

FLASH CFTC CE n° 28 : Octobre 2016

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

Notre collègue, Jean RABINEAU, est décédé brutalement il y a quelques jours. Tous les élus CFTC s'associent à la peine de sa famille, ses amis et collègues. Nombreux d'entre nous avons eu plaisir à travailler avec Jean, agent de voyages d'abord pour évoluer chef de projet expert, responsable de la relation avec notre partenaire. Professionnellement et humainement, il nous manquera.

Jocelyne Vignon, Déléguée Syndicale

- **Information Consultation sur le Projet de saisonnalité 2017 – Accord sur la modulation du temps de travail Axxess@home**

Comme tous les ans, le projet de **calendrier de Haute et Basse saison 2017** tel que prévu à l'accord **Modulation du temps de travail** a été soumis à consultation du CE. 2 changements importants cette année : **l'allongement de la basse saison d'une semaine en juillet et des 2 premières semaines de Décembre**. D'autre part, **pour des équipes spécifiques (LADOM et AXA**, mais potentiellement d'autres nouveaux clients) l'été étant une période de haute activité, **la basse saison d'été est remplacée par Janvier et Février**. Les **élus CFTC** ont souligné que cela pourra poser problème aux conseillers, notamment **la conciliation avec la vie familiale pour les vacances d'été**. La Direction GSD a confirmé que ce changement sera soumis aux TC Axxess@home concernés qui pourront dans ce cas **être réaffectés à une autre équipe**, sous réserve qu'ils puissent être remplacés. Sur ces équipes aussi, l'obligation de 4 semaines l'été sera adaptée. **La CFTC s'est également inquiétée de l'effet de l'allongement de 3 semaines de la basse saison sur la durée moyenne quotidienne et hebdomadaire de travail** en haute saison qui mécaniquement augmentera. **La CFTC a formellement demandé un suivi précis de ces indicateurs** afin de préserver la santé des salariés.



Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)

Favorables : - Abstentions : 5 Défavorables : 4

- **Information sur WFM mesures Efficacité de la Planification**



En complément à la réorganisation mise en place fin 2015, les équipes WFM ont mis en oeuvre depuis le début 2016 une **initiative visant à mesurer et donc pouvoir améliorer l'efficacité de la planification**. **Qui ne s'est jamais étonné ou insurgé d'une planification inadéquate (trop ou pas assez pour prendre les lignes) ?** Ayant établi un état des lieux d'où il ressort que **la France est dans les 3 meilleurs marchés Européen**, des constats ont émergés des analyses d'écarts : **la planification est moins efficace** (c'est-à-dire répond au besoin au fil des semaines) **plus les équipes sont petites, plus les spécificités clients sont complexes, moins les « cross skillings » sont activés, moins il y a de HomeWorkers rattachés à l'équipe**, ces éléments pouvant être cumulés. Au cours de la journée des écarts sont aussi constatés en début et fin de journée alors que sur le milieu de journée les ressources ne sont pas utilisées à plein. Enfin, la planification des RC sur les mois à faible activité (Juillet, Août et surtout Décembre) n'est pas optimale. Forte de ces constats, WFM a présenté **des pistes d'amélioration visant à améliorer l'efficacité de la planification** : 1/ depuis septembre, **la pause déjeuner de tous les HomeWorkers est de 1h30** (tel que prévu à l'accord) permettant d'avancer ou de retarder la prise ou la fin de service. 2/ à compter de 2017, **la planification des RC sur l'année (pour rappel 5 au choix du salarié, 7 de l'entreprise) sera revue selon les équipes et l'activité mettant fin à l'obligation d'un RC par mois pour tous**. 3/ enfin, **les équipes seront revues afin d'équilibrer le nombre de HW en modulation au nombre de TC sur BTC ou TAD**. Dans la mesure du possible, les souhaits des TCs ainsi qu'un rapprochement géographique seront considérés. Autre effet : les hautes et basses saisons sont révisées. **Les élus CFTC ont émis de fortes réserves sur ces mesures, notamment sur la planification du déjeuner qui déjà génère de nombreuses remontées et plaintes.**

- **Suivi sur le déploiement de Netsuite**



L'outil Netsuite est déployé depuis le mois de Mai, les **élus CFTC demandent depuis Août un suivi sur ce déploiement et ses outils connexes, les dysfonctionnements identifiés et les actions mises en œuvre pour y remédier**. Enfin, la Direction a répondu : toute la comptabilité est maintenant exclusivement gérée dans Netsuite, et toutes les anciennes applications stoppées. La dernière application connexe (CS3) est implémentée depuis Septembre, les retards de facturation sont comblés. **Les points majeurs en attente de résolution relèvent de l'enregistrement des paiements client et par conséquent le recouvrement, les process de validation des paiements fournisseurs**. Par ailleurs la direction a concédé que **le traitement entièrement manuel de nombre d'opérations qui étaient automatisées dans les anciens outils reste problématique au niveau de la charge de travail des équipes Finances**. Enfin, **les règles paramétrées dans NetSuite restent souvent obscures, et doivent être vérifiées et contrôlées, parfois corrigées**, ce qui implique aussi une lourde charge notamment pour les équipes GCP et commerciales. **La Direction Générale est intervenue auprès du Groupe pour mettre en avant les spécificités du marché Français, que l'équipe projet globale n'avait pas anticipées**, un audit a été mené en septembre qui a en effet mis en évidence les dysfonctionnements qui doivent être traités en toute priorité pour revenir avant la clôture annuelle à une situation « business as usual ». Les **élus CFTC ont demandé à la Direction une évaluation des « risques » ou coûts supplémentaires** que pourraient supporter le marché du fait de ces manques d'anticipation, la direction a affirmé qu'il n'est pas possible encore de les mesurer.

Pour rappel, les élus CFTC à la commission Economique sont : Jocelyne Vignon (Présidente) et Christophe Fontaine. N'hésitez pas à les contacter pour toute question.

- **Information consultation sur le projet « Send Word Now » :**



De nombreux évènements ont ces derniers mois nécessités des actions pour s'assurer de la sécurité des collaborateurs de GBT : attentats en France et en Belgique, typhon à Hong Kong, déraillement de train dans le New Jersey pour citer les principaux. **Le Groupe a donc décidé de mettre en place une plateforme permettant de communiquer et d'envoyer des informations en cas de crise grave**. Les collaborateurs pourront **s'ils le souhaitent** renseigner dans Workday leur n° de tel et / ou e-mail personnels sur lesquels ils recevront le cas échéant des alertes, des informations et pourront répondre sur leur situation. Les **élus CFTC ont souligné que la Direction devait à cette occasion rappeler aux managers que l'enregistrement et l'usage des n° de tel personnels de collaborateurs est soumis à leur accord formel**, ce qui est aujourd'hui encore trop souvent ignoré. Le correspondant Compliance de GBT peut être saisi dans ce cas par le collaborateur.

Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)

Favorables : - Abstentions : 8 Défavorables : 1

- **Information sur les résultats de l'enquête « Culture IQ » France**



Les premières communications sur les résultats de l'enquête 2016, notamment lors des townhalls, indiquent **une dégradation par rapport à 2015, principalement au niveau du Net Promoter score**. Pour autant, si au niveau de l'Europe et de la France les indicateurs restent très en deça des attentes, **les analyses par ligne d'activité sont plus nuancées**, et les plans d'actions en cours d'élaboration. La RH transmettra aux élus une synthèse des résultats en Novembre ou Décembre.

Points présentés en Novembre :
Orientations stratégiques (Mr Col – Mr Carcéles)
Plan Formation et GPEC

Prochain CE ordinaire :
23 & 24 Novembre 2016