**Compte-rendu de la réunion des Délégués du Personnel**

**de l’agence de Roubaix du Vendredi 27 Novembre 2015**

Début de réunion : 14h30

Fin de réunion : 16h45

**Etaient présents La direction : Georges BOINOT DVR NE,**

 **Amandine CAPRON, CRH**

 **Yann LE SAOUTER, DAT**

**Les élus**:

CFDT :

* Marc SEVRIN

Autonome :

* Franck DE JUAN
* Adil DIANI

**Pour les Suppléants** :

FO :

- Geoffrey IANNONE

* Abdelaziz BASSOUOUI

CFDT :

- Brahim MOUTAOUKIL

- Florence SALLARD

Autonome :

- Ludovic DELALAING

**Etaient absents**

**Pour les élus :**

Autonome :

* Franck DE JUAN

**Pour les Suppléants** :

CFDT :

* Aicha OUNAS
* Naima HARRAB

FO :

* Fatma RAHOU

CFE-CGC :

* Juliette Bourgeois

**Questions FO :**

Terrain

1. Au regard des portefeuilles qui n'étaient pas justes (doublon d opportunités, certaines opportunités placées sur le Q3 alors qu'elles sont pour le Q1 2016 etc...), va t'il y avoir des révisions d'objectif ou pas?

Réponse : Pouvez-vous préciser la question ?

Les portefeuilles n’ont jamais pris en compte les opportunités et donc les objectifs n’ont jamais été construits sur ces variables.

1. Merci de nous sur quelle base les objectifs 2016 seront-ils définis ? BU par BU si possible ? Sommes-nous toujours dans la même logique du CUBE ?

Réponse : Les objectifs 2016 seront construits sur la base du budget attendu de chaque BU et du portefeuille affecté à chaque vendeur.

1. Pendant combien d’année en général un commercial conserve-t-il ses comptes clients ?

Réponse : Le principe de base est que le commercial garde son portefeuille d’une année sur l’autre afin de privilégier la relation client. Toutefois pour gérer certaines problématiques (zoning..) il se peut que celui-ci soit modifié à la marge d’une année sur l’autre.

1. De nombreux collaborateurs se sentent démotivés face à un objectif qui n’est pas atteignable. Le moral est au plus bas .

Y aura-t-il une réelle révision de l’objectif ?

Réponse : Si vous parlez de l’objectif fixé en 2015 : aucune révision n’est prévue. Ils étaient basés sur un portefeuille de clients et une ambition BU partagée.

1. Certains salariés se retrouvent avec une dette visible directement dans KHEOPS car ils n’ont pas atteint leur quadrimestre. Que se passera t il si le salarié n’arrive pas à atteindre ses objectifs annuel et qu’il se retrouve avec une dette ?

Réponse : La dette est liée à un item (CA, Parc).

Si la dette n’est pas compensée par la régularisation annuelle, la dette perdurera sur l’année suivante.

1. Le système d’avance est anxiogène, y aura-t-il possibilité de refuser le système d’avance pour 2016 ?

Réponse : Une communication sera faite prochainement sur le sujet.

Nous envisageons de laisser la main aux vendeurs terrains (CCDS et CCDKA), CCD et DCL sur le choix de percevoir ou pas des avances.

Le choix qu’ils vont exprimer sera définitif pour l’année 2016, il ne peut être partiel. Chaque année, ils pourront exprimer leur choix.

Nous allons utiliser le principe du vote sur outlook pour qu’ils puissent nous faire part de ce choix.

1. ll est demandé aux vendeurs d’organiser des semaines avec 16 rdv. Ceux-ci

doivent aussi faire leur phoning, leur préparation, clôturer leurs opportunités. Cela

représente des semaines de travail qui s’élèvent à plus de 70 heures, ce temps de travail empiète sur la vie privée. Qu’a prévu l’entreprise afin de lutter contre la surcharge de travail et des risques possibles de burn out chez les vendeurs?

Réponse : De nombreuses mesures ont été mis en place enfin d’aider les commerciaux dans leur activité au quotidien : amélioration Vision mobile, reporting quantitatif, passage à orange sur la data PC, reporting qualitatif.

1. A l’approche de l’hiver, les commerciaux en possession d’un véhicule de fonction ont-ils la possibilité de commander des pneus neiges ?

Réponse : Seuls les commerciaux et DVR ET DAT des agences : Ajacciao, Annecy, Besançon, Chalons, Clermont-Ferrand, Dijon, Grenoble, Limoges, Lyon, Nancy, Strasbourg, Nice et Toulouse ont la possibilité d’équiper leur véhicule de pneus-neige.

Ceux-ci étant prévus au contrat, il suffit de contacter le loueur pour accord et de se rendre chez un pneumaticien agréé pour la permutation.

(NB :  les collaborateurs ne pouvant garder les pneus été chez eux, doivent demander le gardiennage auprès du pneumaticien)

1. Dans certains groupes CCDS de l’agence, le responsable aurait demandé à chacun « si il souhaitait pour 2016 avoir plus de prospect et moins de clients » profil chasseurs ou éleveurs ? êtes-vous au courant ? quel est le but recherché ?

Réponse : La BU Commerce crée des postes de « chasseurs en France. Lille est concerné.

C'est un commercial qui a un profil de chasseur qui va être sur une activité 50 % prospect et 50% portefeuille client

Ex : pour un ccds 125 clients 650 prospects

Il n’y a pas de changement de statut, le commercial est rémunéré sur la base de son fixe et d'un variable avec des critères appropries à cette prospection.

Ex : pour un ccds obj CA 2016 = 60000 euros

+ des critères spécifiques tels que Nbre de fiches prospects statures par mois Concernant le micro zoning, la BU se concentre sur la prospection sur les territoires du 59 et du 62 en tenant compte du domicile des collaborateurs pour avoir des barycentres optimisés.



1. Nous sommes fin novembre, personne n’a de nouvelle concernant les AI, nous souhaitons savoir pourquoi ce délais est long ? De plus nous souhaitons savoir également si il y aura une rétroactivité par rapport à cette AI ?

Réponse : Vous trouverez ci-dessous la réponse par BU :

BU BTB : Les managers disposent des fichiers, ils seront transmis cette semaine.

BU Santé : Les AI ont été transmises la semaine dernière.

BU Habitat : Les AI ont été transmises à 100% des collaborateurs avec confirmation écrite.

BU Services : Les AI s ont été communiquées au RV lundi 23/11. L’ensemble des collaborateurs seront informés cette semaine.

BU Commerce : Les AI seront transmises avant vendredi.

Une rétroactivité est possible si tel est le cas chaque collaborateur en sera individuellement informé.

Télévente

1. Pouvez-vous nous rappeler les finalités d’utilisations de Hibou ?

Réponse : Hibou est un outil qui permet de mieux organiser le temps d’appel des télévendeurs. Il permet de ressortir des constats sur l’activité à la télévente.

1. Qui est en mesure de l’utiliser ?

Réponse : Les télévendeurs ont accès au CTI, les managers et le DAT ont accès à l’outil.

1. Le télévendeur est-il informé systématiquement lors d’une écoute ?

Réponse : Un signal sonore « bip » se déclenche lors d’une écoute.

1. Merci de nous dire suite à la révision des objectifs combien de télévendeurs sont à l’objectif fixé par l’entreprise ? Combien sont en situation de dette ?

Réponse : Cette question ne relève pas de l’instance.

1. Merci de nous dire comment seront définis les objectifs 2016 segment par segment ? Quelles sont les paramètres pris en compte par l’entreprise ?

Réponse : Les objectifs seront définis comme cette année en prenant en compte les analyses faites sur les taux d’atteinte réalisés en 2015.

Questions générales

1. Nous souhaitions vous informer que les CR DP et Chsct ainsi que les coordonnées de l’inspection du travail ne sont pas affichés ou pas à jour.

Réponse : Pouvez-vous nous préciser ?

L’ensemble des informations ont été mises à jour.

Il n’y a pas d’obligation d’affichage.

1. Où se trouve le registre spécial des dp ? les salariés peuvent-ils le consulter ?

Réponse : Il est consultable auprès du secrétaire de site.

Les salariés peuvent le consulter 1 jour ouvrable par quinzaine en dehors du temps de travail.

**Questions CFDT :**

Terrain :

1. Compte-Epargne temps :

Comment fonctionne le CET pour la population des vendeurs, laquelle n’avait pas accès à ce dispositif antérieurement au nouveau contrat :

A quel moment faut t’il créer son compte (avant janvier 2016, ou après ?) ?

Quel est le mode opératoire ?

Que faire des jours RTT qui ne seront pas pris au 31 décembre 2015 ?

Quel est le nombre de jours (RTT, congés) que l’on peur épargner par année ( le calcul se fait t’il sur l’année civile ou de juin N à fin mai N+1) ?

Réponse : L’alimentation du CET ne peut se faire que pendant la période communiquée par la DRH via un Flash Info.

Sur une année civile, le CET peut être alimenté comme suit :



1. Commercial/Produit/Bons Plans :

L’Espace Bons Plans est un dispositif qui a vocation à diffuser l’information sur les promos, remises, et autres offres commerciales de l’annonceur sur la durée contractuelle de diffusion (12 mois).

Dans le cas ou l’annonceur ne remet pas à jour régulièrement ses contenus (par manque de temps, négligence ou difficultés à s’approprier le self-care), Pages Jaunes peut-il décider de supprimer la diffusion des contenus, en rendant inactif l’accès aux Bons Plans (suppression de la mention en rouge depuis la CV) pour l’internaute ?

Si c’est le cas, comment le client en est averti ?

Réponse : Les bons plans ont tous une date de début et une date de fin. Dès lors qu’un annonceur n’a plus de Bons Plans en cours, l’accès n’est plus actif pour l’internaute. PJ met en place des campagnes d’appels sortants vers ce type de clients afin d’animer ces espaces non utilisés.

**Question Syndicat Autonome :**

Terrain :

1. Toutes BU :

Il a été proposé à certains commerciaux un test pour devenir chasseur : 80% prospection et 20% de renouvellement.

Comment peut on proposer une telle évolution de leurs métiers sans prendre en considération leurs futures conditions de travail et sans définir avec précision leurs objectifs ?

Nous demandons des explications claires et précises sur leurs objectifs, leurs zones de prospection et des garanties en terme de rémunération.

Réponse : Vous trouverez la réponse à la question 8.

20. BU Commerce :

Les commerciaux n’ont toujours pas été informé s’ils bénéficient d’une augmentation individuelle ou pas.

Réponse : Vous trouverez la réponse à la question 9.

Service client :

21.Quels sont à ce jour les effectifs équivalent ETP:

Front Office

Back Office

Service « DR non autonomes »

RRC Clients sensibles

Agences test et ETP utilisés par celles-ci

Réponse : La question ne relève pas de l’instance.

22.Quels étaient les effectifs en mars 2015 équivalent ETP :

Front Office

Back Office

Réponse : La question ne relève pas de l’instance.

23.Quels sont les effectifs de la comptabilité (Service crédit client inclus) à ce jour ?

Réponse : La question ne relève pas de l’instance.

24.Quels étaient les effectifs de la comptabilité (Service crédit client inclus) en janvier 2015 ?

Réponse : La question ne relève pas de l’instance.

25.A la question du DP de septembre 2015 : « Des personnes « externes » chargées de valider les commandes sont-elle toujours en poste ?

La réponse de la direction était : La mission des 10 intérimaires s’est terminée fin juillet

Or, nous apprenons qu’il subsisterait des intérimaires pour valider des commandes avec des fins de missions prévues à fin décembre : pouvez-nous confirmer ou infirmer cette information ? Combien sont-ils ? Quelle est leur mission précise ?

Réponse : 4 intérimaires ont une mission jusqu’à fin décembre. Ils ont été recrutés en compensation des 4 RRC détachés aux campagnes de fidélisation sur la BU Habitat sur le site de Rennes.

26.Courant juillet une présentation via un powerpoint a été faite aux collaborateurs des services clients sur les évolutions des objectifs de ceux-ci. Mais, à ce jour, aucune modification des entretiens de fixations d’objectifs n’a été faite ni validée par les collaborateurs et leurs managers. Pourquoi ? Quand cela est-il prévu ?

Réponse : Une présentation des nouveaux objectifs a été faite par le manager et un mail de confirmation a été transmis à chaque collaborateur.

27.Depuis septembre dernier, les appels de bienvenue (appels sortants pour fixer les rendez-vous avec les webmasters pour la création des sites internet), qui étaient auparavant des « requêtes » (comptabilisées et évaluées dans les objectifs) sont maintenant devenus des « tâches » (hors objectifs, aucune quantification).

Les tâches sont inadaptées pour plusieurs points :

doivent être gérées dans une autre liste que celle des requêtes, donc complexification de la gestion des actions par le RRC au quotidien

sont dispatchées par le manager (problème en cas d’absence de celui-ci),

ne sont pas visibles de tous, contrairement aux requêtes

nécessitent une gestion quasi manuelle :

cliquer sur le bouton : nouvelle tentative d’appel, à chaque fois que l’on compose le numéro de téléphone du client,

il est obligatoire de renseigner dans le commentaire le jour et l’heure de chaque appel (dans les requêtes cela se fait automatiquement)

aucune vision dans la fiche client de cette tâche puisque lorsque l’on effectue une « Vision 360° », celle-ci ne remonte que les requêtes en cours ou traitées

Donc, pour résumer : des masses de requêtes ont été enlevées, sans pour autant que cela ne soit pris en compte dans les objectifs. (Transformation : requête « appel de bienvenue » en tâches, création service « DR non autonome »)

Comment PagesJaunes a-t-il estimé, évalué ces « mutations » ?

Nous venons d’ailleurs de recevoir des « nouvelles tâches » à effectuer avec les « Appels surtaxés et numéros spéciaux » (ci-joint le process reçu par mail le 23/11/15). Vous verrez qu’à partir d’une « simple » tâche peut en découler un certains nombres d’actions chronophages et toujours complètement transparentes puisque non évaluées et non quantifiées.

Réponse : Dans le calcul des objectifs, le traitement des WLC par tache sera pris en compte (1 tache = 1 WLC).

Pour la campagne des appels surtaxés, la procédure prévoit que le collaborateur se mette dans l’ACD en « autres activités » pour se dédouaner du temps de traitement de requêtes .

28. Mesures de sécurité suite aux attentats :

y’a-t-il des aménagements particuliers (types « exceptions ») pour certaines personnes pour accéder au parking sans bip ? si oui, dans quel cadre ceux-ci s’inscrivent-ils ?

l’accès au rez-de-chaussée, notamment pour la machine à « confiserie », pour le personnel du 1er étage est absolument interdit, confirmé par le RAVT. Quand y aura-t-il une machine identique au 1er étage ?

Les SST (Sauveteurs Secouristes du Travail) ont-ils alors l’accès au RDC pour intervenir en cas de malaise d’un collaborateur ? Y a-t-il assez de SST au RDC, côté télévente et qui sont-ils ?

Réponse : Le directeur d’établissement a transmis un mail en date du 16/11 concernant l’application du plan Vigipirate.

La machine à  friandise est un équipement commun au site, et toute personne peut et doit y avoir accès. Les SST du 1er étage ont donc forcément accès au Rdc afin de secourir si nécessaire leurs collègues salariés.

29. RIE : depuis plusieurs semaines sur les tickets RIE apparaît une mention sur la tarification de nos plats « finance matériel » qui, auparavant était totalement prise en charge par PagesJaunes. Pourquoi la prise en charge pagesjaunes ne couvre plus que les frais fixe, ce qui n’était pas le cas auparavant ? Faut-il craindre d’autres items comme « Finance nettoyage », « Finance livraison »… ??

Réponse : La question a été transmise à Swisslife le 02/11, nous avons relancé la demande.

30.Tickets restaurants : Qui reçoit les tickets restaurants à la livraison en agence ? Où doivent-ils être entreposés ? Comment est organisée la gestion et la distribution des tickets restaurants en l’absence de la personne qui les gère ?

Réponse : Le secrétaire de site reçoit l’ensemble des colis.

Les tickets restaurants ont une valeur monétaire et doivent être entreposés dans un lieu sécurisé.

Chaque entité via son assistante gère la distribution de ses tickets restaurants.

31.Accès parking : la grille de caillebotis de caniveau qui se situe devant la barrière d’accès au parking est cassée depuis plusieurs mois. Un salarié s’est retrouvé en arrêt de travail après s’être foulé la cheville dans le trou laissé par ce caniveau. Quand est-il prévu que cela soit réparé ?

Réponse : Aucun accident du travail n’a été déclaré dans ce sens.

Nous prenons note afin que les services puissent intervenir.

32.En l’absence du secrétaire de site les RDC sont amenés à réceptionner du matériel informatique, téléphone portable, titres resto, colis…. En l’absence du DA à qui faut-il remettre ces colis ? Faut-il les déposer au coffre-fort ?  Si oui, en l’absence du DA à qui faut-il les remettre ? qui a en charge l’accès au coffre-fort ?

Réponse :  En l’absence du secrétaire de site, le service prend le relais sur l’ensemble de ses fonctions. Le matériel qui possède une valeur importante doit être entreposé dans un lieu sécurisé.

Télévente

1. Sur San Marco, on nous présente les commandes avec l’engagé N-1 et le réalisé 2016…. logique

Sauf que pour les commandes dites « dépannages » aussi (à moins de 4 semaines) alors que nous ne sommes pas objectivé sur ces commandes donc  l’engagé ne devrait pas figurer.

Est-ce une erreur ?

L’engagé va-t-il être déduit du calcul de la régularisation ?  Et si oui comment pourra t’on le vérifier ?

Réponse : Ces négos sont exclus du périmètre de l’objectivation. Nous donnons dans les tableaux de bord San Marco concernant le résultat attendu des informations tels que le montant des ventes n-1 afin de permettre de bien voir que ces négos sont dans des segments exclus (X\_D) ou objectivés avec une décoté (D\_A, D\_B, D\_C). Pour rappel, la légende est fournie dans les libellés et en détail dans l’onglet contexte. Chaque RV et DAT peut fournir la liste pour les télévendeurs concernés.

1. Les commandes contentieux, comment va-t-on pouvoir vérifier qu’elles sont bien déduites pour la régularisation de Mars sur San Marco? (nombres de commandes et montants)

Nous souhaitons connaître le nombres de commandes déduites et le CA (ainsi que les références clients) .

Toujours dans l’attente de réponse concernant la question du DP du mois dernier sur les ctx.

Réponse : Ces négos sont exclus du périmètre de l’objectivation. C’est la compatibilité qui fournit la liste des négos concernées directement dans le calcul. Nous donnons dans les tableaux de bord San Marco concernant le résultat attendu dans l’onglet détails la liste EPJ et montant concernés en filtrant dans le segment « X\_C ». Pour rappel, la légende est fournie dans les libellés et en détail dans l’onglet contexte. Chaque RV et DAT peut fournir la liste pour les télévendeurs concernés.

1. Un nombre  important de commandes du Q3 ont été traitées sur l’année 2015 et payées donc sur l’année 2015 (souvent en plusieurs fois sans frais).

De nombreux clients de ce fait ne souhaitent pas traiter avant 2016.

Que compte faire l’entreprise sur cette situation?

La télévente est elle concernée par le système de double vente ?

Nous sommes sur une logique volume de commandes différents que le terrain c’est pourquoi un client signé en janvier 2015 faut il le signer sur Janvier 2016 ?

Réponse : La télévente n’est pas concernée par les doubles ventes.

1. Certaines commandes sont chargées alors que le client n’a payé qu’une seule mensualité.

Ex : 55289766

Un prélèvement passé, tous les autres rejetés !  Et un an plus tard on nous la recharge dans le portefeuille et ce client n’est même pas contentieux !

L’entreprise va-t-elle intervenir sur ces situations qui se multiplient ?

 Réponse : Nous sommes dans l’attente du service concerné.

1. Concernant la prime découverte.

En effet, les télévendeurs ont découvert avec surprise la marche à jour du pourcentage de découverte sur le CRM qui passe à 30% à partir de fin septembre.

Même avec ce %, du fait que les découvertes sont quasi toutes remplies, il est difficile d’atteindre l’objectif.

Pouvez vous nous dire ce que la découverte va représenter sur les objectifs du Q3 ?

Et au vu de la difficulté à atteindre cet objectif, va-t-il être revu ?

Réponse : L’objectif se définit en terme de modification et non de création de champs découvertes, cela permet donc de compléter et/ou modifier certains éléments présents. L’objectif 3 « CRM » est présent uniquement pour la population télévente prospect. Le cadrage de l’objectif a été établi en collaboration avec la direction télévente.