

FLASH CFTC CE n° 26 : Août 2016

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

Tous les élus CFTC espèrent que vous avez pu profiter d'un bel été, vous ressourcer et recharger vos batteries avec vos familles et amis. Plus que jamais, nous sommes à vos côtés pour cette rentrée 2016

Jocelyne Vignon, Déléguée Syndicale



- **Information sur les orientations stratégiques : Nouveau PDG Groupe et acquisition KDS**



La Direction s'est félicitée de la nomination de **Mr Doug Anderson**, qui de par son expérience du Voyages d'Affaires, va pouvoir très rapidement poursuivre la stratégie dynamique de GBT au niveau mondial. La Direction a souligné que le choix de Mr Anderson de quitter CWT pour rejoindre GBT est en soi un message fort pour l'industrie et les clients.

Par ailleurs, la Direction a présenté le projet de rachat par le Groupe de KDS. L'opération devrait être finalisée d'ici à la fin d'année, sans effet ni pour les salariés de GBT ni ceux de KDS en France. KDS resterait une filiale indépendante du Groupe GBT (pas de GBT France). Ce projet fait en parallèle l'objet d'une consultation des instances de KDS.

- **Présentation du projet de pilote : refonte « NICE - GCE » au GSD**



La Direction GSD France, soutenue par la Qualité, a établi un bilan du programme **Great Call Experience et NICE**. Il en ressort que sur 5 ans, les progrès dans la perception client sont remarquables, tant en progression du **top 1 (68% en Août) que Top 2 et Bottom 2 (3,5% depuis plusieurs mois)**. La Direction GSD a exprimé sa satisfaction quant à ces résultats obtenus grâce aux efforts des conseillers et des team leaders (c'est bien de le dire, mais la reconnaissance s'arrête là hélas!). Ce bilan met aussi en avant que **le type d'appels a changé : moins de réservations et plus d'appels techniques**, que certains éléments de la grille GCE sont maintenant acquis et donc leur contrôle obsolète, enfin que le mode d'évaluation par notation n'est pas motivant, ce que défendent les élus CFTC depuis ! La direction GSD France a donc initié un projet de refonte de l'évaluation GCE, en réunissant un groupe projet constitué de TLs, de leads agents, le département Qualité et un consultant de l'Institut du Call Center. **Le principe fondamental et les modalités des écoutes NICE ne sont pas modifiés par ce projet**. La notation disparaît et sera remplacée par une évaluation des compétences acquises, en cours d'acquisition ou pas encore acquise. La nouvelle grille d'évaluation va être testée en pilote par les équipes des TLs du Groupe projet à partir de la fin septembre, pour être adaptée ou affinée, sur des appels réels mais en mode test (sans impact pour les collaborateurs). Les remontées du pilote seront également intégrées au plan de formation qui accompagnera le déploiement de la nouvelle Great Call Experience, prévue pour le début 2017.

Les élus CFTC ont soumis la proposition d'utiliser aussi ce canal par lequel nos clients expriment leur perception aussi de nos outils pour soutenir la résolution des dysfonctionnements technologiques. En effet, lorsqu'ils se répètent, malgré la qualité de l'écoute du conseiller au téléphone, le client reste avec une perception négative que ce qu'il dit n'est pas entendu. La Direction GSD a pris note de cette proposition jugée très intéressante. La Direction présentera le projet au prochain CHSCT ainsi qu'un suivi du Pilote en fin d'année avant le déploiement.

- **Bilan Congés Bonifiés GSD**



A fin septembre, **125 demandes de congés bonifiés ont été reçues, 45 ont été acceptées soit 36%**.

La Direction a rappelé que l'activité reste le critère principal permettant de valider les demandes, mais a également assuré de sa volonté de maintenir ce programme qui suscite tant d'adhésion. Les élus CFTC ont rappelé que la Direction devait répondre à la demande d'étendre ce programme aux lignes hors GSD.

..... A SUIVRE DONC

- **Incentive GSD : Bilan 1^{er} semestre**



Au 1^{er} trimestre, **67% des équipes on reçus des primes inférieures au 100%, le résultat s'améliore au 2ème trimestre à 52%**, mais avec un plus grand nombre dans les tranches basses (18% contre 7% au T1). Les élus se sont interrogés sur ce niveau de performance, la Direction a confirmé que les niveaux d'atteinte sur l'objectif d'attachement rate déterminés sur les historiques avaient été faibles au début de l'année. **Plusieurs équipes ont été rattrappées, notamment au regard de dysfonctionnements technologiques sur les hôtels.**

Les équipes ayant **des objectifs sur la productivité ont été neutralisées au 100%**, le changement de système comptable et financier modifiant les calculs sur les transctions ne permettait pas de fournir des indicateurs fiables.

- **Information Consultation sur le Bilan Social 2015**

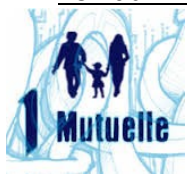
Les documents relatifs au Bilan social ayant été communiqués tardivement en juillet le vote de l'avis avait été reporté au CE d'Août.



Elus présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)

Favorables : - Abstentions : 2 Défavorables : 7

- **Point d'information Mutuelle et invalidité**



Suite à la dernière réunion de la commission Mutuelle, un bilan est présenté sur la **journée d'information assurée par Gras Savoye** le 7 Juillet au Green Office. **De nombreux collaborateurs ont pu assister et poser les questions générales ou plus précises** sur des dossiers. Devant le succès rencontré, **des sessions seront prochainement organisées en Webex pour tous les autres sites et télétravailleurs.** Les élus **CFTC** ont rappelé leur demande en commission **qu'une session sur site soit organisée à Sophia**, la taille et le nombre de collaborateurs le justifiant. La Direction doit valider ce point avec le prestataire.

Par ailleurs, une régularisation sur les cotisations des personnes en invalidité va être mise en œuvre car nombre de situations n'étaient pas conformes. Par ailleurs, GBT va cesser la pratique de « subrogation » des rentes et pensions, les personnes recevront les versements directement. Un courrier individualisé sera envoyé à chaque personne pour l'informer.

Pour rappel, les élus CFTC à la commission Mutuelle sont : Philippe Robert (Président) Sylvie Schell, Christophe Fontaine et Catherine Odin. N'hésitez pas à les contacter pour toute question

- **Elections interne pour le remplacement de Marie Ouzougagh**

Catherine Odin succède à Marie à la **commission Mutuelle.**

Paul Magellan est élu **Trésorier adjoint** et rejoint la **Commission Loisirs.**

Jocelyne Vignon prend la **responsabilité de la commission Loisirs.**



Pour information, le règlement intérieur du CE prévoit le renouvellement de toutes les commissions à mi mandat, ces élections se tiendront fin 2016.

Pour rappel, retrouvez sur le site www.CFTCAEV.com tous les élus CFTC au comité d'entreprise et à quelles commissions ils travaillent.

Points reportés :
Bilan Coaching survey S1
Suivi Netsuite

**Prochain CE ordinaire :
28 & 29 Septembre 2016**