



RETAIL RENAULT GROUP

Réagir, Revendiquer, Gagner !

Réseau commercial
E-mail cgtrenault@gmail.com



RETOUR SUR LE CSE-C DU 13 MAI 2024

1- Les élus du CSE CENTRAL ont été convoqués ce lundi 13 mai pour un CSE-C extra concernant une information/consultation du CSEC sur le projet d'évolution du traitement des leads VN /VN.

(Présentation Éric Vial Directeur Adjoint des opérations France)

Cette présentation a été l'occasion pour la direction de dresser un bilan de l'organisation dite "DIGITALE" de ces dernières années. Ces changements avaient déjà nécessité une adaptation des méthodes de traitement des *Leads* afin d'améliorer le taux de satisfaction client.

La plateforme Home, qui s'occupait de ces *Leads* avant 2021, a cessé de fonctionner fin 2021 en raison de trop nombreux mécontentements clients, pour laisser la place à un déploiement de e-conseillers dès juin 2021 dans toutes les plaques du Réseau Commercial.

Le déploiement de cette nouvelle fonction de e-conseiller ne bénéficiait pas des mêmes reconnaissances salariales que les vendeurs, et avait engendré une tension avec notre corps de ventes car les e-conseillers sont dédiés à la tâche du traitement des leads.

Malgré tout le constat pour ces 3 dernières années montre une dégradation rapide des conditions de travail des salariés qui sont liés à la vente de véhicules, un fort turn-over et une satisfaction client toujours en berne !

La nouvelle organisation proposée la direction donnerait dans un premier temps la priorité aux vendeurs VO et VN. Les métiers de e-conseiller seraient rapidement arrêtés et les employés seraient reclassés principalement vers des métiers de vendeurs VO ou VN.

Le projet propose également la gestion par une plateforme qui centraliserait le volume de leads reçus et les dispatcherait vers les vendeurs selon un agenda partagé dans un premier temps. La prestation sera assurée par un prestataire externe ou interne, la direction étant encore en phase de réflexion à ce sujet. Cela permettrait une réactivité accrue ainsi qu'un meilleur traitement des leads reçus, une garantie du taux de transformation plus concret pour les vendeurs et donc améliorer le taux de satisfaction client.

En ce qui concerne l'analyse des coûts de cette nouvelle mise en place, la direction confirme que le budget serait entièrement absorbé par le taux de transformation qui sera réalisé grâce à ce nouveau processus de vente soit 700 000 €.

Concernant les effectifs actuels, la direction assure qu'il n'y a pas d'inquiétudes pour l'avenir, étant donné que les e-conseillers bénéficient du statut de vendeurs et donc de l'accord de RRG.

→ **Planning prévisionnel du déploiement souhaité :**

- 13 mai 24 : CSE-C
- 14 mai 24 CSE Établissement
- Du 15 mai au 30 juin 24 : entretiens du personnel
- Du 1er juillet 24 jusqu'au 1^{er} trimestre 2025 : phase de transition avec l'arrêt progressif des e-conseillers

Pour la CGT :

Le projet présenté soulève des préoccupations importantes qu'il ne faut pas sous-estimer. L'incapacité à informer les élus sur le choix de la plateforme ainsi que sur les le cahier des charges demandé suscite des interrogations quant à la viabilité du projet. Nous sommes encore marqués par le déploiement de la plateforme téléphonique il y a presque deux ans, qui ne s'est pas améliorée et nuit aux conditions de travail des salariés encore aujourd'hui.

Une gestion centralisée de ces leads doit être mise en place pour compléter et améliorer les conditions de travail des vendeurs, et non l'inverse.

Une fois les entretiens terminés et la cessation des fonctions des e-conseillers, une phase transitoire dès le mois de juillet apparaîtra et les vendeurs seront laissés seuls maîtres d'une gestion « *dans un pot commun* » de tous types de leads avant la mise en place d'une plateforme de gestion ! Ce schéma semble tout de même fragile.

La direction confirme que si des vendeurs sélectionnent leurs leads pendant cette période, des rappels à l'ordre pouvant aller jusqu'à la sanction disciplinaire pourraient être envisagés, tout en évoquant la nécessité d'une approche pédagogique pour cette gestion durant cette période.

Après avoir examiné attentivement les aspects présentés du projet, **la CGT a choisi la prudence en s'abstenant pour ce vote.**

FO, CFDT, CFE-CGC : pour

2- Information complémentaire sur l'acquisition de Lyon Ouest.

Sans remettre en cause les informations que nous avons reçues lors du dernier CSE-C du 25 avril, la direction tient à nous informer d'un changement concernant l'acquisition de Lyon Ouest.

Le déploiement de l'outil TEKKION et l'acquisition étaient prévus dans un premier temps par sa filiale LSA, puis elle devait être intégrée à RRG.

Cependant, en raison de questions juridiques et de gestion administrative (LSA devant avoir la même structure comptable), et avec un léger retard de Tekkion, **Renault Lyon Ouest sera finalement intégré directement à RRG à partir du 1er juillet.** Le processus de dénonciation des accords commencera en septembre, car des accords tels que l'intéressement et la prévoyance devront être pris en compte dès l'acquisition.

Quant à l'établissement de Libourne il sera bien intégré en janvier 2025.

