



Les élus CFTC au CSE vous souhaitent de joyeuses et chaleureuses fêtes de fin d'année, loin de l'agitation ambiante, profitez de moments familiaux ou amicaux partagés avec celles et ceux qui comptent pour vous



## FLASH CFTC n° 43 : Décembre 2018

### • Information Consultation sur le projet d'incentive 2019 Traveler Care



La Direction a présenté la version 2019 du **programme d'incentive**, qui selon elle ne présente que des changements mineurs par rapport à 2018. Si en effet, certains fondamentaux persistent (périodicité trimestrielle, objectifs collectifs, montant de la prime, types de critères) **nous considérons que des éléments essentiels sont modifiés** :

- Taux de « Meet » réduit de 100 à 102%, donc « below » étendu de 0 à 99,99% ;
- modalités de calcul des taux d'atteinte moins favorables, 3exceed+1below = Meet par exemple ;
- et surtout, « below » = aucune prime pour le trimestre

**Les élus CFTC ont dénoncé le caractère hautement démotivant de ce plan**, qui selon nous renforce la perception d'absence de reconnaissance envers les conseillers voyages et les coachs, alors qu'ils ont démontré en 2018 un taux d'engagement extraordinaire dans des circonstances exceptionnelles, que la direction générale a d'ailleurs reconnu. Bien qu'ayant obtenu le maintien partiel de la commission Incentive qui avait aussi été supprimée, **les élus CFTC se sont prononcés unanimement défavorable sur ce plan et ont alerté la direction Traveler Care sur ses effets**. Ce projet de plan nous paraît tout à fait incompatible avec la volonté affichée par la direction de rétablir un climat de confiance avec les employés.

*Nous vous invitons à lire la déclaration CFTC sur ce projet.*

Elus présents au vote : 9 (dont 7 CFTC)

Favorables : - Abstentions : - Défavorables : 9

### • Information Consultation sur le projet de Plan Formation 2019



Bien que la dénomination Plan de Formation et l'obligation légale de consultation soient supprimée, **nous donnons acte à la direction de maintenir l'information consultation du CSE sur ce sujet important**. Néanmoins, le constat reste dans la ligne des années précédentes : **une constante régression des budgets alloués à la formation**, en contradiction avec les profonds changements qui affectent à la fois nos métiers et notre entreprise. Pour la CFTC, la direction qui veut que ses salariés soient « acteurs de leur parcours professionnels » non seulement ne remplit pas à son obligation de réaliser les entretiens du même nom, mais limite aussi l'accès à la formation, notamment au Traveler Care avec les formations de langues réalisées sur le temps personnel bien que financées avec le CPF des salariés. Sans parler **des conditions dans lesquelles les formations sont effectuées** (au poste de travail, entre 2 appels, parfois avec la grille des réponses généreusement partagée pour abrégé le temps « non productif »). La direction s'était engagée à « compenser » la suppression de toutes les salles de formation par la mise à disposition de PC portables permettant la réalisation des formations dans des conditions permettant une réelle appropriation des enseignements. **Promesse non tenue à date, les élus CFTC l'ont rappelé à la direction**. A noter : le projet principal de formation « Great Customer Experience » pour les conseillers et coachs Traveler Care sur 2019-2020, et dont il est annoncé qu'il sera réalisé en présentiel d'une journée.

*Nous vous invitons à lire la déclaration CFTC sur ce projet.*

Elus présents au vote : 9 (dont 7 CFTC)

Favorables : - Abstentions : - Défavorables : 9



- **Information Consultation sur le projet de Services Auxiliaires 'Amadéus**



La direction a présenté des **nouvelles fonctionnalités Amadéus qui permettent de réserver bagages et sièges, en mode guidé donc simplifié**. Ces services proposés par les compagnies aériennes sont très appréciés par les voyageurs et constituent un plus important. Toutefois, les modalités de réservation jusqu'à maintenant étant différentes et pouvant représenter un temps de traitement important, ces services n'étaient pas mis en avant. Par ce projet, la direction **Traveler Care souhaite développer la capacité de vente à valeur ajoutée des conseillers voyages** (ce service ne sera pas proposé par nos sous-traitants), élément différenciant de service pour nos clients, tout **en l'automatisant et le standardisant pour être compatible avec les objectifs de productivité**. Un pilote sera initié à partir de Janvier sur plusieurs équipes dont les clients demandent ces services et au regard des retours terrain via les Clients Specialist, les services pourront (ou pas) être généralisé.

Elus présents au vote : 15 (dont 11CFTC)

Favorables : 8

Abstentions : 4

Défavorables : 3

- **Information Consultation sur la Politique Economique et Financière**



L'entreprise a l'obligation légale de consulter le CSE sur la situation financière, cette obligation portait auparavant sur les comptes annuels de l'Entreprise. L'expert désigné par le CSE a donc présenté son rapport sur les comptes de GBT en 2017 et le prévisionnel 2018. Le constat préalable est que la réalisation de **cette mission n'a pas été sans maintes difficultés** : bien que les demandes de l'expert aient été formulées et envoyées en Avril, le rapport n'a pu être finalisé que le 14 décembre. Par ailleurs, GBT n'a pas transmis aux élus des documents en informations importantes, comme le rapport du commissaire aux comptes, le rapport à l'actionnaire unique, privant donc les élus d'émettre questions ou propositions comme ils en ont le droit. La direction a admis des difficultés à transmettre en temps et heure les documents, et d'obtenir des différents acteurs de répondre aux demandes des élus. Tout au long de 2018, les élus du CSE ont de fait été privés d'exercer l'une de leur principale prérogative, le suivi de la situation économique de GBT. En conséquence, **les élus ont demandé à l'unanimité à entendre les commissaires aux comptes lors de la réunion du Janvier 2019**.

Au regard des réponses qui pourront être apportées par les CAC et la direction notamment la direction financière, aux points importants mis en avant par le rapport pour donner une réelle visibilité sur la santé financière du Marché France, ses résultats et ses perspectives, les élus seront en mesure d'exprimer un avis éclairé.

- **Santé et Sécurité : Présentation Plan d'actions Implant M&E J&J**



Suite à une inspection réalisée par le CHSCT en Mars, les élus avaient alerté la direction M&E sur les conditions de travail dégradées dans cet implant. Sur sollicitation des salariés, **2 élus CFTC sont revenues sur le site début décembre pour constater une absence d'amélioration sur les confitions physiques** (chaises cassées, fils entremelés, etc) **et une dégradation sur les conditions mentales** (manque d'affectif, interventions intrusives du client). La direction a présenté en détail les actions mises en œuvre, tant pour rétablir un environnement de travail correct (commande de chaises type Green, installation de gaines, d'une imprimante scanner). La direction M&E a procédé aux recrutements (janvier 2019) pour soutenir l'équipe, elle est également intervenue auprès du client afin de mettre fin aux comportements signalés. Des jours en télétravail ou sur site au Green sont également mis en place. **Un suivi sera assuré les prochains mois par la commission SSCT du CSE**.

Prochaine réunion Ordinaire CSE :

17 Janvier 2019