

<p align="center"><b>POINTS FORMULES PAR LES DELEGUES DU PERSONNEL CGT REUNION DU MARDI 10 MAI 2016</b></p>
---

**1. Questions toujours en attente de réponses de la Direction,**

- Point sur les conditions de travail des gestionnaires clientèle OM et OKS.
- Point sur les conditions de travail au sein du service recouvrement BIG et CIG.
- Point sur les difficultés liées aux visites à la Médecine du Travail (visites obligatoires, point 1.9 CGT DP d'avril).
- Point concernant l'attribution de chargeur de voiture pour PC portable à l'attention des salariés itinérants.
- Point sur les dysfonctionnements de Service Expérience.

**2. Problèmes et dysfonctionnements informatiques,**

- Suite aux différents problèmes rencontrés par les collaborateurs sur les dysfonctionnements numériques, communication de toutes les demandes informatiques réalisées mensuellement sur les 3 dernières années (au 7007) ou le portail.
- Dysfonctionnements PC, applications, téléphones numériques (IP).
- Quel est le délai de réponse demandé au personnel de la Help Informatique (7007) ?
- Quelles sont les statistiques par rapport à ces objectifs ?
- Portail informatique complètement en anglais, impossible de se diriger et de se faire comprendre.

**3. Service Expérience, service planification,**

- Difficultés pour les techniciens sous Service Expérience d'obtenir la création de « POU » dans le cadre de leurs activités professionnelles. Mesures envisagées ?
- Communication des objectifs des planificateurs et analyse de leurs corrélations avec ceux des techniciens.

**4. Politique commerciale,**

- Quelle est la stratégie commerciale de la Direction concernant la gestion des commerciaux ex-GCR ?
- Actuellement ces commerciaux anciennement affectés à des comptes stratégiques ont pour certains : 45 clients, 45 MFP en parc et un volume suspect et prospect attribué en début d'année de moins de 16 entités.
  - Comment atteindre un objectif sans moyens ni parc ?

**5. Outil SFDC,**

- L'outil SFDC a été mis en place afin de permettre aux commerciaux et managers de piloter leurs activités. Dans certains cas, les données observées (rapports statistiques) sont erronées ou hors périmètre : parcs, opportunités, fiches suspects et prospects (doublon avec un autre IC), rapports ciblés etc.
  - Comment piloter une activité avec des éléments non propriétaires ?
  - Comment les managers peuvent-ils apprécier les business review (reflets d'une activité) avec de tels éléments ?
  - Quelles sont les mesures mises en place afin de remédier à cette situation ?

## **6. Evolution du statut des commerciaux,**

- Pour 2016, communication du nombre de vendeurs passés de IC vers AC et de AC vers KAM.
- Communication des critères pour changer de statut.
- Communication du nombre de vendeurs n'ayant pas changé de statut (IC vers AC et AC vers KAM) :
  - Depuis moins de 5 ans.
  - Depuis 5 à 8 ans.
  - Depuis plus de 8 ans.

## **7. Challenge « One Million » CIG,**

- Pourquoi le personnel du RCC (appartenant à CIG) ayant gagné ce challenge, n'a-t-il reçu aucune récompense.
- La direction, en guise de « compensation » a décidé d'octroyer un « prix » à 10 personnes du RCC. Sur quels critères ?

## **8. Gestion de la téléphonie suite à la mise en place de nouveaux postes téléphoniques,**

- Quid de la formation ?
- Quid de la gestion de la téléphonie puisque Altys n'assure plus la gestion de la téléphonie et renvoie sur l'informatique, qui elle-même renvoie sur Miru dans certains cas ?
- Problème d'audition sur certains postes.

Laurent SANCHEZ  
Délégué Syndical CGT