



L'efficacité réformiste

Tract **FO** sur la plénière du CE ACS du **17/7/2008** – Agences Commerce et Services

Représentants FO au CE ACS :

1 ^{er} collègue	Sandra MARCILLAUD (Aix) / Jean-Claude BRUN (Metz)
2 ^{ème} collègue	Barbara SOMMER (Metz)
3 ^{ème} collègue	François CALVO (St Denis) / Gérard MENANT (Orléans)
Représentant syndical	Jacques ESCORNEBOUEU (Bordeaux)

Transformation du pays France

« Tavaux d'été, Le pays France au rabais

Pour votre intérêt, restez informé(e)!!! »

1 / Carte 3G (*Intervention de Marc GHOSN*)

- L'attribution de la carte 3G permettrait d'augmenter le nombre de visites supplémentaires de 9% à 30%. Dès la fin de l'année, 50 cobayes auront cette récompense. Alors travailler plus et gagner plus ??????
- Des VDIS, des VRT ainsi que les salariés de Nice seront les premiers dotés

FO Nous sommes impressionnés par la précision d'un tel résultat de gain. Nous ne savons pas s'il résulte du travail d'un très cher cabinet mondial en conseil de management, mais ce fut le premier « pipeautage » d'une riche journée.

2 / Fermeture de NICE (*Intervention de Laurent HAGUENAUER*)

Pour cette nouvelle et 3^{ème} consultation du CE ACS, l'ensemble des membres ont reçu les documents qui correspondent aux échangeant et à la situation que connaîtront les salariés de l'Agence de Mougins le 31/7/08 soit :

- 2 bureaux contigus au BFI ARENAS de NICE (28 m2 pour l'AC et le TC, 22 m2 pour les 14 vendeurs + 2 TI, et les 2 salariés de MGE UPS devront vivre leur vie où ils pourront...)
- Chaque personne disposera d'une étagère d'environ 1m linéaire dans une armoire fermant à clefs.
- Le site fera l'objet d'une déclaration en établissement SEF.
- Les salariés recevront un courrier les informant de leur nouveau lieu de travail (ce sera indiqué sur les nouvelles cartes de visite)
- Le 22/10/08, un point à NICE sera fait avec les représentants syndicaux.
- Dans le plus petit bureau, l'informatique, le fax, la photocopieuse. Les sédentaires gardent une téléphonie fixe, transparente pour les clients comme précédemment.
- Avec la société CIBLEX, une gestion assurée des colis à l'espace de stockage SHURGART situé à 800m des bureaux. (matériels des services – doc – moyens promotionnels – archives)

Depuis le début de ce dossier concernant la fermeture des sites, **FO** est très largement intervenu, à soutenu et accompagné ces salariés. A nouveau, nous intervenons fortement pour indiquer que les locaux seront :

- vraiment en dessous des conditions minimales de travail
- Il manque au moins un bureau local informatique, photocopie, réservé au bruit permanent et au stockage divers, des dossiers en cours.
- Nous ne sommes pas d'accord d'attendre 3 mois encore pour échanger sur la nouvelle situation des salariés en statut vendeur semi autonome. Cela n'est pas acceptable.
- De plus avec les tickets restaurants qui n'ont pas augmenté depuis des lustres, sera-t-il possible de manger sur place ? L.Haguenaer. ne sait pas et posera la question à A.Trapy.

Une suspension de séance du CE est demandée

Les organisations syndicales ont trouvé une position commune à l'exception de la CFDT

Pour **FO**, nous allons dans l'urgence et vers un changement important aussi bien dans la manière de travailler que dans les conditions de travail. Les locaux nous paraissent tellement exigus que nous demandons au CHSCT de se rendre sur place début septembre. De plus, nous ne donnerons pas un chèque en blanc de 3 mois sur le statut des salariés sans bureaux et ceux qui sont pas devenus vendeurs autonomes ou qui ne sont pas vendeurs comme les T.I. ou RESPONSABLES. **Nous nous prononçons contre le projet présenté. Les autres OS (CAT, CFTC, CGC) confirment être également contre le projet.**

Pour la CFDT, ceux qui deviendront autonomes ne seront pas touchés, pour les autres les conditions de travail seront dégradées et il faudra améliorer la surface. L'entreprise étant revenue en arrière sur la fermeture de site, c'est donc de son point de vue, une avancée certaine. **La CFDT s'abstiendra sur le vote.**

Après un vote à bulletin secret : 7 voix contre – 2 abstentions

**Pour nous c'est consternant !!! Comment une OS peut-elle s'abstenir sur un tel dossier de fermeture qui nuit aux salariés sans oublier qu'après Nice, il y a Caen, Annecy, Montpellier et in fine 14 sites (ou +) ?
L'histoire se répète avec son Ponce Pilate**

3 / Etude sur la Satisfaction/FOCUS et la comparaison de réseaux commerciaux =S= par le cabinet « Boston Consulting Group » *(Intervention de Marc GHOSN)*

Nous ne poserons pas la question en ces termes « **Est-ce que le BCG est satisfaisant pour nous vacciner contre les faux culs ?** », car elle est un peu crue, mais sans doute d'à propos.

Satisfaction et FOCUS

- Les résultats des enquêtes de satisfaction impactent les revenus. Ainsi le taux de clients très satisfaits est un critère pour l'intéressement et l'indice de satisfaction client celui du BONUS MANAGER.
- Les rencontres Focus avec plus de 300 salariés se résume en 3 chantiers seulement (qui sont les menteurs?):
 - Redéfinir et communiquer sur les processus RH (EAP-ECC- plans de formation)
 - Réaliser une charte pour les responsables
 - Reconstruire une animation transverse inter-divisions

Un peu d'humour dans ce bas monde BCbG

Nos amis américains de ce cabinet (payés en dollars et non pas en Euros, c'est moins cher) sont venus donner des leçons de management à la gouvernance du Commercial France. Un tel besoin peut s'interpréter de plusieurs façons mais nous le ferons comme à l'accoutumé de manière positive.

Après avoir conseillé toutes les entreprises aux USA, la situation est devenue tellement catastrophique là bas, que Frédéric ABBAL a voulu absolument savoir comment ils ont fait pour être tombé aussi bas. Comprendre la dernière mode du gourou Jack WELCH (ancien PDG de GENERAL ELECTRIC et grand inspirateur du BCG. Toujours plus pour les actionnaires et pour « MOÛ ». Je chasse les investissements, vends ma construction électrique (pas assez juteuse) et coupe 20% de têtes chaque année). Tout un programme bien réalisé là-bas.

Le BCG dit et c'est alors parole d'évangile...

«Pour progresser il faut appliquer un programme d'efficacité ». D'abord on collecte les données (nombre de vendeurs, d'assistantes, de visites, etc.), On élimine tout ce qui est NON valeur ajoutée, pour se recentrer sur le cœur du métier du commerce. Puis on augmente les revenus par vendeurs. On applique l'efficacité des plus grands modèles européens de =S= (L'Espagne, l'Italie...) sans prendre en compte que la France n'est pas un pays comme les autres (parts de marché, valeur de la part, contribution à la marge, centre de développement, usines, commerce, etc....)

Traduction de ce que fait réellement le cabinet

Le BCG est malin. Il vient chercher les bonnes pratiques. Ils viennent voir comment en France, les salariés issus de Merlin Gerin et Télémécanique ont réussi leur rapprochement pour continuer d'être la vache à lait du groupe et apporter un des meilleur volume de marge de l'entreprise en réussissant à conserver d'aussi importante part de marché.

Mais le BCG donne des mauvais conseils. Il faut arrêter de mélanger le Commerce et les Solutions. Ainsi il sera plus simple de filialiser les Solutions. Il reste le Commerce fait soit via des partenaires ou par internet.

D'une façon ou d'une autre on diminue les effectifs et les résultats annuels immédiats sont des croissances à 2 chiffres. Pour ceux qui restent, on fait miroiter des augmentations de revenus. En fait au lieu de donner des AI, on écrit de belles lettres d'augmentation du BONUS CIBLE. On rapproche les vendeurs des clients en fermant les agences. On donne des objectifs qui changent tout le temps et qui sont incalculables et invérifiables. On diminue

tout ce qui est structure (réduction des ressources humaines, fermeture de centres d'appels, le centre de formation, le marketing, les achats etc.....)

Dans l'immédiat c'est un feu d'artifice et à la fin il n'y a que des cendres

Pour la forme, le BCG caresse le chef de F.ABBAL dans le sens du poil en prenant comme modèle son pays (l'Espagne qui malheureusement s'effondre) et l'Italie (c'est idéologique pour BCG) car son responsable est un des plus grand modèle économique pour sa réussite personnelle comme chacun le sait.

Maintenant la vraie question qui se pose : **Est-ce que la gouvernance du pays France va appliquer le programme de BCG ou prendre le contre-pied, être plus subtil en faisant une transformation qui associe les salariés et apporte des bons résultats économiques pour tous ?**

	Propositions de BCG	Commentaires de FO	Décision de La Direction
1	Filialisation de BDPS	Pourquoi découper en appartement ? La vente de produit, de services et de solutions est indissociable. Que l'on sache, le client reste toujours le même pour le commerce	
2	Temps des vendeurs: Eliminer, diminuer, déléguer, optimiser	Le temps des salariés, bonne question et commençons à bien l'appliquer car les durées du temps de travail ne sont plus respectées et les objectifs assignés irréalistes au regard des moyens. Alors travailler plus pour gagner plus !!! Au-delà et pour les vendeurs, le flux, les commandes, leur situation par rapport à la livraison n'est toujours pas visible en temps réel dans les PC de chacun. Voilà un vrai projet !	
3	Répartir les vendeurs sur le territoire en fonction du potentiel	Aujourd'hui ACS c'est 28 agences avec 1560 salariés. Pourquoi pas demain 50 agences de 20 salariés et 8 sites de 70 personnes soit 1560 salariés proches des clients, à suivre...	
4	Elaborer des PAI revus plusieurs fois dans l'année	Un rêve, disposer dans son PC, en début d'année des objectifs partagés qui sont visibles journalièrement dans leur suivi.	
5	Développer un modèle de centre d'appel sur 2 sites	Pourquoi 2 et rassembler sur 2 sites toutes les compétences alors que c'est un outil typiquement en réseau donc implantable aussi en province? Evoluer, mais en prenant le temps nécessaire avec engagement et moyens mis pour dans ce changement de métier et un reclassement sans contrainte accepté par les personnes.	
6	Optimiser les missions et les carrières des AC	Cela ne signifie pas de passer de 140 Assistantes Commerciales (AC) à 40. Il faut construire par la formation, l'enrichissement de ce métier dans un processus constant de valorisation de chacun dans le travail en équipe.	

La balle est partie dans la délégation et sont nommés pour le travail à réaliser suite aux propositions du BCG : (1)Philippe Arsonneau, (2)Eric Dubreuil, (3)François Groues, (4)Thierry Dassonville, (5)Jean Pierre Nicolas, (6)Gilles de Colombel

Autres chantiers :

Les managers devront garantir l'efficacité de leurs collaborateurs. Ils devront diriger le changement, challenger leurs équipiers sur de nouveaux critères, faire exprimer le meilleur et savoir faire évoluer chacun.

Un nouveau projet est confié à notre nouvelle DRH (Mme Hanan DARWISCH) :

Rendre le bonus plus incitatif et définir le rôle des managers

FO La colonne du tableau de la direction est vide. Nous ne nous faisons aucune illusion. La Direction ne répondra pas et agira à la rentrée. Pas plus quelle n'a répondu au courrier que vos 3 délégués syndicaux de FO avaient adressé pour le projet de transformation de l'agence de Mougins en Bureau Commercial de Nice. (Le courrier a dû se perdre, car légalement une réponse est obligatoire. Nous ne sommes pas tatillons, l'essentiel est d'être entendu pour que les choses bougent)
Chacun pourra dans sa vision personnelle apprécier les actes décidés par la direction suite aux conseils du cabinet BCG. Nous vous ferons un point de la situation en fonction de son avancement.
En espérant nous tromper sur des ressentis prévisionnels de fin d'année suivi par un 2009 encore plus bataillé, l'ensemble de l'équipe FO des agences, commerce et services vous souhaite d'excellentes vacances pour vous et vos proches.

Pour toutes informations ou questions, n'hésitez pas à contacter vos représentants **FO**
(Délégués syndicaux, élus CE, DP et CHSCT)