

FLASH CFTC CE n° 24 : Mai 2016

Retrouvez tous les mois sur notre blog www.cftcaev.com ce compte rendu FLASH CFTC CE.

Pour connaître les dates de réunions du CE, mais aussi du CHSCT ou des Délégués du Personnel consultez l'agenda sur le site CFTC. Vous y trouverez aussi la liste des élus CFTC, à contacter si vous avez une question, besoin d'une information ou d'une aide. Nous sommes là pour vous accompagner, vous soutenir, et vous représenter ...

Jocelyne Vignon, Déléguée Syndicale

- **Information Consultation sur les orientations stratégiques 2016-2019**



Depuis Février, la **Direction Générale a présenté au CE les grandes lignes de la stratégie issue du Groupe, sa déclinaison sur le marché Local à l'horizon 2016**. Néanmoins, des réponses restent pour les élus CFTC insuffisantes : **déclinaison de la stratégie pour les lignes ne dépendant pas de la DG France ou de GSD, manque de visibilité sur la stratégie pour 2017 et au-delà, quels moyens financiers, humains et technologiques seront mis en œuvre pour atteindre ces objectifs, et surtout quels seront les effets sur l'emploi et les compétences de cette stratégie ou nécessaires à sa réussite**. Autant de points qui restent à préciser ou compléter, et qui justifient l'avis rendu par les élus CFTC. La Direction a rappelé que la stratégie de l'entreprise se construit et évolue « en continu », qu'au regard des changements profonds de l'activité Voyages d'Affaires elle-même, il est très difficile d'anticiper à moyen terme, et donc de présenter des éléments concrets au-delà d'une année.

Concernant l'Emploi, la **Direction a cependant affirmé que pour la ligne GSD, l'objectif de l'entreprise est la stabilisation des ressources**, nécessaires pour servir nos clients et ceux que nous gagnons, tout en évoluant vers des compétences élargies en adéquation avec la progression du taux de réservation Online de nos clients.

Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)
Favorables : - Abstentions : 1 Défavorables : 5 Refus de vote : 3

- **Information Consultation sur le projet de reconduction de l'Incentive GSD sur le 3ème trimestre**



La **Direction GSD France maintient pour le 3ème trimestre 2016 le plan d'Incentive** lancé depuis Janvier. Il est important de rappeler ici que dans de nombreux marchés y compris Européen les plans d'Incentive GSD sont supprimés en 2016. Les élus **CFTC** ont pris acte de la volonté de Mr Carcèlès de **reconnaitre les efforts et de soutenir la motivation des équipes en dérogeant ainsi aux directives du Groupe**, avec l'accord de Mr Mattan.

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

- **Présentation du bilan 2015 de l'accord Handicap**



Le Cabinet Nayan a présenté le bilan 2015 de l'accord Handicap, et plus généralement **les actions mises en place par GBT en soutien des personnes en situation de Handicap**. L'objectif principal de l'accord est **le maintien dans l'emploi, en 2015, 53 personnes ont exercé une activité professionnelle, dont 51% à temps plein**. 25 autres personnes qui ne sont plus présents à leur postes de travail continuent à bénéficier du soutien de Nayan. En plus du suivi des personnes, les principales actions mises en place en 2015 ont été **la campagne de sensibilisation sous forme de bande dessinée, la création et distribution du guide des mesures d'accompagnement**. Enfin, la L'accord Handicap se termine en Décembre 2016, les négociations en vue de sa reconduction débuteront en septembre.

- **Présentation des projets de remplacement de « Socrate » et « Correx »**



La SNCF (pour Socrate) et Concur (pour Correx) ont annoncé abandonner ces outils et applications à la fin de l'année 2016. La Direction a informé les élus que **des groupes projets ont immédiatement été constitués, tant au niveau global que local pour trouver des solutions de remplacement adaptées aux besoins**, et intégrant des fonctionnalités améliorées ou nouvelles proposées par des nouvelles technologies. Ces projets lorsqu'ils seront plus avancés seront soumis à information / consultation du CE, ainsi que les outils retenus, et tous les éléments s'y rattachant comme par exemple les changements de process (Note : Correx = Robotics, donc tous les scripts), la mise en place potentielle de Pilotes, les plans de déploiement et de formation, etc ... **Nous vous tiendrons bien sûr informés sur ces projets : « Rail Display » et « Compleat » dans nos prochains Flash !**

- **Présentation du bilan du Pilote CSI et plan de déploiement.**



La Direction GSD a présenté le premier bilan du Pilote lancé en mars sur 5 équipes, modifiant le traitement des réclamations clients. **L'objectif est de traiter les demandes « simples » relevant de la responsabilité d'AE GBT, plus rapidement et efficacement, en laissant aux TCs une plus grande marge d'autonomie.** Ainsi, le conseiller pourra répondre immédiatement au voyageur ou à l'assistante, et transmettre directement à l'équipe CSI la demande d'avoire correspondante. L'enregistrement de la réclamation restera nécessaire dans Travel Force. Pour les dossiers complexes, ou ne relevant pas de la responsabilité d'AE GBT, ou au-delà du plafond de remboursement fixé, le process reste inchangé et les dossiers sont gérés par l'équipe CSI. **La Direction de GSD a confirmé que les pertes ainsi passées directement par les TCs ne seront pas affectées aux conseillers individuellement, mais dans un « pot commun » collectif.** Pour autant, la Direction Qualité produira des rapports réguliers permettant d'identifier des « erreurs » ou « réclamations » récurrentes, d'en rechercher la cause et d'y apporter des mesures correctrices au-delà de la gestion de la réclamation, dans une démarche d'amélioration continue. **Le nouveau process va être étendu à toutes les équipes d'ici à la fin juin.**

- **Point de suivi sur le déploiement de « My Universe » et process NICE**



Lors de la mise en service de l'outil NICE, l'entreprise avait indiqué que **les collaborateurs pourraient écouter les appels qui avaient été évalués par le TL en amont des 1to1.** Il a fallu attendre le « PC refresh » pour pouvoir implémenter l'application My Universe sur les postes de travail. Le casque spécifique nécessaire à l'écoute des appels a été distribué aux collaborateurs en plateau et implant. Sur la base du volontariat, les TC doivent demander à leurs Team Leaders que du temps soit planifié pour qu'ils écoutent les appels en préparation du 1to1. En réponse à notre question, **la Direction GSD a indiqué qu'à date, 90 collaborateurs ne s'étaient jamais connectés à l'application My Universe.** Pour 36 autres, des problèmes techniques les empêchaient encore de s'y connecter, ces incidents doivent être signalés par l'ouverture d'un ticket pour traitement par l'équipe coordination.

- **Point de suivi sur le déploiement de « Netsuite »**



Netsuite est déployé depuis début Mai au niveau des équipes Finances. Le groupe a profité de ce nouvel outil pour réviser les modalités de reporting dans les Comptes d'Exploitation qui permettent de suivre les résultats. Il est donc nécessaire . Un programme de formation en ligne va être lancé, avec des sessions en Anglais ouvertes à tous, mais la Direction a aussi planifié des sessions spécifiques en Français au cours du mois de juin.

Points reportés :

Bilan Social 2015
Bilan Incentive 2015 et T1 2016 (GSD)
Migration e-mail

**Prochain CE ordinaire :
22 & 23 Juin 2016**