

FLASH CFTC n° 38 : Janvier 2018

Rester informé(e) de l'actualité sociale ? inscrivez-vous à la Newsletter CFTC pour recevoir nos messages et communications. Retrouvez aussi tous les mois sur notre site, ce compte rendu de la position des élus CFTC lors des dernières réunions : rubrique FLASH CFTC



- Information Consultation sur le projet d'incentive 2018 au GSD



La Direction a présenté un nouveau programme d'incentive qui introduit de nombreux changements. Certains éléments cependant demeurent inchangés :

- Maintien de l'Incentive en France pour 2018, sur les mêmes montants qu'en 2017
- Période trimestrielle et versement aussi trimestriel (sauf back office)
- Objectifs et réalisations collectifs, au niveau de l'équipe par Gate ou Contact Type

Pour 2018, l'incentive sera basé sur plusieurs critères par équipe, généralement 4, ou 3 si sur l'équipe un critère n'est pas applicable. Les 4 critères sont les suivants :

Client : CSAT top 2 box (ou taux d'erreur)

Productivité : Transactions (Air Rail et Hotel)

Revenu : hôtels calculés en nuitées et même si réservés seuls

Service : sur la base du SLA client (téléphone et mail)

Les objectifs de CSAT et revenus hôtels sont nationaux, et seront déclinés sur les équipes selon la typologie et le niveau d'atteinte réalisé en 2017.

La direction a choisi de revenir au Top2 box afin d'élargir la marge d'atteinte, le top1 restant en France culturellement plus bas. Lorsque la CSAT n'est pas disponible, le taux d'erreur sera un ratio entre le nombre de CSI imputables à GBT et ADM par rapport au nombre total de transactions.

Pour le calcul des revenus hôtels, c'est le nombre de nuitées qui sera considéré et pour toutes les réservations même seules, à la condition qu'elles soient enregistrées au travers du script. Enfin pour ne pas défavoriser les équipes selon la PVE des clients, un prix moyen de nuitées basé sur la moyenne en France sera appliqué tant dans l'objectif que dans la mesure d'atteinte.

Pour la productivité, le calcul sera basé sur les « TPHP » à savoir le nombre de transactions Air/rail et hotel par rapport aux heures travaillées répertoriées dans IEX. A noter, les transactions hotel seront prises en compte cette année. Pour les équipes non IEX, le ratio sera calculé sur les FTE (prenant en compte les temps partiels éventuels) auquel est appliqué une moyenne de temps en réunion, trainings etc constaté en France. L'objectif de ce critère est clairement d'atteindre une moyenne nationale d'occupancy à 75% au niveau national, et aussi de réduire l'AHT de 5%.

Pour le SLA, le temps de traitement des mails/appels sera ramené à nombre total et l'objectif sera l'engagement Client. Pour ce critère, l'atteinte les 3 mois de l'objectif sera considéré comme « exceed », retrouvez le tableau de mesure pour le SLA.

Pour les 3 autres critères, seront considérés comme « below » les taux d'atteinte de 0 à 94,99% de l'objectif. Seront « Meet » les résultats de 95 à 102% de l'objectif, et seront « exceed » les résultats au-dessus de 102 %

Chaque critère aura ainsi un niveau d'atteinte distinct, les résultats de tous les critères seront ensuite compilés pour aboutir au résultat trimestriel qui déclenchera le paiement de la prime.

SLA Niveau de service / Nb de mois			
Below	Meet	Exceed	Résultat
3	0	0	Below
0	3	0	Exceed
0	0	3	Exceed
1	2	0	Meet
1	1	1	Meet
1	0	2	Meet
2	1	0	Below
0	2	1	Exceed
0	1	2	Exceed

Retrouvez ci-dessous les tableaux de résultats sur les critères :

Notation trimestrielle 4 critères			
Below	Meet	Exceed	Résultats
4	0	0	Below
0	4	0	Meet
0	0	4	Exceed
3	1	0	Below
3	0	1	Meet
0	1	3	Exceed
2	2	0	meet
2	0	2	meet
0	2	2	Meet
2	1	1	meet
1	2	1	Meet
1	1	2	Meet

56% Meet
22% below
ou exceed

66% Meet
17% below ou
Exceed

Notation trimestrielle 3 critères			
Below	Meet	Exceed	Résultats
3	0	0	Below
0	3	0	Meet
0	0	3	Exceed
2	1	0	Below
2	0	1	Meet
0	1	2	Exceed
1	0	2	meet
1	1	1	meet
0	2	1	Meet

La Direction GSD a entendu les élus CFTC et garantit un paiement minimum pour tous les niveaux d'atteinte, y compris below (pour tous les autres marchés, un below supprime la prime quand elle existe). Ainsi grâce à cette avancée obtenue, **TOUS** toucheront une prime, même si l'atteinte de l'équipe est below. Le meet donnera lieu au paiement du 100% (381€ / trimestre pour un TC GSD)

De même, le nombre d'exceed n'est pas plafonné, et un niveau minimum de paiement est garanti.

La Direction GSD a aussi clarifié que les dossiers traités par les TCs en débordement d'une autre équipe, sont bien pris en compte dans les résultats de son équipe.

Pour les équipes spécifiques (Back office, Amex Change et STS) des plans basés aussi sur 3 critères seront mis en places avec le même fonctionnement pour la mesure d'atteinte.

Enfin, des arbitrages continueront d'être pris par la Direction GSD au regard des éléments remontés par les Coachs et business analystes. **Les élus CFTC ont souligné que les changements sont nombreux et importants, et ont demandé que la Commission Incentive du CE puisse être informée chaque trimestre afin de suivre avec vigilance la mise en œuvre du plan, et son application équitable.** La commission Incentive pourra aussi remonter des problématiques du terrain, afin que la Direction puisse y apporter réponse et clarification ou corriger pour la période suivant si nécessaire.

Pour rappel ; Estelle Moudiappanadin est l'élue CFTC à la commission Incentive, n'hésitez pas à la solliciter ou vos élus CFTC au CE ou Délégués du Personnel en cas de problème.

Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)

Favorables : 5

Abstentions : 1

Défavorables : 3

- Information Modalités fonctionnement 35h 2018

Conformément à l'accord 35h de 1999, les conventions de fonctionnement sont en cours de validation, la Direction présentera en février un état des modalités par lignes d'activité.

- Information Note de Congés payés 2018

La note CP 2018 sera soumise à la consultation du CE en Février. **Les élus CFTC ont souligné qu'il est paradoxal, alors que ni la modalité 35h, ni la note de congés payé ne sont connus et communiqués, sur certaines équipes GSD il était déjà demandé en particulier aux TCs de planifier leurs congés et RC. C'est la charue avant les bœufs !** La Direction a indiqué vouloir « clarifier les démarches isolées ».

**Prochain CE ordinaire :
28 fév & 1 mars 2018**