

## AVIS CFTC – Projet SMART – CE 19 octobre 2017

Comme au CHSCT, les élus CFTC s'étant exprimés, ont votés majoritairement défavorable sur le projet de déploiement SMART.

Nous considérons que le projet tel que présenté par la Direction GSD reste particulièrement imprécis quant à la notion « autonomie » qui peut se décliner selon l'interprétation de chacun en indépendance, liberté, responsabilité, etc. La définition telle que formulée dans le FAQ renforce ce sentiment. Or, l'inquiétude exprimée par les salariés aux élus est bien sur cet aspect fondamental : « on me dit que je serai autonome, mais s'il y a un problème je serai juste responsable et j'en supporterai les conséquences ».

Les documents transmis dans le cadre du projet, les FAQ, les formations dispensées dans le cadre de ce projet ne font aucune mention du **DROIT A L'ERREUR** qui est la corrélation impérative de l'autonomie.

Les élus CFTC réitèrent la demande déjà exprimée à maintes reprises à la Direction GSD :

- établir et communiquer largement une définition concrète étayée d'exemples de l'autonomie, des marges de manœuvre et de la latitude de décision déléguée aux TCs et équipes dans l'organisation SMART.
- Etablir et communiquer largement une définition de la responsabilité et du droit à l'erreur qu'assumeront tous les acteurs dans l'organisation SMART.

En complément des arguments mis en exergue par les élus au CHSCT, s'appuyant sur le rapport des experts Technologia, les élus CE, pour leur part, mettent en avant que l'organisation du travail projetée reste imprécise et floue, ouvrant au risque d'omettre des éléments fondamentaux dans le travail des conseillers voyages, et des futurs coachs dans la nouvelle organisation SMART.

Les modalités d'accompagnement des futurs coachs, mais aussi des TCs restent pour nous largement insuffisants, notamment en termes de formation, d'évolution de carrière, et de maintien des compétences pour les Teams Leaders actuels, en particulier.

La CFTC souligne que la direction doit mettre en œuvre un dispositif permettant le maintien de l'employabilité des Teams Leaders qui de fait vont devenir des spécialistes selon le profil qui leur sera assigné dans SMART (Opérations Liaison, Spécialiste Client, ou Coach de la performance) qui nécessairement appauvrira, par manque de pratique les autres aspects de leurs compétences actuelles. La CFTC demande qu'un plan spécifique de formation continue qualifiante et certifiante soit mis en place par la Direction pour pallier à cette déperdition inhérente au déploiement de SMART.

La CFTC soutient la nécessité de soumettre aux Team Leaders un avenant à leur contrat de travail du fait que les 3 aspects essentiels de leurs fonctions actuelles, à savoir leurs attributions, leurs niveaux de responsabilité et leurs périmètres d'encadrement, sont modifiés substantiellement dans l'organisation SMART telle que présentée dans le projet de la Direction.

La CFTC prend acte du refus de la Direction de remplir à cette obligation légale.

*Cette communication syndicale présente la position de la CFTC représentant l'intérêt des salariés GBT et ne se substitue pas à celles desdites instances au sein desquelles elle est présente*

La CFTC déplore la suppression de la mission des Leads Agents, rouages essentiels qui ont délivré aux équipes un soutien concret opérationnel. Des salariés se sont engagés, ont été acteurs de leur évolution professionnelle et se voient aujourd'hui « supprimés » perdant en plus la prime associée. La CFTC s'inquiète de l'effet démotivant pour ces salariés de se voir ainsi « rayés de la carte », sans reconnaissance de leur engagement et de leur investissement. Que la Direction n'attende pas que ces salariés reprennent dans l'organisation SMART gratuitement des rôles, et des responsabilités !

Pour tous les collaborateurs GSD englobés dans le projet SMART, la CFTC soutient la demande du CE de neutraliser pour l'année 2018 l'évaluation des performances, période d'apprentissage et de mise en œuvre de l'organisation SMART, d'autant que les expériences en Grande Bretagne, Belgique et Pays Bas ont démontré une longue période d'appropriation et d'adaptation d'un an environ.

Enfin, la CFTC insiste à nouveau pour que le déploiement de l'organisation SMART ne se réalise pas dans la précipitation et à marche forcée et qu'elle soit reportée au plus tôt à Mars 2018 au regard de l'activité actuelle sur les équipes, des difficultés opérationnelles récurrentes sur les outils du quotidien particulièrement RailDisplay, du déploiement prochain de la solution CISCO qui aussi va nécessiter une adaptation.

Tous ces changements, à succession rapide, imposent une constante adaptation des TCs, la CFTC demande à la direction d'accorder à ses équipes un temps d'appropriation suffisant, permettant notamment d'approfondir la formation et l'accompagnement pour dissiper les inquiétudes et donc générer une meilleure adhésion de celles et ceux qui feront le succès du projet : « Ceux qui savent, sont ceux qui font », et les acteurs sont bien les TCs et les TLs de GSD.

*Cette communication syndicale présente la position de la CFTC représentant l'intérêt des salariés GBT et ne se substitue pas à celles desdites instances au sein desquelles elle est présente*