



Merci à toutes et tous de vos réponses à l'enquête lancée par la CFTC sur l'INCENTIVE Traveler Care.
Près de 20% d'entre vous se sont exprimés, retrouvez ci-joint le résultat de cette enquête.



FLASH CFTC n° 49 : Janvier/février 2020

• Information Consultation sur la note de Congés Payés 2020



La Direction a présenté en Janvier son projet de note pour 2020, la copie conforme de celle de 2019 ... Comme en 2019, **les élus CFTC ont refusé de valider une note qui en l'état n'est pas respectée par l'entreprise elle-même et notamment par le département Traveler Care.** La Direction a donc revu sa copie, et présenté en février une version actualisée. La nouveauté est **qu'enfin Traveler Care précise par écrit les règles applicables au service :**

- Modalités de pose des congés et procédure de validation (Team opération et Team coach)
- Prise en compte des demandes initiales pour validation des jours de fractionnement
- Clarification sur les soldes de CP sur la 2^{ème} période

Sur la forme, **la clarification de la Note de Congés Payés pour Traveler Care répond à la demande des élus CFTC** depuis plusieurs années, elle offre aux salariés une visibilité sur les règles applicables à toutes et tous, et peut être opposable. Nous resterons très attentifs à sa mise en application, **n'hésitez pas à nous contacter si vous rencontrez des difficultés ou des réponses non conformes à la procédure ainsi clarifiée.**

Sur le fond, **les élus CFTC restent insatisfaits principalement sur la règle imposant aux salariés de Traveler Care d'épuiser tous leurs congés sauf 5 sur la première partie de l'année.** Une note interne en date de Décembre 2019 revenait sur cette règle, excluant les jours d'ancienneté de ce décompte, ce qui répondait à l'attente de la CFTC. **Il est incompréhensible que la direction de Traveler Care revienne en février sur une décision communiquée en Décembre** et qui va imposer à tous, collaborateurs et Coaches, à recommencer l'exercice de planification. **Pour la CFTC, la limitation à 5 jours de congés entre janvier et mai augmente considérablement le risque d'absences imprévues (maladie)** sur cette période au regard des rythmes de travail intenses, les conseillers ont besoin de reprendre leur souffle, notamment les home workers qui n'ont pas de RTT.

Elus présents au vote : 15 (dont 11 CFTC)
Favorables : - Abstentions : 4 Défavorables : 11

• Information Consultation sur le projet de déploiement de l'outil « Meeting Central » à Meetings & Events



Les équipes M&E remontent depuis plusieurs années les problématiques de facturation propres à l'activité et l'inadéquation de Netsuite à cet effet. Par ailleurs, les méthodes actuelles de gestion des projets impliquent pour les meetings planners de saisir les mêmes données plusieurs fois dans des formats et outils différents, sans contrôle de cohérence entre ces saisies et donc des risques d'erreurs multipliés. **La solution « Meeting Central » doit répondre à ces problématiques : cette plateforme doit permettre la gestion de chaque projet en un seul point d'entrée, allant de la création de l'offre commerciale, à la gestion de l'évènement lui-même, à la facturation tant vers les fournisseurs que vers le client.** Meeting Central permet également des échanges mails avec le client, garantissant de ce fait une meilleure traçabilité de l'historique dans l'outil. Meeting Central sera en outre interfacé avec la version 2 de Cvent, mais ne pourra l'être avec les versions client. Meeting Central s'appuie sur différentes solutions déjà en usage chez GBT (Finlande, Espagne notamment), certaines fonctionnalités restant à date en développement. **Pour la Direction, ce nouvel outil doit libérer les meetings planners des tâches rébarbatives de double saisies, limiter les risques d'erreurs en découlant, assurer une meilleure traçabilité dans la gestion de l'évènement, et surtout fiabiliser et automatiser la facturation.**



Si l'objet de cette outil est très positif et attendu par les salariés, **les élus CFTC restent cependant circonspects au regard de remontées très diverses des Pays Nordiques où cette plateforme est en pilote/déploiement.**

Elus présents au vote : 15 (dont 11 CFTC)
Favorables : - Abstentions : 14 Défavorables : 1

- Information Consultation sur le projet de déploiement de l'outil « Meetrix » à Meetings & Events**



Cet outil est interne à GBT, développé et utilisé déjà en Allemagne. Il permet aux meetings planners et plus généralement à tous les intervenants de **comptabiliser dans le détail le temps passé sur un projet, et ce uniquement aux fins de le présenter aux clients.** Il sera dans un premier temps déployé exclusivement sur 3 comptes Pharma, et **permettra à GBT d'ouvrir des discussions avec les clients s'appuyant sur des mesures factuelles pour mettre en adéquation les ressources nécessaires ou les coûts pour réaliser les missions dans le cadre du contrat.** En Allemagne, cet outil a permis d'augmenter l'effectif de 3 ressources pour un compte Pharma. La direction a confirmé qu'en aucun cas l'outil Meetrix ne pourrait servir à la mesure de performance ou au suivi du temps des collaborateurs M&E.

Elus présents au vote : 15 (dont 11 CFTC)
Favorables : 11 Abstentions : 4 Défavorables : -

- Information Consultation sur le projet Incentive Traveler Care 2020**



Dès le mois de Novembre, la direction de Traveler Care a présenté son projet de plan d'incentive pour 2020. **Ce projet introduisant des changements importants, le CSE à l'unanimité a désigné le Cabinet TECHNOLOGIA pour réaliser une étude approfondie sur les effets et impacts que pourrait avoir ce plan sur les conseillers et coaches.** Les experts ont sélectionné un panel représentatif et interrogés un certain nombre de TC et coaches. Le rapport présente les conclusions des experts sur les risques potentiels identifiés, il comporte aussi leurs préconisations visant à supprimer ou limiter ces effets, principalement sur la santé. Le rapport complet a été présenté aux élus et à la direction lors d'une réunion extraordinaire le 5 Février. **Les élus CFTC ont explicitement indiqué qu'ils attendraient les réponses de la Direction point par point aux préconisations pour émettre leur avis.** Malheureusement, lors de la réunion ordinaire du CSE fin février, **la Direction Traveler Care n'a pas répondu aux préconisations présentées par les experts, et donc aucun débat n'a pu avoir lieu avec les élus sur ce point.** Les élus n'ont donc pas été en mesure d'émettre un avis éclairé sur ce projet, qui devra être reporté une nouvelle fois au prochain CSE. Parallèlement, la CFTC a lancé l'enquête INCENTIVE TC 2020 pour recueillir le ressenti du terrain le plus factuellement possible. **Nous partageons dès maintenant avec vous les résultats de l'enquête.**

A suivre ...

- Réclamations des salariés (anciennement questions DP)**



Une nouvelle fois **faute de temps les réclamations n'ont pu être traitées en séance.** La direction a communiqué des réponses écrites que les élus CFTC vont étudier avec soin et communiquer. Le cas échéant, les réponses incomplètes ou inadéquates seront soumises à nouveau.

La direction n'a pas encore mis en place le document « Réclamations » ni sa mise à disposition des salariés comme l'étaient les réponses aux questions de Délégués du Personnel.

- Points reportés**

Avis sur la situation économique et financière 2018 et prévisionnel 2019



Avis sur l'outil Workday pour la gestion des absences

Avis sur le projet Customer Care

**Prochaine réunion Ordinaire CSE :
19 Mars 2019**