

## FLASH CFTC CE n° 16 : Juillet/Août 2015

Retrouvez tous les mois sur notre blog [www.cftcaev.com](http://www.cftcaev.com) ce compte rendu FLASH CFTC CE.

*Les élus CFTC d'American Express GBT espèrent que vous avez profité de vacances ensoleillées, pour « recharger vos batteries » entourés de vos proches. La rentrée est là, vous avez dû recevoir les bons du CE pour vos enfants d'âge scolaire. Nous vous souhaitons une bonne reprise !*

*Jocelyne Vignon*

*Déléguée Syndicale CFTC*

- **Information Consultation sur le projet « Qualité de service » GSD**



Après des pilotes en Grande Bretagne et Suède estimés comme très positifs par le Groupe, il a été décidé de déployer ce projet dans les marchés les plus importants de GBT, dont la France. **Des auditeurs Qualité auront comme mission de répertorier les procédures au sein de GSD**, à tous les niveaux de l'organisation depuis les TC jusqu'au SDL, **afin de les rendre plus efficaces, et donc de permettre aux conseillers de délivrer un meilleur service à nos clients**. Cette initiative ne remet pas en cause la certification ISO de GBT, mais vise à mettre en place **un plan d'amélioration en continu qui doit faciliter la reconduction de cette certification**. Les « bonnes pratiques » seront partagées, cet audit doit aussi permettre d'identifier et d'établir des priorités sur les actions correctrices sur les outils ou systèmes. Tous les plateaux et implants GSD seront concernés, et se verront attribuer un « label » indicateur du niveau d'efficacité, dont découlera un plan d'actions spécifique visant à amener tous les points de vente à un même standard. **L'objectif de cet audit tel que présenté par la direction est d'apporter une résolution à des dysfonctionnements ou des lourdeurs de process**, et ainsi donner aux conseillers les moyens de performer à la hauteur des attentes de l'entreprise. **Les élus CFTC ont mis en exergue qu'ils resteront particulièrement vigilants quant à la bonne utilisation de cet audit, qui ne doit pas être détourné de son objet pour aboutir à des externalisations ou des suppressions de postes**. La direction a pris l'engagement de tenir l'instance informée de la planification prévue à partir d'Octobre des audits sur les différents plateaux et services, de ses résultats, et des plans d'actions mis en place. Les élus ont aussi souligné l'importance d'une communication claire et adaptée sur le projet et ses attendus, pour obtenir l'adhésion des salariés.

**Elus présents au vote : 9 (dont 4 CFTC)**

**Favorables : 1**

**Abstentions : 6**

**Défavorables : 2**

- **Information Consultation sur le changement de périodicité de paiement des Incentive Sales**



- **Information sur le Challenge « Sales » 2015**

Le calendrier de paiement des primes d'incentive des équipes « Sales » est modifié à l'échelle globale, d'après la direction à la demande des vendeurs eux-mêmes. De paiement trimestriels intervenant 3 mois après la fin de la période considérée, **les primes seront calculées mensuellement et versées 2 mois après la période**. Ainsi au lieu d'une prime pour Q1 2015 payée en juin, les Sales recevront leur prime pour le mois de Juillet à la fin septembre. Ce changement de calendrier n'a aucune incidence sur les modalités du plan. Les élus ont émis de réserves quant à la potentielle augmentation de la charge de travail des collaborateurs en charge du reporting et calcul des incentives. La direction Sales et la RH ont assuré que les bénéfices d'une mensualisation (suivi plus régulier, moins de recherches périodiques) compenserait la gestion plus fréquente.

**Elus présents au vote : 9 (dont 4 CFTC)**

**Favorables : 9**

**Abstentions : -**

**Défavorables : -**

Par ailleurs, l'instance a été informée du lancement d'un challenge spécial pour la fin d'année, ouvrant la possibilité aux Sales de bénéficier de primes exceptionnelles pour des gains de clients sur la fin de l'année.

- **Information consultation sur dérogation au travail dominical dans le cadre du projet FMBO**



Dans le cadre du projet FMBO (remplacement de CESAR par AGM), les migrations d'outil Online pour quelques clients ne pourront être effectuées en semaine. De ce fait, la direction va solliciter de l'Inspection du Travail une dérogation au travail le dimanche pour quelques collaborateurs jusqu'à la fin décembre. **Les compensations (financières et récupération) en usage et prévues par la convention collective seront appliquées au salariés volontaires.**

**Elus présents au vote : 9 (dont 4 CFTC)**

**Favorables : 8**

**Abstentions : 1**

**Défavorables : -**

- **Information sur l'évolution des équipes Customer Experience**

Les équipes « Customer Experience » au niveau global sont réorganisées. **L'objectif est de décharger les interlocuteurs locaux des marchés (1 personne en France) pour leur permettre d'évoluer vers des tâches plus complètes d'analyse et de préconisations** plutôt que dans la gestion de reporting et des tâches administrative. Notamment, les « **CSAT** » **clients doivent être analysés au lieu d'être gérés comme des « metrics »** attribuées à des individus comme mesure de performance. De plus, grâce aux nouvelles technologies, les verbatims devront aussi être exploités. Enfin, le lien sera également fait avec d'autres enquêtes, NPS notamment au niveau des travel managers et directions Achats, mais aussi **pour mettre en évidence des remontées clients récurrentes sur tout le marché, ou un plateau.** Les élus **CFTC ont pris acte que l'entreprise rejoigne enfin le message qu'ils portent depuis de années et envisage les retours de nos clients comme une réelle opportunité d'améliorer la qualité de service**, et non de juger ses salariés sur des éléments aléatoires.



- **Point de suivi sur la mise en œuvre de l'accord Télétravail (hors GSD) (CE Juillet)**



La RH a présenté un premier bilan des demandes de télétravail pendulaire et des réponses apportées. **64 demandes ont été reçues à cette date. 45 demandes ont été traitées (70%) : 33 ont été refusées (73%) et 12 acceptées pour 1 (8 = 17%) ou 2 (10%) jours par semaine.** Les critères pris en compte sont la situation de handicap, l'âge tel que prévu aux accords s'y rapportant, ainsi que la durée quotidienne de transport, **critère unilatéralement déterminé par la direction.** 19 demandes restaient à instruire avant la fin août, parmi elles des « situations personnelles » nécessitant une prise en compte particulière. **Les élus CFTC restent fondamentalement opposés à la mise en œuvre de cet accord qui ne reflète par l'esprit de la négociation.** Les élus ont également rappelé que lors de la consultation Green Office, **la direction a opposé à l'éloignement du site la pratique du télétravail comme garante des conditions de travail, par ailleurs préconisé dans le rapport Technologia diligenté par le CHSCT.**

- **Election d'un membre à la Commission Loisirs suite à une démission**



Suite à la démission d'un de ses membres au CE de Juillet, **Christophe Fontaine** a été élu par 6 voix contre 3 comme membre de la commission Loisirs.

**Pour rappel, les élus CFTC à la commission Loisirs sont Marie Ouzougagh (pdte), Estelle Moudiapannadin et Catherine Odin.**

- **Points reportés**

- Information sur la transition des ventes GBC vers les services commerciaux
- Point sur les réorganisation GBC et GCS

**Prochain CE :  
29 & 30 septembre 2015**