



Déjà l'été, les élus CFTC vous souhaitent de belles vacances !



## 2 Réunions

## FLASH CFTC n° 47 : Mai & Juin 2019

### • Information Consultation sur le projet « Air Reshop »

Le logiciel « Air Reshop » a pour objet **de rechercher automatiquement, une fois le billet émis et jusqu'à 24 h du départ, une meilleure offre tarifaire pour strictement les mêmes conditions de voyages** (même vol, même classe de voyage, même conditions de modification). Le seuil minimum de gain est de 25€ net, et si le robot identifie un gain, il procède au rebooking dans le même PNR et envoie le dossier en file d'appel à une équipe centralisée qui procède à la ré-émission du billet (en échange). L'économie réalisée est partagée entre GBT et le client. **Ce nouveau service est complémentaire de l'offre Yield Management** qui intervient à partir d'un seuil plus



important et qui peut impliquer un changement de conditions tarifaires, avec l'accord du client, cette équipe n'est donc pas impactée. Lorsqu'il sera déployé, ce service sera disponible pour tous les clients dans l'offre de base, mais il sera possible d'exclure des voyageurs ou des dossiers par une remarque. Dans certains cas de clients dédiés par exemple, les files d'appels Air Reshop pourront par exception être traitées par l'équipe locale. **Les TC seront formés pour identifier les remarques « Air Reshop » dans les dossiers, afin aussi d'être en capacité d'expliquer au voyageur pour quelle raison il aura reçu un nouveau billet.**

Les élus ont alerté la Direction sur le besoin d'une communication détaillée aux clients, travel managers et voyageurs pour éviter une recrudescence d'appels suite aux réémissions. **Les élus CFTC ont reconnu la valeur différenciante de cette solution pour nos clients**, se satisfont que le traitement des réémissions soient centralisés sur une équipe globale. **Toutefois nous nous interrogeons sur cette nouvelle « externalisation » d'une tâche de conseillers voyages** qui serait actuellement difficile à intégrer sur les équipes au regard de la charge de travail, mais qui à moyen terme sécuriserait les emplois en France.

**Elus présents au vote : 11 (dont 7 CFTC)**

**Favorables : 8**

**Abstentions : 3**

**Défavorables : -**

### • Information sur la Réforme 100% santé



Le ministère de la santé a conclu plusieurs accords avec le corps médical et la Sécurité Sociale pour **mettre en place la Réforme 100% Santé dont l'objectif principal est de proposer un panier de soin pour l'optique, le dentaire et les prothèses auditives avec un reste à charge à 0 pour tous les assurés.** Ce changement important ne doit pour autant pas déstabiliser notre régime Frais de Santé de notre Mutuelle. Le bilan à fin 2018 met en

évidence un équilibre entre les cotisations perçues et les remboursements effectués, malgré la baisse de cotisation et l'augmentation des garanties Médecine Douce entrées en vigueur l'an dernier. Les élus du CSE avaient à se prononcer sur les modifications à apporter pour rester dans le contrat responsable de soin (et taux réduit de TVA sur les cotisations) dans le cadre de la réforme. **Une communication sera adressée à tous les salariés en Novembre pour informer sur les changements induits par cette réforme qui entrera en vigueur au 1<sup>er</sup> Janvier 2020.**

**Pour rappel : Laurence Koch et Sylvie Schell sont les élues CFTC à la Commission Mutuelles / Handicap.**

**Elus présents au vote : 13 (dont 9 CFTC)**

**Favorables : 13**

**Abstentions : - Défavorables : -**

- **Information Consultation sur l'Indicateur Egalité Femme/Homme**



A compter de **septembre 2019, toutes les entreprises de plus de 250 employés (donc GBT) devront communiquer l'Index d'égalité Femme/Hommes**. Pour le calcul de cet Index, plusieurs indicateurs sont pris en compte, dont les écarts de rémunération, les promotions, les augmentations individuelles, le nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations. La base de ces indicateurs peut être basée soit sur les Catégories Socio-Professionnelles (ouvrier, employé, agent de maîtrise, ingénieur et cadres) soit sur les niveaux conventionnels (Niveaux A à G, et hors grilles). **Les élus du CSE étaient amenés à se prononcer sur cet éléments, et ont choisis à l'unanimité les groupes conventionnels.**

**Nous vous informerons de l'Index égalité Femmes/Hommes de GBT dès qu'il sera publié !**

**Elus présents au vote : 15 (dont 10 CFTC)**  
**Favorables : 15      Abstentions : -      Défavorables : -**

- **Information de la Direction sur la gestion des RC/CP**



Au cours de la réunion de Mai, les élus CFTC ont alerté la Direction Générale et la Direction Traveler Care **des remontées terrain suite à des demandes de report des Congés d'été par le management, et ce après validation initiale**. Outre que de tels changements ne peuvent intervenir que dans des cas précis définis légalement et imprévisibles, l'effet de ces demandes ont eu un effet très négatif dans les équipes, la gestion inflexible des congés dans les allowances n'ayant pas été préalablement communiquée. De plus, les managers ont également perçu ces demandes venant du haut comme une mise en porte à faux vis-à-vis de leurs équipes, se voyant ainsi retirer une marge de manœuvre décisionnelle sans non plus d'explications.

**Suite à cette alerte forte portée par les élus CFTC, la Direction de Traveler Care a repris les dossiers** notamment ceux de salariés qui ayant pris des dispositions personnelles (congés du conjoint, garde des enfants) ou engagés des dépenses sur les dates de congés validés. **La direction a confirmé pour ces cas les dates initialement validées**. Néanmoins, la direction de Traveler Care a confirmé que le respect des tableaux d'allowance sera désormais la règle, et qu'à l'avenir les dérogations, qui seront exceptionnelles, devront être justifiées. L'entreprise a l'obligation d'organiser son activité pour répondre aux besoins des clients, les prévisions de WFM sont réalisées dans cet objectif. La direction affirme que les écarts sur les prévisions sont trop importants et génèrent des baisses d'accessibilité, des backlogs et des surcroûts de travail sur certaines équipes. De leur côté, **les élus CFTC ont mis en avant que les niveaux d'allowance, en particulier sur de grandes équipes, sont parfois incohérents** sur de longues périodes. De plus, alors que des congés sont refusés, des conseillers se voient « mutualisés » sur des équipes qui elles ont validé des congés sur la même période et se voient ainsi doublement pénalisés. La direction a indiqué que le sujet des Congés et procédure sera abordé plus profondément dans la **négociation Temps de Travail actuellement en cours, mais aussi au cours de la réunion du CSE de Juillet**.

- **Points reportés**



**Information Consultation sur les orientations stratégiques** : la consultation entamée en Janvier s'est poursuivie en Mai et Juin, notamment par **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. Certains éléments complémentaires doivent encore être apportés par la Direction pour permettre au CSE d'émettre un avis.

**Prochaine réunion CSE : 11 Juillet**

**L'information Consultation des CSE respectifs de GBT et HRG sur le projet de fusion des 2 entreprises a débuté en juin. Elle se poursuit en juillet, se terminera avec un avis de chacun des 2 CSE attendu à la rentrée.**