

CSC

ÉTUDE DE CAS

VODAFONE

UN TRANSFERT D'ACTIVITÉS ET DE
PERSONNEL SAP VERS CSC RÉUSSI.



WWW.CSC.FR/CLIENTS

VODAFONE A TRANSFÉRÉ LES ACTIVITÉS SAP DE SA FILIALE INFORMATIQUE VERS CSC. CETTE TRANSITION A ÉTÉ VÉCUE POUR LES 90 SALARIÉS CONCERNÉS, COMME UNE PROMESSE D'OPPORTUNITÉS RÉELLES, GRÂCE À UNE COMMUNICATION INTENSIVE ET UN FORT ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT.



VODAFONE

UN TRANSFERT D'ACTIVITÉS ET DE
PERSONNEL SAP VERS CSC RÉUSSI.

VODAFONE A TRANSFÉRÉ LES ACTIVITÉS SAP DE SA FILIALE INFORMATIQUE VERS CSC. CETTE TRANSITION A ÉTÉ VÉCUE POUR LES 90 SALARIÉS CONCERNÉS COMME UNE PROMESSE D'OPPORTUNITÉS RÉELLES, GRÂCE À UNE COMMUNICATION INTENSIVE ET UN FORT ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT.

DES PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES INTÉRESSANTES

Les sociétés qui offrent des services d'externalisation et leurs clients abordent dans leurs relations de nombreuses questions organisationnelles, telles que celles relatives au maintien des conventions collectives et des accords d'entreprise, ou à l'évolution des responsabilités de chacune des parties. Pour autant, il est encore plus important de prévenir chez les salariés susceptibles d'être transférés d'une société vers une autre l'apparition d'angoisses ou d'inquiétudes concernant un revirement de carrière, car un personnel démotivé fera preuve de peu d'engagement lors de son intégration dans une nouvelle structure.

Seule une communication intensive facilitera l'accomplissement de cette tâche. En Allemagne, l'article 613 A du code civil, entré en vigueur en avril 2002, oblige certes les employeurs à informer les salariés de manière générale, mais il en faut plus pour que le nouvel employeur fasse une impression positive auprès du salarié : le sentiment d'avoir devant soi des perspectives professionnelles, de participer à une découverte mutuelle, avec des processus clairement structurés

pour l'intégration des «nouveaux arrivants» dans l'entreprise. Tout ceci suppose un bon accompagnement au changement.

Cette question du maintien des salariés était cruciale pour Vodafone Information Systems (VIS), la filiale informatique du géant britannique des télécommunications Vodafone. Seules trois sociétés sur dix ont d'ailleurs passé la première étape de sélection. «CSC a offert à tous les salariés la possibilité de rester dans la région de Düsseldorf, et a par ailleurs proposé des perspectives d'avenir intéressantes. Nous y attachions vraiment de l'importance», résume Joachim Bellinghoven, porte-parole de la direction de VIS.

VODAFONE INFORMATION SYSTEMS SE CONCENTRE SUR SON COEUR DE MÉTIER

Vodafone, l'un des leaders mondiaux des télécommunications, a évité de recourir à l'endettement, contrairement par exemple à ses concurrents Deutsche Telekom ou BT (ex-British Telecom). Avec un flux de trésorerie disponible d'environ 8,8 milliards d'euros et une assise financière solide, l'entreprise, forte de ses 65.000 salariés, a gardé en

vue un indicateur fondamental : la valeur actionnariale. La marque «rouge Ferrari» a réglé ses acquisitions de sociétés de télécommunications non mobiles principalement par échange d'actions, notamment Arcor, suite à l'acquisition de son concurrent Mannesmann, et Japan Telecom.

Outre leur sens du marché, la clé du succès des Britanniques repose sur leur capacité à se concentrer sur l'essentiel, l'activité de base. Il en va de même pour la filiale VIS, l'une des plus grandes sociétés informatiques d'Allemagne.

VIS exploite le centre de données de la holding Vodafone Deutschland, qui regroupe Vodafone D2, le deuxième opérateur national, et d'autres entreprises de l'ancien groupe Mannesmann. «L'exploitation et le développement des infrastructures informatiques représentent, parallèlement aux systèmes de facturation, le coeur de notre activité. Il ne nous est pas apparu pertinent de développer d'autres domaines de compétences. L'externalisation s'imposait», nous confie Joachim Bellinghoven.

Par souci d'efficacité, la plus grande entreprise mondiale de téléphonie mobile

«Il est important que les salariés puissent continuer à développer leurs compétences personnelles. Il existe des processus d'accompagnement au changement prédéfinis pour les transferts de personnel, mais nous souhaitons examiner le cas de chaque collaborateur pour savoir quels étaient les projets les plus appropriés pour lui.»

JÜRGEN RASCHE - RESPONSABLE DU COMPTE VODAFONE INFORMATION SYSTEMS CHEZ CSC

RÉSULTATS

- Recentrage sur son coeur de métier
- Transparence des informations
- Accompagnement du changement efficace
- Transfert de personnel réussi



A PROPOS DE VODAFONE

Vodafone propose une gamme très complète de services de télécommunications mobiles, couvrant les communications voix et données.

Avec plus de 260 millions de clients dans le monde, c'est aujourd'hui la plus grande société de télécommunications mobiles du monde, ayant une présence significative en Europe continentale, au Royaume-Uni, aux États-Unis et en Extrême Orient : 26 fois en tant que marque propre Vodafone et par le biais de ses filiales, ses associés et ses investissements.

Il détient ainsi 43,9% de SFR (France), 25% de Proximus (Belgique), 44,4% de Verizon Wireless (États-Unis), etc

s'est donc séparée début novembre 2003 de ses activités liées aux services SAP pour les céder à CSC. Des contrats en cours pour environ 120 projets ont été repris auprès de 35 clients de l'ancien groupe Mannesmann, parallèlement à ceux de Vodafone D2 et d'Arcor. SAP HR, le module de gestion des ressources humaines, est maintenant entièrement exploité par CSC. La société Vodafone D2, à elle seule, compte environ 9.300 salariés dont les données et les bulletins de salaire sont aujourd'hui gérés dans le système. CSC se charge du changement de version, des ajustements et de l'optimisation des processus pour d'autres modules comme SAP Financials et Sales Distribution. La durée du contrat est de six ans pour un volume de plus de 50 millions d'euros.

UNE TRANSITION RÉUSSIE

Lorsque le moment fut venu de transférer les effectifs, il a fallu recourir à un concept astucieux. «Il est important que les salariés puissent continuer à développer leurs compétences personnelles. Il existe certes des processus d'accompagnement au changement prédéfinis pour les transferts de personnel, mais nous souhaitons examiner le cas de chaque collaborateur pour savoir quels

étaient les projets les plus appropriés pour lui», commente Jürgen Rasche, responsable du compte VIS chez CSC.

Un sentiment de sécurité et de protection était nécessaire au bien-être des salariés dans leur nouvelle entreprise. C'est pourquoi les mesures de CSC sont allées beaucoup plus loin que ce qu'exige la loi : une «hot-line» a été mise en place pour les employés pendant la période de transition ; des informations concrètes ont été mises à disposition lors d'une fête de bienvenue, lors de réunions, dans des circulaires, de même que sur un site Web constamment enrichi avec les «dernières nouvelles».

«Nous avons communiqué très ouvertement», se souvient Holger Thiede, autrefois chef de service chez VIS, aujourd'hui chef d'équipe chez CSC. «Grâce à ces informations régulières, tout a toujours été clair : voilà comment cela va continuer, voilà comment nous allons faire. Il n'y a pas eu matière à avoir peur», ajoute-t-il.

Les contrats de travail ont été remplacés quasiment à l'identique, des adaptations à l'univers de CSC ayant été nécessaires uniquement pour les accords d'entreprise. Trois mois après le transfert d'entreprise, 91 pour cent des salariés considéraient,

selon un sondage, que le déroulement de la transition avait été positif et professionnel. «Le changement a été parfaitement accompagné», résume également Joachim Bellinghoven.

90 collaborateurs au total ont changé de lieu de travail. La distance jusqu'aux nouveaux locaux de Vodafone-D2, à Ratingen près de Düsseldorf, n'est que de trois kilomètres. Les changements ont porté pour les nouveaux venus chez CSC sur les logiciels utilisés, les structures internes et la philosophie de l'entreprise. «Le passage des structures de Mannesmann plutôt hiérarchiques à nos processus plus flexibles, orientés-projet, exige bien entendu une certaine adaptation», analyse Jürgen Rasche. La situation est, par exemple, totalement différente lorsque les salariés ont d'autres obligations que celles formalisées par des processus internes envers leur propre groupe industriel. «Cette nouveauté dans les processus est avant tout perçue dans les activités commerciales», selon Holger Thiede.

«En tant que prestataire de services interne, nous avons traditionnellement un service commercial peu développé. Les processus orientés-client constituent donc pour nous un autre défi.»



EMEA South & West Region

Regional Head Office

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges
92072 Paris La Défense Cedex
+33 1 55 70 70 70

France

Axe Liberté - 14, Place de la Coupole
94227 Charenton Cedex
+33 1 43 53 57 57

Aéropole - Bâtiment 5
5, Avenue Albert Durand
31700 Blagnac
+33 5 67 69 89 00

Belgium

Hippokrateslaan 14
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
+32 2 714 7111

Luxembourg

Bâtiment Goldbell - Tour C 5, Rue Eugène
Ruppert L-2453 Luxembourg
+352 248 341

Spain

Av. Diagonal, 545, Pl.6 Edifici L'illa
08029 Barcelona
+34 93 493 09 00

Italia

Centro Direzionale Milanofiori
Stada 3, Palazzo B1 20090 Assago (MI)
+39 0257775.1

Portugal

Lagoas Park - Edificio 1,3°
2740-264 Porto Salvo
+35 1 2100 40 800

Corporate headquarters

America

3170 Fairview Park Drive Falls Church, VA.
22042 United States
+1 703 876 1000

Europe, Middle East, Africa

Royal Pavilion
Wellesley Road Aldershot
Hampshire GU1 1PZ
United Kingdom +44 1252 534000

Australia/New Zealand

460 Pacific Highway
St. Leonards NSW 2065 Australia
+61 2 9901 1111

Asia

139 Cecil Street
#08-00 Cecil House Singapore 069539
Republic of Singapore +65 221 9095

A propos de CSC

CSC a pour mission d'être un des leaders mondiaux dans la mise en œuvre de solutions et de services pour les entreprises fondées sur des technologies de pointe.

Grâce à sa large gamme de compétences, CSC fournit à ses clients des solutions sur mesure pour gérer la complexité de leurs projets afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, collaborer avec leurs partenaires et clients, et améliorer leurs performances opérationnelles.

CSC met un point d'honneur à comprendre les problématiques de ses clients et mobilise ses experts, forts d'une longue expérience de leurs métiers et de leurs secteurs d'activité, pour collaborer avec leurs équipes. Totalement indépendant à l'égard de tout fournisseur, CSC livre ainsi des solutions qui répondent au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

Depuis plus de 45 ans, des clients, tant privés que publics, confient à CSC l'externalisation de leurs processus de gestion et de leur informatique, ainsi que l'intégration de leurs systèmes. Partout dans le monde, ils témoignent également de leur confiance en sollicitant les collaborateurs de CSC pour des missions de conseil.

La société est cotée à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole "CSC".

For further information concerning this publication or CSC's solution,
contact the communication and marketing department : +33 1 55 70 70 70