

FLASH CFTC CE n° 11 : Février 2015

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

Le Livret CFTC « L'ESSENTIEL DE VOS DROITS » n° 2 est paru, en cours de distribution. N'hésitez pas à contacter un élu CFTC ou de vous connecter sur le site www.cftcaev.com rubrique « nous contacter » pour le demander...

Jocelyne Vignon

Déléguée Syndicale CFTC

- **Plan de formation : Lines Instructors 2015**



Le plan de formation 2015 des Line Instructors du GSD sera largement **consacré aux formations relatives au changement de système de Back Office (projet FMBO)**, avec plusieurs niveaux de formation à déployer selon les postes occupés. Les Line Instructors poursuivront en complément **les formations « Hôtel » en lien avec les Incentives GSD**. Le cursus de certification sera repris pour celles/ceux qui n'ont pas encore réalisé le module 3 faute de pratique suffisante du niveau 2.

Pour rappel, les élus à la commission Emploi et Formation sont : Marie Thiveaud, Laurent Vicente et Jocelyne Vignon.

- **Information sur le projet optimisation configuration « Shared »**



Afin d'améliorer « l'expérience client », nouveau terme à la mode, **l'Entreprise revient sur l'organisation de service « Shared » mise en place aux forceps dans le PSE 2010**. A l'époque, Mr Lienart de triste mémoire avait vanté l'avantage de segmenter le traitement dissocié des transactions, suivant le mode de commande (téléphone ou mail). Après 4 ans, enfin la Direction revient en arrière pour **recréer des équipes polyvalentes, aptes à répondre aux clients tant au téléphone que par mail**. Les **3 équipes concernées vont être rééquilibrées, tant en portefeuille clients qu'en compétences**. Les élus CFTC ont demandé que les collaborateurs de ces équipes bénéficient **d'un plan de formation robuste, notamment sur les clients et aux techniques « Great Call » ou « Great e-mail » selon les cas**. La Direction s'y est engagée, les élus CFTC seront très vigilants quant à la mise en œuvre du projet.

- **Information sur le projet de FMBO (remplacement CESAR)**



En complément à l'Information sur le projet présentée en Janvier, la Commission Economique a demandé à l'Entreprise de **préciser les aspects de coûts et retours sur investissements attendus grâce au changement d'outil**. L'investissement consenti pour ce projet est à la mesure de son importance, tant sur **les coûts de projet que sur l'outil sélectionné et les développements nécessaires**. La Direction apportera à la Commission économique un détail financier dès qu'elle aura des éléments plus factuels notamment sur les gains découlant de la nouvelle plateforme, par exemple une réductions de transactions gérées par EXL.

Pour rappel, les élus à la commission Economique sont : Christophe Fontaine et Jocelyne Vignon

- **Election trésorière du CE suite à la démission de la titulaire**

Après avoir des mois durant "exigé" le poste de trésorière du CE, la trésorière élue à l'unanimité par l'Instance au mois de Janvier a présenté sa démission du poste. **La majorité des élus, toutes listes syndicales confondues, ont regretté ce choix** qui mettait potentiellement en péril la bonne marche de l'instance. Pour faire face à cet abandon impromptu de responsabilités **c'est une nouvelle fois une élue CFTC qui s'est seule présentée pour reprendre le flambeau dans l'urgence, et permettre l'ouverture au plus tôt des activités pour TOUS LES COLLABORATEURS**. Estelle Moudiappanadin a donc été élue Trésorière du CE secondée par Marie Ouzougagh en tant que Trésorière adjointe, qui assurera la transition comme elle le fait maintenant depuis des mois ...



Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)

Favorables : 8

Abstentions : 1

Défavorables : -

- **Information sur le projet AmeXpérience**

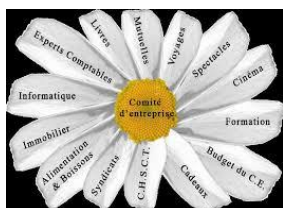


L'entreprise met en place un projet AmeXpérience pour accroître encore le niveau d'excellence du VIP. En s'appuyant sur des consultants extérieurs, **le projet vise à généraliser les bonnes pratiques, renforcer l'efficacité et étendre la gamme de services pour les clients VIP**. La première phase d'analyse est en cours. Des ateliers de « brainstorming » associant les collaborateurs seront également organisés **pour recueillir les idées issues du terrain**. La Direction viendra présenter aux élus du CE l'avancement de ce projet de développement de l'activité.

Points à l'initiative des élus

- **Vote sur le programme des Activités Sociales et Culturelles 2015**

La commission Loisirs a présenté à l'Instance **la proposition de programme pour les Œuvres Sociales 2015**. Les élus, à l'appui de l'enquête réalisée auprès de vous, ont **révisé toutes les actions, et introduit des nouveautés selon les attentes que vous avez exprimé**. D'autre part, **les règles d'attribution des différentes actions ont également été revues, avec comme priorité absolue l'équité pour les collaborateurs, dans le respect de la réglementation**. Première nouveauté : **un dépliant présentant le programme des activités 2015 va être envoyé d'ici fin Mars à tous les collaborateurs (via le site du CE ou par courrier)** précisant pour chaque action les bénéficiaires et éventuellement



les justificatifs nécessaires.

Par ailleurs, **le site du CE va évoluer vers une nouvelle version**, qui intégrera un maximum de nouvelles fonctionnalités (notamment le déblocage automatique du mot de passe !), les élus de la Commission Loisirs cherchant là aussi une meilleure efficacité à votre bénéfice.

Pour rappel, les élus à la commission Loisirs sont : Marie Ouzougagh, Catherine Odin et Estelle Moudiappanadin.

Elus présents au vote : 13 (dont 7 CFTC)

Favorables : 9

Abstentions : 3

Défavorables : -

- **Point sur les Scorecards GBC & GCS**

A l'initiative des élus **CFTC** de ces services, La Direction a répondu à **l'absence de consultation des Instances sur les scorecards GBC et GCS, entre autres**. Les objectifs seraient déterminés et mesurés de façon individuelle exclusivement. Seuls les plans variables de rémunération collectifs faisant l'objet de consultation des Instances, toutes **les scorecards sous AIA en seraient exclues**. Les élus **CFTC** ont opposé à cette explication que **certains critères de ces scorecards sont bien collectifs** et demandé consultation sur ces critères, recevant une fin de non recevoir. La Direction a par ailleurs précisé que **GBT a changé la « philosophie » du PMP souhaitant donner à la notation 1 un caractère réellement d'excellence et de dépassement important des objectifs**. En regard de donner à la note 3 une conotation moins négative, mais juste une alerte sur un ou des points d'attention. **Les élus CFTC ont pris acte de ce changement tout en soulignant qu'il serait inacceptable que ce changement se traduise en une raréfaction des 1 et une multiplication de 3, et demandant un bilan complet de toutes les lignes vs 2013 pour le CE de Mars.**

- **Point sur EVP**

La Direction a présenté un bilan sur la première édition GBT de l'EVP qui s'est tenue au Palais Brogniart à Paris à la mi-Janvier. Plus **de 340 collaborateurs d'AE GBT s'y sont rendus, la Direction a confirmé que l'évènement est résolument tourné vers les clients et prospects**. La Direction Générale a souligné **l'excellence du travail des équipes Meetings & Events qui ont géré l'organisation de l'EVP**, et recueilli des retours et commentaires très satisfaisants des clients ou fournisseurs.



- **Points reportés**

- Incentive et Scorcard Equipes spécifiques GSD

**Prochain CE :
25 & 26 mars 2015**