

COMPTE RENDU CDSP du 08 11 2017

Présents : M MEURISSE DNT, M NEAU DRH

CGT : LAETITIA ROLAND ET JEAN CABALLERRO

Plateaux représentés par différentes OS : PARIS- VALENCIENNES- LILLE –LYON- BORDEAUX -RENNES

* **TDB OMNICANAL à 09 2017 :**
  + Ce TDB comprend le CA de la Télévente et du FAF, le pourcentage du CA de la TV correspond à 30% environ.
  + Les BU positives au 30/09/2017 sont les BU COURRIER – DOCAPOST et COLIS
  + Les BU en difficulté sont les BU MEDIA RELATIONNEL- BU NOUVEAUX SERVICES – BU VIAPOST
    - La CGT signale l’objectif supplémentaire de 13.5% SUR l’IP d’après la direction c’es t une conséquence des élections.
    - Retard de 7233K€ en destineo , un plan d’action est mis en place, une remise de 10% pour les plus gros clients (300 meilleurs clients ) et une offre de dest découverte pour les clients n’ayant pas consommé depuis au minimum 18 mois cela concerne 1500 clients.
    - Une demande est faite pour ne pas oublier les clients fidèles, de plus il est remonté les cas des pertes du CA qui sont repris par le réseau (contrat ou bordereau déchiré lors du dépôt). La réponse de notre direction qui en est conscient mais trouve cela à la marge, sachant que leur résultat n’est pas en meilleur progression que le notre !
    - La mauvaise qualité des fichiers DATA , M MEURISSE répond de vendre du nouveau voisin où la qualité est meilleure !!!!!!
    - La capacité de production est dégradée, suite au manque d’effectif au niveau de la production.
    - La différence des ZOE entraine des apports plus conséquents de SAGA pour certain, d’où un manque d’équité.
* **Note NPS :**

M MEURISSE signale une augmentation des notes NPS. L’objectif demandé actuellement est de 42 et passera à 47 pour 2018. La grande différence entre Noisy le grand serait du à la demande exigeante des clients suite à nos délais trop long pour l’envoi des contrats ou autres …

Le retour des réponses des clients sont entre 12 et 18%.

Les retours des notes concernent la TELEVENTE à 56%. Les VERBATIM à hauteur de 30% sont « le devis ou autre n’est pas reçu dans les délais » et pour 25% « la réponse n’est pas claire » .

Les 40 autres pourcent concernent d’autres services ou le marketing (tarif, normes techniques …).

M MEURISSE signale que sur le nord une phrase est dite automatiquement en fin de conversation pour leur faire comprendre de bien nous noter !!!!!!!!

Il est signalé que ce questionnaire n’est pas bien ressenti par certains clients comme par certains vendeurs.

* **Analyse de vous à nous** :
* 72% ont répondu à ce questionnaire.
* Baisse de 5 points sur la question : la situation générale de votre Ets va plutôt en se dégradant ?
* Baisse de 2 points sur la question : le rythme auquel s’opèrent les changements au sein de votre Ets vous semble trop rapide ?
* Baisse de 9 points sur la question : je suis motivé dans mon travail ? 58 % au lieu de 67% réponse positive
  + Nous indiquons que ces résultats reflètent le vécu du terrain suite à la mise en place de 3 nouvelles organisations (SCORE- ADV et COMMISSIONNEMENT). Il est temps de réagir. Le DNT indique qu’un plan d’action est mis en place c'est-à-dire que des groupes de travail vont avoir lieu sur chaque plateau pour améliorer la situation.
    - La CGT dénonce que la direction connait les causes de la démotivation des agents (Problème technique de SCORE , des process de plus en plus compliqués et découpés, pression managérial de plus en plus afin d’atteindre les 2h de communication et un dispositif du commissionnement moins attractif ).
* Baisse de 6 points sur la question : je suis confiant dans mon avenir professionnel ( 54% au lieu de 60%)
* Hausse de 4 points sur la question : j’ai confiance dans les décisions prises par mon N+1
* Hausse d un point sur la question : les organisations syndicales vous apportent beaucoup ou assez d’informations intéressantes
* Baisse de 4 points sur la question : Vous êtes encouragés à prendre des initiatives ? (53% au lieu de 57%)
  + La CGT déplore le manque d’autonomie qui est la cause principale.
* Baisse aussi sur les questions : La situation au sein de votre établissement, concernant La qualité de service ou la satisfaction des clients, vous parait bonne ?
* Baisse de 3 points sur la question : La situation au sein de votre ets concernant le dialogue social vous parait bonne ? (51% au lieu de 53%)
* Baisse de 7 points sur la question : concernant les objectifs de votre équipe vous diriez qu ils sont réalistes ? (43% au lieu de 50%) et 4 points en moins sur la clarté des objectifs.
* Baisse de 4 points sur la satisfaction entre l’équilibre vie privée et vie professionnelle ? (75% au lieu de 79%)
  + Le télétravail pourrait améliorer cet équilibre.
* Baisse de 3 points sur la satisfaction de votre rémunération ? (36% au lieu de 39%)
  + - Il est souligné que la rémunération n’intègre pas le commissionnement et il est demandé à chaque niveau un grade supérieur.