CFTC American Express Voyages

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

FLASH CFTC CE n° 12 : Mars 2015

Retrouvez tous les mois sur notre blog www.cftcaev.com ce compte rendu FLASH CFTC CE.
Le Livret CFTC « L'ESSENTIEL DE VOS DROITS » n° 2 est paru, en cours de distribution. N'hésitez pas à contacter un élu CFTC ou de vous connecter sur le site www.cftcaev.com rubrique « nous contacter » pour le demander…

Jocelyne Vignon
Déléguée Syndicale CFTC

- **Information Consultation Incentive Sales 2015**

Si les principes généraux du plan d'Incentive Sales restent inchangés, **quelques ajustements sont mis en œuvre : baisse des objectifs de transactions** (parce qu'ils n'ont pas été atteints en 2014), partage des transactions entre Globaux et Locaux, **application dès la 1ère transaction des « multiplicateurs » sont plus favorables**, mais **les taux de versement sont eux aussi révisés à la baisse**. Ainsi un Sales atteignant 100% de son objectif ne perçoit que 90% de sa prime, ce que la direction traduit en « récompenser la surperformance ». **Faute de réelle visibilité des effets de ces ajustements**, notamment au regard des changements conséquents d'organistion et de responsabilité des Ventes**, les élus CFTC ont émis un vote d'absention sur ce plan 2015**.

Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)
Favorables : - Abstentions : 8 Défavorables : 1

- **Information Consultation Incentive Meetings & Events 2015**

Là aussi, **les principes généraux ne sont pas modifiés, pour autant les explications apportées par la Direction sur ce projet ont parfois été imprécises**, notamment sur le **poids relatif des critères et comment ils influent sur le paiement**. Le « booster » sensé là aussi récompenser la surperformance est **basé sur des paliers très difficilement atteignable**s. Les élus CFTC ont souligné que ce plan tend à inciter les collaborateurs de M&E à travailler au-delà des conditions normales et acceptables, voire à encourager des comportements « accro du travail ». Jocelyne Vignon a demandé que **le CE mandate le CHSCT pour étudier les conditions de travail dans ce service, notamment en terme de charge de travail en vue de préserver la santé de ces salariés.**

Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)
Favorables : - Abstentions : 1 Défavorables : 8

- **Information Consultation Scorecard QSC**

Le projet de scorecard présenté traduit l'adaptation aux critères GSD auquel ce service est maintenant intégré. Alors qu'ils sont supprimés pour les TC, **les critères « Pertes », « Productivité » et « CSAT – Top 1» seront appliqués aux collaborateurs du QSC**. Les élus ont soulignés que **cette équipe ne génère pas de pertes**, la Direction entend par ce critère inciter au recouvrement des pertes, augmentant l'objectif de 15% par rapport à 2014. De même, **la perception des clients exprimée par la CSAT est influencée par la nature de la réponse approtée à un litige**, pas nécessairement par le professionnalisme de l'interlocuteur du QSC. **La mesure de productivité enfin semble de nature à favoriser « l'abbattage » au détriment la qualité des réponses**, et au risque aussi de dégrader la CSAT.

Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)
Favorables : - Abstentions : 2 Défavorables : 7

CFTC American Express Voyages

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

- **Information consultations scorecard/incentive AmeXservices**

Pour cette équipe, regroupant AmexChange, Ventes Persos, STS et IRD, **le mot d'ordre est aussi alignement sur GSD**. Chaque service verra **sa performance mesurée sur un critère spécifique de productivité au niveau individuel.** Pour rappel, GSD a pourtant abandonné en 2015 tant le niveau individuel que la mesure de productivité, **les élus s'interrogent donc sur la notion « d'alignement » ?** Pour les collaborateurs qui historiquement bénéficiaient d'une prime plus élevée que celle du GSD (8 sur 11), le différentiel sera intégré au salaire de base. **Les élus CFTC ont regretté que l'entreprise n'harmonise pas « à la hausse », en faisant profiter les trois collaboratrices non concernées de cette intégration,** d'autant qu'elles sont appelées à mutualiser avec leur collègues des autres départements au sein de la même équipe.

Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)
Favorables : - Abstentions : 2 Défavorables : 7

- **Point d'avancement sur le projet FMBO**

Les pilotes ont commencé sur le plateau de Lyon. Ils ont permis **d'identifier des dysfonctionnements qui sont pour certains déjà corrigés et pour d'autres, en cours d'analyse pour les comprendre afin d'y apporter les bonnes solutions.** La principale **préoccupation porte maintenant sur le Online**, et donc le pilote sera étendu afin d'élargir le périmètre d'analyse **pour anticiper le maximum les risques potentiels**. La Direction continuera à informer le CE de l'avancement de ce projet majeur pour notre entreprise.

Points à l'initiative des élus

- **Vote sur le budget prévisionnel 2015 (Activités et Frais de fonctionnement)**

Après avoir vu sa nommination confirmée par un nouveau vote, Estelle Moudiappanadin a **présenté le budget prévisionnel pour l'année 2015** tant sur les Œuvres Sociales, et toutes les activités qui seront proposées aux salariés que sur les frais de fonctionnement, principalement alloués au support et formation des élus. Différents investissements ont été validés : **l'accompagnement juridique ouvert aux collaborateurs est reconduit auprès du cabinet ACCES CONSULTING**, le site du CE va se moderniser et intégrer de nouveaux services qui seront désormais gérés en ligne.
Pour rappel, la trésorière du CE est Estelle Moudiappanadin, Marie Ouzougagh est son adjointe.

Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)
Favorables : 9 Abstentions : - Défavorables : -

- **Validation des conditions d'attribution des Œuvres Sociales**

En complément au Règlement Intérieur du CE déjà voté par l'Instance, **la Commission Loisirs a présenté l'annexe qui présente les conditions d'attribution aux activités proposées en 2015**. Le règlement intérieur dans son intégralité, ainsi que cette annexe seront disponibles pour tous les collaborateurs sur le nouveau sit qui sera livré à la mi-Avril. **Le site du CE sera indisponible pendant une semaine pour permettre sa remise à jour et la montée de version.**
Pour rappel, les élus à la commission Loisirs sont : Marie Ouzougagh, Catherine Odin et Estelle Moudiappanadin.

Prochain CE :
22 & 23 Avril 2015

Nous contacter : cftc.aev@gmail.com