CFTC American Express GBT

Restez informé (e), connectez-vous www.cftcaev.com

Les élus CFTC espèrent que vous avez passé de belles vacances et vous souhaitent une bonne rentrée.

2 Réunions

FLASH CFTC n° 48 : Septembre 2019

- Information Consultation sur le projet de fusion HRG/GBT

Entamée depuis juin, la consultation des CSE respectifs de HRG et de GBT se sont terminées an une réunion extraordinaire le 17 septembre. La fusion sera effective au 1er janvier 2020, date à laquelle les salariés de HRG deviendont automatiquement salariés de GBT. A cette date, HRG France cessera d'exister, et en même temps les instances représentatives de HRG. Les points de vente HRG de Strasbourg et Bourgoin Jallieu seront maintenus, conservant leurs clients spécifiques (hub).

Concomittament, une nouvelle organisation des Traveler Care sera également mise en place en remplacement de SMART. Les rôles de Clients Specialists et Performance Coachs seront fusionnés en Teams Coachs qui superviseront des équipes d'environ 25 personnes. Les Teams coachs seront les responsables hiérarchiques des TCs, et assureront toutes les tâches et missions de management sur un périmètre réduit, ce qui correspond aux demandes des élus CFTC depuis la mise en place de SMART. Les Opérations Liaisons deviennent des Teams Opérations et auront la responsabilité du suivi des indicateurs : TSF, ESF, CSAT, etc sur un périmètre d'environ 80 TC. Les élus CFTC se sont inquiètés du périmètre de responsabilité qui semble pour les Teams Opérations encore trop grand. Les équipes ne seront-elles pas modifiées, mais donc des changements interviendront au niveau de leur management.

Aujourd'hui entre HRG et GBT, 37 collaborateurs occupent des rôles de CS/PC ou OL chez GBT ou team Leaders chez HRG, mais un certain nombre d'entre eux en « acting ». Dans la nouvelle organisation, il y aura 22 team coachs et 7 teams opérations. Les collaborateurs déjà confirmés (niveau F de la CCN ou Band 30 GBT) seront affecté à un nouveau rôle (team coach ou team opération), celles et ceux de GBT ou de HRG qui exercaient en « acting » pourront postuler à ces nouveaux postes ou revenir à un poste de TC selon leur choix. Celles et ceux dont la candidature serait retenue en team coach ou opération seront promus au niveau F.

Dans un premier temps, les équipes HRG continueront à opérer séparémment des équipes GBT tant que les infrastructures technologiques (téléphonie, scripts, etc) ne seront pas harmonisées. Mais dès janvier, nos collègues de HRG découvriront le process de coaching de la performance, les incentives, et IEX…

Si la fusion sera légalement effective au 1er Janvier 2020, il est clair que dans les faits la transition se mettra en place progressivement au cours des mois. Le CSE de GBT sera informé consulté des projets au fur ét à mesure, notamment sur le plan technologique mais aussi rapprochement des équipes HRG & GBT par ligne à Rueil, par exemple.

Sur proposition des élus CFTC, une commission de suivi sur la fusion est mise en place pour une durée de 1 an. Elle sera composée de 7 membres dont 3 anciens élus de HRG, et aura pour mission de remonter à la Direction toutes les problématiques relatives à la fusion. Elle permettra aussi un passage de relais entre élus HRG et GBT puisque au 1er janvier, les élus GBT représenteront aussi les nouveaux collègues venus de HRG.

Les élus ont émis un avis en 2 parties : majoritairement FAVORABLE sur l'aspect économique de la fusion, renforçant la position de leader de GBT en France, mais unanimement DEFAVORABLE quant aux effets et conséquences sociales de ce projet, principalement pour nos collègues de HRG qui en seront les plus impactés. Ce vote est en adéquation avec celui rendu par les élus HRG (DEFAVORABLE) au regard des inquiètudes quant à une potentielle dégradation des conditions de travail qu'une expertise Technologia a mis en évidence.

Retrouvez la motivation complète et détaillée de l'avis sur le site du CSE

- Information Consultation sur le projet « Live Engage»

Entamé depuis près d'un an, les élus du CSE ont rendus un avis sur ce projet qui introduit un nouveau canal de communication entre les clients et GBT. Au travers de l'application mobile de GBT, les voyageurs pourront désormais contacter GBT par messagerie instantanée. Le projet initialement présenté a donné lieu à une expertise initiée par le CHSCT de GBT. Les experts ont identifiés certains risqus et émis des recommandations, notamment d'organiser le traitement des « chats » des voyageurs de manière séparée afin d'éviter une sursollicitation de TC's par encore un nouvel écran. De plus, l'introduction en cours de pilote, d'un SLA pour tle traitement des « chats » avec les client augmentait encore les risques. Néanmoins, ce mode de relation est fortement demandé par nos clients et les voyageurs, il est donc primordial que GBT puisse déployer rapidement cette option. La solution finalement présentée par la direction est la mise en place d'une équipe dédiée au « chats » sur le hub de Barcelone, permettant d'atteindre une taille critique pour dédier une équipe à ce seul mode de communication. Dès la mise en place de cette équipe, cette option de communication sera ouverte outre LVMH déjà pilote depuis janvier, à Véolia et Airbus.
Les PNRs seront renseignés en historique des changements intervenus via les « chats » clients, mais les TCs auront aussi la possibilité de consulter les échanges. Pour ce faire, les TCs français seront formés à la plateforme « Live Engage » au fur et à mesure du déploiement pour les clients servis. A terme, et selon les volumes de chats, leur traitement pourra revenir sur les équipes en France, le CSE sera alors informé consulté à nouveau du déploiement local.

Elus présents au vote : 13 (dont 9 CFTC)
Favorables : - Abstentions : 4 Défavorables : 9

- Information sur l'Index Egalité Femme/Homme de GBT

A compter de septembre 2019, toutes les entreprises de plus de 250 employés (donc GBT) doivent communiquer l'Index d'égalité Femme/Hommes. Pour le calcul de cet Index, plusieurs indicateurs sont pris en compte, dont les écarts de rémunération, les promotions, les augmentations individuelles, le nombre de femmes dans les 10 plus haites rémunérations. Comme annoncé en juillet, GBT a procédé au calcul de cet index. Sur les 3 premiers critères (écarts de rémunération, d'agmentations individuelles et de promotions) les résultats de GBT sont excellents atteignat presque le maximum possible de points. Sur les 2 autres critères (augmentation de 100% de femmes en retour de congés maternité et part des femmes dans les 10 plus hautes rémunérations) par contre GBT n'obtient aucun point. Il en résulte un index à 73/100 alors que le seuil minimum fixé par la loi est de 75/100. La direction a identifié les causes de cet échec sur les 2 derniers critères, et mets en œuvre des actions correctives pour garantir le 100% sur le 4ème critère. Pour autant, et les élus CFTC le soulignent de longue date, la direction a concédé qu'une action visant à parvenir à un équilible plus satisfaisant sur le dernier critère serait plus difficile à mettre en œuvre. En effet, 1 seule femme dans les 10 plus hautes rémunérations de GBT France, la marche est très haute …

- Points reportés

Information Consultation sur les orientations stratégiques : la consultation entamée en Janvier se poursuit, mais reste à incomplète notamment sur les aspects de Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences et les moyens mis en œuvre. Des précisions restent aussi à apporter sur l'évolution technologique, et les effets potentiels sur l'emploi en lien avec l'évolution des compétences.

Information Consultation sur la Politique Sociale, les Conditions de Travail et l'Emploi : Au regard à la transmission tardive de certains éléments par GBT, l'expert mandaté par le CSE n'a pas pu terminer son rapport pour la réunion de septembre. La direction a présenté pour sa part le bilan social 2018, l'expert présentera au CSE d'octobre son rapport complet dans le cadre de cette consultation obligatoire.

Prochaine réunion CSE : 16 &17 octobre