



Les élus CFTC vous souhaitent
un excellent 1^{er} Mai !



2 Réunions

FLASH CFTC n° 46 : Mars & Avril 2019

• Information Consultation sur le plan d'Incentive Meetings & Events 2019



La Direction de M&E a souhaité, après consultation des équipes, **simplifier les critères du plan pour 2019 en les réduisant à 2 : les revenus générés et la marge réalisée.** L'incentive reste divisé en 2 parts comptant chacune pour 50%, l'une collective l'autre individuelle. La part collective sera **mesurée tant au niveau du marché (pour 35%) mais pondéré par le résultat de l'équipe (pour 15%).** Tous les éléments de profitabilité sont intégrés dans le calcul de la marge : facturation, paiement et éventuelles

provisions. La Direction confirme avoir **mis en place un tableau de bord détaillé et communiqué mensuellement sur les critères** afin de permettre aux chefs de projets et responsables de compte d'avoir une visibilité sur leur niveau d'atteinte tout au long de l'année. D'autre part, est **introduit cette année un « booster » sur la part collective pour l'atteinte à 120% sur les 2 éléments (marché et équipe).**

Les élus ont soulevé les problématiques identifiées sur le versement de l'incentive 2018, notamment des corrections de provisions sur lesquels les salariés n'avaient ni visibilité ni pouvoir d'action, et qui les ont pénalisés dans leurs primes, malgré des « neutralisations » qui n'ont été que partielles.

Les changements introduits en 2019 resteront sans effet si la Direction ne s'assure pas en continu de la bonne comptabilisation des chiffres, et **ajuste les objectifs afin qu'ils restent mesurables et atteignables.**

Nous vous invitons à lire la déclaration CFTC sur ce point

Elus présents au vote : 14 (dont 9 CFTC)

Favorables : - Abstentions : 3 Défavorables : 7



• Information Consultation sur le projet « Tous Vendeurs »

Dans le cadre de ses objectifs de croissance, la direction des ventes lance un programme afin de s'appuyer sur le réseau personnel des salariés qui remonteraient des contacts de prospects, selon certains critères. Si grâce à cette mise en contact, **le compte est ouvert chez GBT et entre dans les critères du programme, le salarié qui a initié l'affaire recevra une prime exceptionnelle de 400€ brut.**

Elus présents au vote : 12 (dont 9 CFTC)

Favorables : 7 Abstentions : 5 Défavorables : -



• Information Consultation sur le projet « Ground Transportation »

Dans le cadre du développement des ventes Traveler Care, le projet présenté doit **permettre de délivrer des prestations de service de transport terrestre tel taxis ou navettes au travers d'une plateforme partenaire.** La réservation s'effectuera sur cette plateforme, les données remonteront dans le dossier Amadéus d'origine.

Les élus se sont inquiétés de l'ajout de cette nouvelle plateforme et de **l'éventuel impact dans le temps de traitement des dossiers et donc les niveaux de productivité composante de l'incentive.**

Les divergences sur l'appréciation des tests effectués, notamment minutage, ont motivées un vote de réserve sur ce projet malgré le caractère attractif et différenciant de ce service pour nos clients.

Elus présents au vote : 13 (dont 97 CFTC)

Favorables : - Abstentions : 12 Défavorables : 1



- **Information Consultation sur le projet « Connect Hotel »**



La Direction de Traveler Care a présenté un **projet d'amélioration des fonctionnalités apportée par une nouvelle version de Connect Hotel**. Par exemple, une commande DT permettra de modifier dans Amadéus des réservations sans repasser dans Connect hotel. D'autre part, **les nuitées éligibles à la réservation s'afficheront à l'écran** pour augmenter le taux d'attachement. Une base de données se créera au fur et à mesure permettant de proposer au fil du temps des réservations basées sur l'historique et donc de mieux personnaliser les propositions. Il sera également possible de réserver un hôtel dans une ville différente de l'aéroport ou la gare d'arrivée.

Elus présents au vote : 13 (dont 97 CFTC)

Favorables : - Abstentions : 12 Défavorables : 1

- **Réponse de la Direction au refus du CSE de rendre un Avis sur la note de Congés Payés (cf**



Flash CFTC N° 45)

La Direction a soumis à la consultation du CSE en Janvier le projet de note de CP pour 2019. **Les élus CFTC ont refusé de rendre un avis sur cette note qui en l'état établit des règles, conformes au droit, mais que les lignes de l'entreprise ne respectent pas.** Ainsi par exemple, le process de pose des congés y est rappelé, mais notamment à Traveler Care, la procédure n'est pas suivie. Alors que la note prévoit l'envoi du formulaire au management, **on renvoie aux salariés de « s'arranger » entre eux pour poser des vacances en combinant les obligations des allowances, de prendre 4 semaines entre juillet et août, de ne conserver que 5 jours au 1er janvier, etc ...** en spécifiant de n'envoyer le KD qu'une fois ces arrangements conclus. De plus, alors que la loi prévoit que lorsque les congés sont fractionnés à la demande de l'entreprise, **la convention collective octroie de jours de fractionnements, ils ne sont en réalité jamais attribués puisqu'on invite le salarié à remplir sa feuille comme s'il demandait de sa propre initiative à partir en 2 fois** quand en fait il se cale juste sur les allowances, se conformant ainsi à une demande de l'employeur. **Pour la CFTC, cette pratique généralisée chez Traveler Care est juste illégale, et surtout elle aboutit à créer des tensions au sein des équipes sur un sujet majeur qui intéresse chacun : ses vacances.**

La fixation des dates de congés est une prérogative de l'employeur, qui doit l'organiser en fonction des besoins de service, c'est la loi. Ce faisant chez Traveler Care, la direction laisse les salariés se débrouiller avec les règles qu'elle fixe et qui sont devenues inflexibles cette année. **Pour la CFTC, dans les faits, l'entreprise se défuse sur les salariés du problème de concilier des règles inconciliables, sans pour autant exercer sa prérogative légale et en plus en privant les mêmes salariés de leurs droits.** Les élus CFTC remontent sans cesse à la Direction Traveler Care ces problématiques, qui selon la direction n'en sont pas, et toujours selon elle, se règlent « en bonne intelligence » sur le terrain. Nous avons également alerté avec force la direction sur l'effet délétère que de telles pratiques avaient sur l'engagement des collaborateurs, qui ne manquera pas de peser négativement dans les scores de l'enquête annuelle de satisfaction.

- **Points reportés**



Information Consultation sur les orientations stratégiques : la consultation entamée en Janvier doit être complétée de certaines lignes, mais aussi de **la présentation des actions de Gestion Prévisionnelle des Emplois et de Compétences et les moyens mis en œuvre** pour permettre aux salariés de développer les compétences requises au regard des changements profonds des métiers, notamment technologiques.

Estelle Moudiappanadin et Jocelyne Vignon ont été élues à la Commission GPEC.

**Prochaine réunion CSE :
15 et 16 Mai 2019**