qu'un travail au quotidien est produit pour améliorer les process et donc le traitement des incidents.

La CGT relève que les experts sont souvent amenés à faire 200 kilomètres entre deux dépannages.

La direction affirme qu'il n'y a pas vocation à fixer un objectif ; si tel devait être le cas, la ligne de produit et le département du lieu de l'activité devront être pris en compte.

**.Quel est le niveau de perméabilité Projet vers Support.**

La CGT demande à F NOEL de refaire passer le message aux régions afin que les équipes projet qui n'ont pas de travail puissent intervenir en support. Confirmation de sa part pour refaire passer l'information.

**.Mise à jour des taux**

Les taux horaires ne sont pas bougés pour le moment ; taux horaire standard. Le budget a été construit dans ce sens.

**. Horaires des profils métiers en tenant compte de la réalité du marché ?**

Les élus demandent si il y a une optique d'augmenter le PRC. F. NOEL répond que non.

Suite à la modification sur easyone qui rajoute automatiquement 1H de PL par tranche de 500 €, les élus précisent à F. NOEL qu'un délai de prévenance vers les IC eut été utile pour éviter d'impacter la marge au moment de rentrer les commandes relatives aux devis faits avant ce changement.

**.Quand seront passés les entretiens professionnels ?**

La direction annonce qu'ils se feront en même temps que les entretiens individuels mais sur un autre support.

**.Point sur les conditions de travail des collaborateurs de la supply chain et leurs indemnités.**

Il n'y a pas de réflexion sur le fait de fermer une plaque CSC selon la direction. Eu égard à la problématique Parisienne, une proposition à été faite à 3 personnes du CSC Paris pour qu'elles retournent sur le terrain car l'activité projet/commerciale a augmenté. F. NOEL précise que des renforts et des réajustements CSC seront faits si la charge augmente. Si on veut tenir la trajectoire budgétaire et accompagner les investissements il fallait renforcer et ajuster l'équipe projets, et équilibrer les effectifs.

La CGT demande s'il y a un glissement des effectifs. Elle souligne le fait que lors du PSE il y a peut-être des experts qui ont été licenciés et qui n'auraient pas dû l'être.

F NOEL déclare être convaincu que l'avenir est au traitement en ligne et que beaucoup de choses peuvent l'être afin d'offrir de nouveaux services aux clients car cela permet de réagir plus rapidement.

La CGT déclare que des salariés sédentaires montent depuis plusieurs semaines la supply chain pour les aider et ne perçoivent même pas les indemnités d'éloignement. La CGT demande une prise en compte de ces efforts fournis. La direction s'engage à regarder le point avec le DAF.

**8/Information sur l'analyse et les résultats économiques du mois de décembre 2015.**

**.Point des contrats clients à fin janvier 2016 (y compris part des contrats de leasing, état du parc).**

Chiffre d'affaires global : 17,6 M€ en très légère amélioration. Taux de fees supérieur aux prévisions.

Regions	Valeur Parc Actif	
	Parc référencé	Parc actif 2016
NORD DE France	33.2	33.3
GRAND EST	27.7	27.5
GRAND OUEST	33.4	33.3
<b>TOTAL</b>	<b>94.3</b>	<b>94.1</b>

Sujet difficile sur la région grand est. Situation préoccupante pour la direction. La CGT demande s'il s'agit d'un déséquilibre des forces commerciales, d'efficacité. Difficulté pour avoir des commerciaux compétents selon la direction.

Parc à 92,7 M€, régression de 2%, 95.2 M€ à fin décembre et 92.4 M€ en janvier. CHU Lille, SPB et DHL : trois gros contrats perdus

#### COMMANDES

JANVIER :

PROJETS : 3,8 M€ + 4,2 en produits vs Budget de 2,6 + 5,9 et vs N- 1 = 1,6 + 3,7

CONTRATS : 11,4M€ vs 17,3 M€ en 2015

#### CHIFFRE D'AFFAIRES

JANVIER

PROJETS : 3,1 M€ - vs 3,2 M€ au budget – stable vs 2015

CONTRATS : 7,8 M€ vs 7,7 M€ en 2015 et 7,9 M€ au budget

OP

NOVEMBRE : <1,4 M€> vs <0,5M€> en 2015 et <1,3 M€> au budget

#### FACTURATION

JANVIER

PROJETS : 8,8 M€

CONTRATS : 7,8 M€

La CGT demande si la croissance de 20% annoncée lors du kick off est une réalité. La direction confirme en précisant que les commerciaux doivent être plus productifs.

#### .Etat de la trésorerie au 31 janvier 2016.

Fluctuations toujours importantes tout au long de l'année. A ce jour elle est de 6M€. Sujet de préoccupation.

Au mois d'octobre il y avait 11M€ de litiges puis c'est passé à 7 M€ de litiges résorbé à 800 K aujourd'hui selon P. HEDDE.

#### .Explication des 0,8% de résultat (0,8% de 235 M€ ? = 1,88 M€).

Prise de commande inférieure de 2 à 3 M€ par rapport à l'année dernière.

L' OP de janvier est négatif par rapport au budget. Concernant les sales release le montant à fin février est à 1.5 M€. Des suivis sont faits régulièrement afin que ce ne soit qu'un sas provisoire pour avoir une saine gestion selon le DAF.

1.8 M€ OP espéré ou projection

#### .Explication du capital propre de +20M€ (sachant que Mr BUTLER apportait 15 M€ max).

Difficulté de donner ce chiffre avant que les comptes soient arrêtés.

#### .Explication de la trésorerie de 25M€ (en sachant que Mr BUTLER apportait 15 M€ max).

P. HEDDE déclare qu'il y a toujours plus de cash en fin d'année. Mise à part les dettes de l'affactureur il n'y en a pas d'autres.

Trésorerie -> Au 31/12/15 = 24 M€ Au 31/01/16 = 13,6 M€

Relation normée avec Cisco, BPLG, l'affactureur mais pas encore avec Leasecom selon P. HEDDE.

### 9/ Avis du CE transmis au conseil d'administration sur les orientations stratégiques.

#### - **Présentation des marchés de NXTO :**

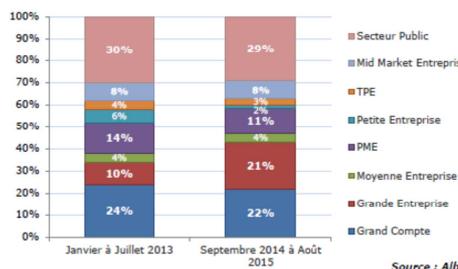
L'entreprise prévoit de coupler sa croissance organique (à périmètre constant) avec des acquisitions d'entreprise, notamment sur le segment « Intégration » afin d'atteindre une taille critique.

Ces investissements relèvent-ils de la taille critique pour accroître les volumes ou aussi pour acquérir de nouvelles compétences et agir sur de nouveaux marchés ?

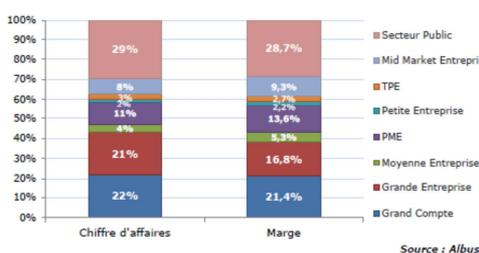
#### - **La situation de NXTO :**

#### La segmentation de clientèle

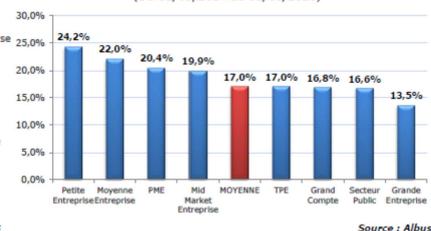
Décomposition du chiffre d'affaires par segment



Performance des segments de marché (Du 01/09/2014 au 31/08/2015)



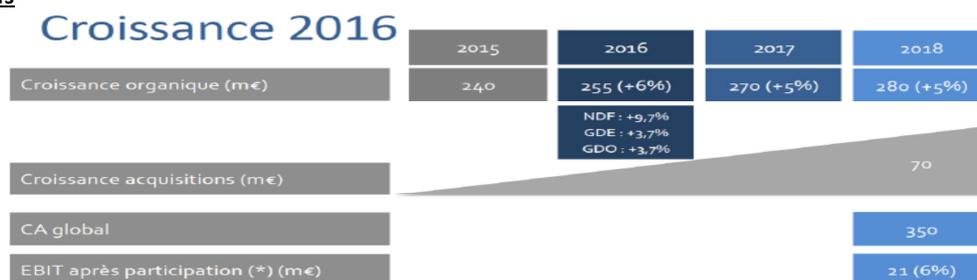
Taux de marge par segment de marché (Du 01/09/2014 au 31/08/2015)



#### - **Tendances et perspectives :**

81 % de l'activité de NXTO portent sur des segments dont les perspectives de développement sont compromises : communications unifiées (-4%/an), Contact Center (-2%/an), Infrastructures (stagnation).

**Les Objectifs**



Redressement des marges du côté projet et contrats avec à la fois l'arrivée de nouvelles compétences et une meilleure productivité. La direction avoue que c'est difficile et pour arriver il faut de la croissance pendant la réorganisation. On cherche à faire 6% sur trois ans.

Sur les PME/PMI la direction annonce qu'une offre cloud broadsoft dans le marché 0 -50 et 0 -100 va être signée. L'acquisition peut être la bonne solution mais pas toujours. D'autres formes d'acquisition sont possibles d'une autre manière. Aller chercher les compétences à l'extérieur ou les former en interne.

**Les moyens**

La direction identifie la sécurité logique des réseaux comme relais de croissance mais elle reste floue sur les moyens pour y arriver. Concernant la stratégie sur Microsoft 365, quels sont les objectifs de développement et quels sont les segments de clientèle visés ?

L'atteinte des 350 M€ en 2018 se fera aussi en continuant à développer l'activité historique qui constitue 80 % du chiffre d'affaires en 2014.

**La réorganisation**



Les élus souhaitent avoir une stratégie détaillée précisant les moyens (financiers et humains) qui seront mis en œuvre pour atteindre les objectifs affichés et des réponses aux interrogations mentionnées en séance.

**Vote de la motion proposée au CA NXTO France ?**

Consultation : 1 abstention et 13 votes favorables

**10/Consultation plan de formation 2016.**

**Déclaration des élus du CE :** Dans le cadre de la loi Rebsamen, il apparait que nous devons d'abord négocier un calendrier des consultations. La consultation sur la formation et la GPEC s'intégrera dans ce cadre, aussi en l'état les élus refusent légitimement la consultation demandée sur le point de la formation.

La direction affirme avoir transmis toutes les informations et estime que le CE était en mesure de se prononcer et prend acte de la déclaration

**11/ Statuts :**

**.NXTO France présentation.**

**Assemblée pour acter les nouveaux statuts pour laquelle une présentation serait faite.**

La direction a nommé les membres du conseil de surveillance pour 4 ans : L MESTRE, NXTO Expansion, W BUTLER et L PARQUET

Président du conseil de surveillance = W.BUTLER, Vice-Président = L PARQUET et membres du directoire= P HEDDE en tant que Directeur Général et JM FRIESCHT en tant que Président du Directoire.

Le conseil de surveillance et au-dessus du directoire

**12/Accords d'entreprise et CE**

## **. Demande de présentation du contenu de la BDES au CE.**

Accessible via sharepoint pour tous les DS et élus CE et CHSCT. Cette base de données comprend la partie des données sociales et financières de l'entreprise.

### **.Point & calendrier des négociations en cours.**

17 Février = Accords du 13 juin 2014 (matin) - Statuts (matin)	22 Mars = Droit syndical/intergénérationnel. (matin)
01 Mars = Droit syndical (matin) - Intergénérationnel (matin)	14 Avril = Vote électronique (journée)
09 Mars = Droit syndical (matin) - Intergénérationnel (matin)	19 Avril = Vote électronique (matin)
14 Mars = Accords du 13 juin 2014 (pm) Statuts	01 Juin = Protocole préélectoral
15 mars = NAO toute la journée	07 Juin = Protocole préélectoral
	14 Juin = Protocole préélectoral

### **13/Humanis :**

#### **. Point info sur la perspective annoncée par Humanis d'une sur complémentaire individuelle Santé ?**

Humanis va proposer au mois d'avril des contrats individuels de sur-complémentaire ; aucun détail reçu à ce jour hormis une approximation de coût par salarié 3.50 € /adulte et 1,60 € par enfant.

La CGT propose qu'on s'adresse à Humanis pour leur demander que la mesure qui va être proposée soit rétro active. En effet le fait que les salariés n'aient pas eu de continuité leur incombe.

Les élus demandent la présence au mois de mars de personnes d'Humanis en séance. La direction confirme qu'un représentant pour la prévoyance et un pour la complémentaire retraite devraient être présents.

#### **.Qu'en est-il du système Noémie (télétransmission) pour les médicaments < 65% du fait de leur exclusion du tiers payant.**

Les élus font remonter que pour certains salariés, les médicaments remboursés dans la tranche inférieure à 65% n'ont pas été pris en compte par le système Noémie.

La direction par l'intermédiaire d'une réponse de M DELGOVE déclare que le système Noémie est actif pour toutes les catégories de médicaments.

La direction explique qu'il y a 4 catégories remboursées : 0 /15/ 30 65 /100. Pour les médicaments entre 35 et 15% effectivement la partie SS est prise en charge mais le reste passe par la télétransmission

### **14/Questions diverses :**

#### **.Ouverture de ligne GSM et terminal ?**

Bouygues refuse ou ne répond pas aux demandes d'ouverture de nouvelles lignes. La direction prend le point.

Les élus font remarquer que les apprentis travaillent avec leur GSM personnel depuis octobre. La direction l'ignorait et déclare qu'elle prend en compte le point.

#### **.Point sur CPF**

Suite à la nouvelle loi, le salarié doit lui-même ouvrir son compte CPF sur le site du ministère pour déclarer les heures de l'ancien DIF. Le salarié gère désormais directement ses heures ; il conserve ses heures s'il quitte l'entreprise.

#### **Organigrammes complets et nominatifs**

La CGT demande de nouveau que les organigrammes complets et nominatifs pour chaque région soient mis sur Sharepoint. Contrairement à ce qu'affirme la direction, tous les élus réfutent le fait que les documents y soient.

**Prochaine réunion le 23 Mars 2016**