



S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS

**RICOH**

**Compte-Rendu des Elus CFDT  
Réunion ordinaire du COMITE D'ENTREPRISE  
du 19 avril 2017**

**1) Approbation des PV de CE extra 1 et 14 mars 2017 et de CE ordi du 22 mars 2017**

**Questions DAF**

**2) Communication des résultats de mars 2017 et présentation des résultats trimestriels (janvier, février et mars 2017)**

**Mars 2017 :**

CA : 48 050 K€, budget 49 687 K€ et N-1 54 428 K€

Marge : 20 525 K€, budget 21 392 K€ et N-1 23 455 K€

Trading profit 493 K€, budget 552 K€ et N-1 3 045 K€

**CUMUL 2017 :**

**CA : 513 901 K€, budget 550 020 K€ et N-1 552 673 K€**

**Marge 233 035 K€, budget 260 841 K€ et N-1 257 995 K€**

**Trading profit 6 709 K€**

**Budget 22 503 K€ et N-1 21 885 K€**

**CANAUX :**

MS : 55 040 K€, budget 54 984 K€ et N-1 73 592 K€ (- 18 552 K€ en 1 an)

GC : 64 122 K€, budget 66 881 K€ et N-1 62 273 K€ (+ 1 849 K€ en 1 an)

CR/VM : 61 096 K€, budget 64 994 K€ et N-1 63 874 K€ (- 2 778 K€ en 1 an)

VI : 42 875 K€, budget 45 886 K€ et N-1 42 733 K€ (+ 142 K€ en 1 an)

GD : 1 894 K€, budget 2 133 K€ et N-1 1 833 K€ (+ 61 K€ en 1 an)

**TECHNIQUE au cumul 2017 :**

CA 236 102 K€, budget 264 103 K€ et N-1 257 915 K€ (soit -21 813 K€ en 1 an)

Marge 131 555 K€, budget 153 542 K€ et N-1 150 826 K€ (soit - 19 271 K€ en 1 an)

Dépenses cumul 2017 :

228 508 K€, budget 238 342 K€ et N-1 246 357 K€

**Soit 17 849 K€ de moins qu'en 2016 !!**

**Sans cela Ricoh serait en perte !!!**

Répartition par service des 228 508 K€

Technique : 74 784 K€, budget 75 303 et N-1 74 271 K€

Ventes : 72 851 K€, budget 73 972 K€ et N-1 72 097 K€

Logistique : 14 447 K€, budget 15 743 K€ et N-1 14 957 K€

Marketing : 6 474 K€, budget 6 703 K€ et N-1 6 363 K€

Administratif : 30 061 K€, budget 36 142 K€ et N-1 35 599 K€

Informatique : 11 160 K€, budget 11 883 K€ et N-1 11 747 K€

Indirect : 16 548 K€, budget 18 596 K€ et N-1 21 075 K€

Projet Cost : 2 182 K€, budget 0 et N-1 10 248 K€

**3) Quel est Le rôle d'Intrum justicia dans la gestion du recouvrement. Combien cela coûte-t-il à Ricoh ?**

Ils gèrent le recouvrement du canal CR/VM soit 17000 comptes.

Ce fournisseur est géré par le CSP de Barcelone et c'est inclus dans le coût du CSP.

Intrum n'envoie que des relances courrier et ensuite ce sont les ACRC qui appellent les clients qui n'ont pas payé... cette dépense est-elle nécessaire ?? Le DAF estime que oui.

**La dette à 90 jours est passée de 18 à 12 millions d'euros.**

**4) Quel est le devenir des agents de recouvrement actuellement en CDD en région ?**

Des postes en CDD se sont terminés au 15 avril 2017. Il reste 6 postes en CDD jusqu'au 15 juillet 2017.

**Le salarié ne peut pas se voir imposer un jour de RTT...**

**5) Pouvez-vous donner le nombre de copies facturées depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016 ? mois par mois, région par région.**

Point reporté en Mai 2017

**Questions RH**

**6) Information et consultation pour avis du Comité d'entreprise sur le projet de rupture conventionnelle du contrat de travail de Monsieur Jean-Michel Glogowski, détenant un mandat de Délégué du Personnel titulaire. (région Ouest).**

Concernant un élu, la demande de RC doit passer devant le Comité d'entreprise avant de passer à l'Inspection du travail. Pour un salarié non élu, la demande doit passer uniquement auprès de l'Inspection du Travail qui donne son accord ou non.

Le vote du CE est : 3 pour, 6 abstention, 1 contre, 1 blanc.

L'Inspection du travail donnera son accord ou non.

- 7) Consultation sur le projet de fixation de la journée de solidarité au lundi de Pentecôte  
**Cette journée est fixée au lundi 5 juin 2017. Les salariés peuvent prendre un jour de congés ou de RTT.**

Pour les salariés qui n'ont pas de RTT, ils doivent prendre un CP. Or c'est illégal !!!! Mais la loi Ricoh en donne la possibilité ...

Réponse de la Direction :

*La circulaire DRT du 20 avril 2005 précise que ne peut être retenu comme journée de solidarité, un jour de congé payé légal. L'article L. 3133-11 du Code du travail permet en effet, au titre de la journée de solidarité, de faire travailler pendant sept heures précédemment non travaillées en application de dispositions conventionnelles. En revanche, il ne vise pas les repos obligatoires fixés par la loi. Il n'est donc pas possible d'imputer la journée de solidarité sur un jour légal de congé payé.*

**Avis du CE : Le CE s'oppose à la fixation du Lundi de pentecôte comme journée de solidarité. Le CE demande la tenue de négociations pour statuer sur la fixation des modalités de cette journée de solidarité. Le CE insiste sur l'illégalité d'imposer un jour de congés aux salariés qui n'ont pas de RTT.**

- 8) Point sur le projet Bali et les cartes bleues sociétés pour les déplacements mis en place en France ? Qui ? Quand ?

Pour l'instant, la France n'a aucune info sur ce sujet. A suivre...

- 9) Le CE demande que les résultats de l'enquête collaborateur soit présentée à toutes les équipes terrain (admin, vente, technique)

Cela a été demandé aux différents services, mais visiblement pas grand-chose a été fait... La Direction va relancer...

- 10) Le CE demande un point sur la mise en place des nouvelles modalités de déclaration des lieux de déjeuner : combien de forfait déjeuner, combien de ticket restaurant et économies réalisées

De sept à janvier, le nombre de titres restaurant est de 12323 et 68485 forfaits.

Nous souhaitons connaître les économies réalisées mais nous n'avons pas les éléments avant le changement de système.

**A priori près de 82 000 € d'économies ont déjà été réalisées.**

#### Questions Service Technique

- 11) Le CE demande le détail des résultats NPS suite à présentation faite en mars 2017 par Pascal Lollioz (motif d'insatisfaction par région...)

Réponse de P LOLLIOZ

Analyse des Verbatim Office FY2016 :

**Sur les 3925 enquêtes réalisées sur FY2016, nous avons eu 474 détracteurs, soit 12%.**

Sur ces 474 clients détracteurs, seulement 83 ont saisi un Verbatim, soit 17,5%

Sur les 83 détracteurs :

- 41 % ne sont pas satisfaits du service technique ou de la machine (qui tombe trop souvent en panne)
- 17 % de savent pas réellement (pas décideur où ne savent pas à qui recommander RICOH...)

- 10 % sont insatisfaits de la prise d'appel & gestion consommable (6% Accueil & 4% gestion des consommables)
- 9 % sont insatisfaits du service commercial
- 9 % sont insatisfaits de la facturation / ADV
- 8% sont des erreurs de notation (ils sont satisfaits), problème de communication
- 4 % sont insatisfaits de eService
- 3% ne sont pas satisfaits des Tarifs

Technique : 34 personnes 40,96 %  
 Commercial : 8 personnes 9,64 %  
 Tarif : 2 personnes 2,41 %  
 N/A : 14 personnes 16,87 %  
 E service : 3 personnes 3,61 %  
 Facturation : 7 personnes 8,43 %  
 CCC : 8 personnes 9,64 %  
 Erreur : 6 personnes 7,23 %  
 TBI : 1 personne 1,20 %

### Analyse des Verbatim Comptes Managés FY2016 :

**Sur les 860 enquêtes réalisées sur FY2016, nous avons eu 102 détracteurs, soit 11,8 %**

Sur ces 102 clients détracteurs, seulement 24 ont saisi un Verbatim, soit 23,5%

Sur les 83 détracteurs :

- 33 % ne sont pas satisfaits du service technique ou de la machine (tombe trop souvent en panne)
- 30 % de savent pas réellement (pas décideur où ne savent pas à qui recommander RICOH....)
- 17 % sont des erreurs de notation (ils sont satisfaits), problème de communication
- 8 % sont insatisfaits du service commercial
- 4 % sont insatisfaits de la livraison du matériel, de la facturation et de la livraison toner

### **12) Le CE demande des précisions sur l'organisation des installations de solutions entre le technique et le support.**

**Visiblement le basculement a été fait à la pousse va vite et du jour au lendemain, les TISS n'ont plus eu aucune intervention à faire et leur charge de travail a été basculé sur les TSC PC2 qui ont été submergés par les interventions.**

Un webex « kick off » est prévu ce vendredi 21 avril 2017 soit 3 semaines après le lancement...

Réponse de la Direction :

*Pour les installations complexes, la phase de transition (POC & Installation) doit être réalisée en commun entre les équipes de support ventes (TISS) et les équipes de support client (TSC PC 2 ou TSC E) Les TISS et les équipes de la DSITS restent en support en cas de problème d'installation ou lors d'une intervention quelle qu'elle soit. Les changements de configuration sont de la responsabilité des équipes de support vente (TISS) qui doivent tenir la documentation à jour après escalade du terrain. Le support de niveau 2 se fera par les équipes du support technique office puis par les TISS le cas échéant à travers Ricess. La phase d'exploitation sera sous la responsabilité des équipes de support client.*

### Questions Vente

### **13) Le CE souhaite faire un point global sur l'organisation du canal MS. Il semble y avoir de grandes confusions dans l'organisation public/privé.**

Pour le public :

Lors du Kick off , certains éléments d'organisation ont été présentés avec la création d'une business line public, mais la réalité semble toute autre.. Des IDV MS privés se sont vus basculés en

public sans qu'on leur demande leur accord, leurs comptes privés ont été transférés sur des MS IDF...

Ces IDV MS Public ne connaissent pas leur secteur, leur potentiel... etc.. bref un peu le Chaos..

Ces faits sont contestés par la Direction car déjà dans les 4 IDV il y a 4 élus et on ne peut donc pas les contraindre à quoi que ce soit... nous leur répondons que c'est le cas de tous les IDV !!!!

### **En fait sur le terrain, c'est ça ou tu pars...**

2 IDV pour le moment auraient répondu favorablement, un est en attente, l'autre a refusé.

Pour la rémunération, le pay plan doit d'abord passer au CE.

Concernant la SNCF, le compte sera géré sur Paris par un CAF avec des relais en région.

Pour le privé : Les KAM sont en cours de recrutement. 26 personnes se sont positionnées et 10 ont été retenus. Les avenants sont en cours avant les nominations. Pendant ce temps les objectifs sont en place... donc il y a urgence !!

## **14) Information et consultation pour avis du CE sur le projet de création du poste d'Ingénieur des ventes public et des modalités de rémunérations associées.**

### IDV PUBLIC :

Compte tenu de la typologie de comptes, la Direction a souhaité faire un pay plan basé sur un fixe afin de sécuriser le commercial. L'enveloppe R/O annuelle de l'IDV sera transformée en prime de mission mensuelle sur 12 mois. Plus 3 primes pour un montant global de 20100 € : 4020 € sur le CA global, 4020 € sur le Nombre de revues de comptes validées et 12060 € sur le nombre d'ouverture de comptes.

Nous craignons que ces objectifs ne soient pas atteints car il est très long et difficile pour ouvrir un compte prospect en MS public.

Nous demandons que ce nouveau poste soit rémunéré pour chaque IDV de la même façon et que le fixe / R/O soit identique pour tous.. Nous demandons le nombre de revue de comptes validées et d'ouverture de compte.

Au bout d'un an, si l'IDV n'est pas satisfaisant dans le poste, il devrait repasser en IDV classique.

Pour les autres, ce pay plan sera peut être reconduit l'an prochain.

**Quid si le commercial ne se plait pas ou ne réussit pas dans le poste ??? La Direction n'en sait rien... mais nous avons une petite idée !!! Curieusement sur 5 personnes approchées, 4 sont des élus...**

### CHARGES DE MARCHES PUBLICS :

Le pay plan sera composé d'un fixe et de 2 primes pour 7700 €. 3850 € en sales activity individuel et 3850 € en CA sales activity BL public.

Avis du CE :

### Le CE s'interroge sur les points organisationnels suivants :

La méthode de désignation des IDV censés travailler pour la business line public porte à interrogation.

Certains IDV MS appartenant à la division « MS Privé » ont été arbitrairement « désignés » pour travailler les comptes publics.

Les secteurs de vente ne sont pas définis de manière nette, les clients et/ou prospects non plus, cela engendrant une très forte incertitude chez les IDV concernés.

Pourquoi en province, seuls des IRP sont-ils concernés par ces postes ?

Qu'elle est la pérennité des postes des salariés si la ré organisation du public ne donne pas les effets escomptés ?

Le comité d'Entreprise prend acte du projet de création du poste d'Ingénieur des Ventes Public à la condition que la Direction prenne les engagements décrits ci-dessous :

Le CE demande que les salariés concernés réintègrent leur fonction antérieure, dans leur secteur d'origine, sans qu'ils soient pénalisés de quelque manière que ce soit si la re organisation présentée n'est pas pérenne.

Concernant la politique salariale associée :

Le CE demande que les R/O soient harmonisés à hauteur de 17 K€ annuel.

Le CE demande que les critères d'attribution des 3 primes associées à la rémunération soient clairement définis en terme « quantitatifs et/ ou qualitatifs »

Le CE demande que les objectifs de premier trimestre soient neutralisés et payés pour l'ensemble des salariés concernés publics ou privés.

Le CE demande que les salaires des IDV MS Publics soient garantie sur les bases de l'année N-1.

#### **15) Information et consultation pour avis du CE sur l'actualisation du Pay plan des Bid Managers (publics et privés) et des chargés de marché public**

BID MANAGER PUBLICS :

**La Direction souhaite qu'ils s'orientent vers plus de commercial sans qu'ils ne deviennent des commerciaux.**

Leur pay plan sera donc composé d'un fixe et 2 primes pour 12200 € : 6100 € sur le CA sales activity individuel et 6100 € sur CA sales activity BL public.

BID MANAGERS PRIVES :

Le pay plan sera composé d'un fixe et de 2 primes pour 12200 € : 6100 € en CA sales activity individuel et 6100 € en CA sales activity GC/MS privé.

Avis du CE :

Le CE prend acte que les pay plan relatifs aux populations citées, pay plan présentés le 28 Mars 2017, ont été actualisés et présentés en CE ce jour.

#### **16) Suite à la création de la Business Line Public, la gestion administrative serait faite par Tours. Est-il prévu la sollicitation d'autres régions ? lesquelles ?**

Non ce n'est pas prévu à ce jour..

#### **17) Le CE souhaite la liste complète des comptes « top 50 » qui seront traités par RGSE.**

Il n'y a pas de TOP 50 RGSE, mais un TOP 50 RFR...

Question à revoir car ce n'est pas ce que l'on souhaitait.

**18) Le CE souhaite des explications complémentaires suite à la communication des tableaux transmis par la DDV sur la répartition du potentiel par canal/région et nombre de clients/prospects/suspects.**

Nous constatons qu'il y a des différences en nombre de clients, prospects/suspects entre les régions. Surtout sur IDF et Nord avec 88 et 111 clients en moyenne par commercial par rapport à 130 et 145 sur d'autres... Idem pour les prospects..

- Premier constat : dans nos bases nous ne trouvons pas les mêmes chiffres qui sont bien en dessous de ce qui a été annoncé par la Direction..
- 2<sup>e</sup> constat : nous interpellons la Direction sur la non faisabilité des objectifs par rapport à ces chiffres ; exemple : un commercial renouvelle 25 % de son parc / an. Moyenne vente en CR/VM, 4000 € ce qui donne un CA de 100000 €. Les objectifs étant de 300000 €, les commerciaux doivent faire 200000 € en prospects !!! c'est infaisable, ça se constate dans les résultats des rémunérations présentés tous les 6 mois ainsi que dans le taux de turn over (environ 34 % sur ces 2 régions)

**Il faut donc revoir le nombre de commerciaux sur ces 2 régions, nous remontons les problèmes depuis plusieurs années, mais la Direction fait de nouveau la sourde oreille.**

**Se pose également le souci face aux distributeurs qui passent en priorité sur bon nombre d'affaires mais sur ce sujet tout va bien aussi pour la Direction...**

Ce point est commenté par J Reboul, puisqu'il y a changement de Direction, notamment en CR/VM, il serait bien d'avoir la position du Directeur de Réseau.

Retour sur une question posée lors d'un précédent CE sur le nombre que représente le A4 MFP en CR/VM : il est de 16 % des units.

**19) Pourquoi la nomination d'un Directeur supplémentaire à la vente qui chapote les CR/VM et la VI ?**

- **Ne va-t-il pas y avoir conflits d'intérêts ?**
- **Ou cela est-il fait pour prévoir un basculement des CR/VM vers la VI ?**

La réponse est non. La stratégie est de développer le SMB small (compte de 1 à 100 salariés) et il semble cohérent d'avoir un patron commun entre la VD et la VI.

Des secteurs géographiques non couverts par la VD le seront par la VI. Ce patron sera 100 % neutre !!!

**Nous demandons que des règles strictes soient mise en place entre la VD et la VI.**

**Nous serons très vigilant sur le sujet !!!**

**20) Le CE demande le coût des kick off et leur logique de localisation.**

Cette question est posée par rapport aux diminutions des coûts en vigueur dans l'entreprise.. Or, ces Kick Off se sont déroulés dans des endroits assez prestigieux et donc chers...

**Location de 5 salles : 57 037 €, animations : 11 815 €.**

Nous n'avons pas pour le moment, les coûts de transports, or beaucoup d'IDV sont venus en avion.. Idem pour les hôtels...

### **Intervention de M Pisivin :**

Retour sur le point téléphonie posé en CE de mars. Le changement de téléphones est prévu dans un premier temps pour la vente et se fera le premier trimestre 2018 pour le technique.

Le choix de Vodaphone a été fait par l'Europe, cela va générer une forte économie en Europe. En France, Vodaphone travaille avec SFR.

Les tests en France ont commencé et sont plutôt satisfaisant. La Direction reviendra vers nous en mai..

A l'issue de ce test, un questionnaire sera envoyé aux collaborateurs Ricoh pour connaître leur position, s'ils souhaitent un téléphone Ricoh ou préfèrent se servir de leur téléphone perso. Dans un premier temps, seules les cartes SFR seront distribuées. Les téléphones arriveront dans un 2e temps. Un nouveau contrat tri partite devra être établi.

**Bon courage à tous !!!**