Date : 30 mars 2022
Vos élus : Abdel Bassououi, Asma Ait Loughlam – Frédéric Gallois
Représentant Syndical : François Balon
Site web : www.fo-solocal.fr
Mail : secretariat@fo-solocal.fr

In*FO* CSE du 30 mars 2022

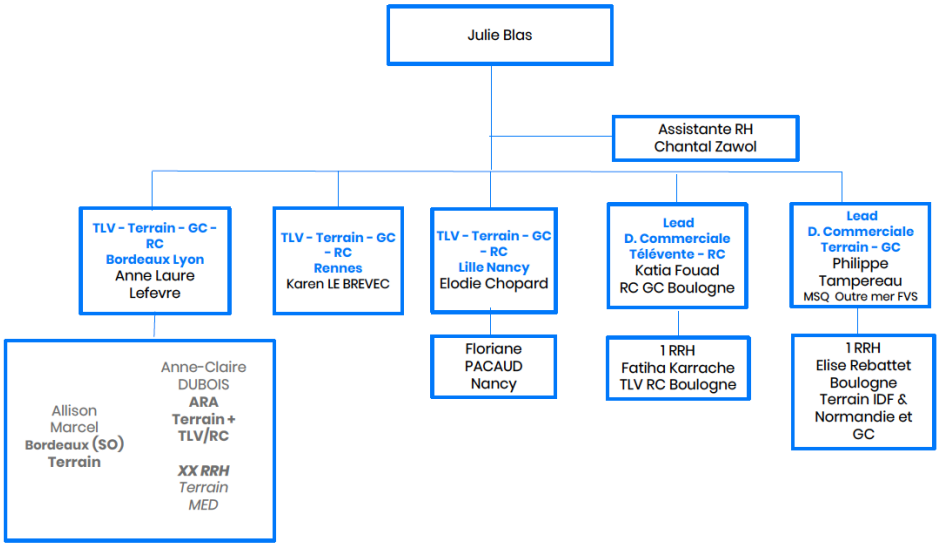
Point 1 : Information et consultation du CSE sur l'impossibilité de reclassement de salariés déclarés inaptes

Délibération du CSE – Vote

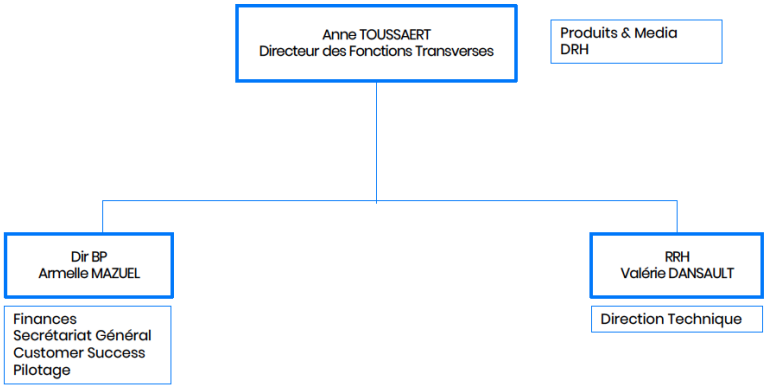
Vote des élus

Point 2 : Organigramme de l'ensemble des RRH

DRH / Opérations RH DC



DRH / Directions transverses



Point 3 : Mise en place des AIP généralisés (Accompagnement Individuel à la Performance).

Ces AIP destinés aux commerciaux terrain sont diversement appliqués. Certaines régions les ont largement mis en œuvre et d'autres pas du tout. FO se demande l'intérêt de ce type d'accompagnement sur des équipes entières (sans distinction de performance).

Point 4 : Formations présentielles pour le service client Solocal SA

Les élus reprochent à la direction que les formations du service client se fassent presque exclusivement sous forme d'E-learning (ce qui n'est pas très efficace) alors que lorsque les formations sont assurées par des formateurs en présentiel, elles sont beaucoup plus adaptées.

Jérôme Egretaud, DRH Groupe propose que ce type de formation en présentielle soient privilégié pour les formations les plus pointues.

Point 5 : Nouveaux horaires de travail des commerciaux terrain communiqués par le RRH.

A l'occasion d'une communication locale (région Grand Est) la RH fait apparaitre les horaires suivants comme base :
8h30-18h30.

Les élus demandent que ces horaires annoncés par la RH leur soient confirmés.

La DRH assure ne pas avoir connaissance de ces horaires et rappelle que l'amplitude horaire des commerciaux est de 7h30 à 20h30 (accord ARTT) mais stipule qu'il ne doit pas y avoir de réunion de travail après 17h30.

La direction va faire un rappel de ces horaires aux commerciaux.

Point 6 : Organisation de la Télévente et RelatioClient.

Détail effectif / activité RC (hors managers & transverse)

	ACTIVITE	RENNES	LILLE	BORDEAUX	BOULOGNE	NANCY	LYON	TOTAL
RC	Hot line vendeurs					11		11
	N2 entreprise	7	5					12
	N2 fraude		3					3
	N2 finance				5			5
	N2 experts	5		4	4			13
	N2 réclamations		1		14		3	18
	GEC			8				8
	N2 Rétention			14	10		5	29
	GC				13			13
	Offre prise de rdv				5			5
	TOTAL	**12**	**9**	**26**	**51**	**11**	**8**	**117**

Effectif manager : 17
Effectif transverse : 10

Effectif RC : 144

P.3 CSE 30/03/22 solocal

ion que les salariés présents ou bien absents depuis moins de 3 mois).

Les élus reprochent que la présentation faite ne correspond absolument pas à ce qui devait être présenté (effectifs cibles, effectifs réels, suppression de postes…)

La DRH précise qu'ils n'ont pas les moyens de faire la présentation telle que demandée par les élus et de plus elle ne présentera jamais de documents faisant apparaitre des suppressions de postes.

Pour FO, le fait de ne pas remplacer de postes aussi bien à la télévente qu'à la Relation client et le fait d'embaucher à l'étranger (Maurice/Rodrigues) fait penser à un transfert de compétences.

Par ailleurs, les élus demandent si les directeurs d'agence télévente ont été nommés, ce à quoi K. Fouad répond qu'Olivier Lemoine doit intervenir dans la journée à ce sujet et qu'elle lui laisse la primeur de l'information. Nous avons appris dans la journée que les DAT étaient nommés sur les différents sites, à l'exception de Nancy. La Direction se prenant toujours le temps de la réflexion ?

Point 7 : Hausse des prix du carburant :

• Serait-il possible de réaliser un jour de TAD supplémentaire pour les salariés ayant cette possibilité ?

Le DRH rappelle que conformément aux annonces gouvernementales le travail à distance prend fin demain au profit du télétravail.
Il ne sera pas possible de réaliser un jour supplémentaire de télétravail.

• Serait-il possible d'avoir une aide ponctuelle pour ceux qui ne peuvent pas être en TAD et ne peuvent pas prendre les transports en commun ?

Le DRH : Non car toutes les aides sont liées aux annonces gouvernementales.

• Point sur le montant des forfaits kilométriques pour les commerciaux qui utilisent un véhicule personnel compte tenu de la hausse des prix du carburant.

Le DRH : Rien n'étant prévu pour les sédentaires, il n'y aura rien pour les commerciaux. La direction rappelle que les commerciaux ont toujours la possibilité de bénéficier d'un véhicule de fonction.

Point 8 : Point sur les extractions des kilomètres déclarés sur le CRM par les commerciaux utilisant leur véhicule personnel qui ne prennent pas en compte les premières visites de prospects ou clients (visites couramment appelées R0) ce qui génère un delta entre le kilométrage réellement réalisé et le kilométrage retenu et donc des notifications de reprises sur salaire.

Effectivement les R0 n'apparaissent pas sur le CRM mais une déclaration complémentaire doit être faite afin que les R0 soient pris en compte de manière à ce que tous les kilomètres effectués soient comptabilisés.

Les élus précisent que les R0 devraient être intégrés dans le CRM afin d'éviter un double traitement et limiter les litiges.

Point 9 : A quel(s) syndicats patronaux Solocal SA est-il adhérent ? Et même question si c'est *via* Solocal Group. Conséquences du changement d'adhésion syndicale sur les salaries de Solocal Sa & Solocal Group. Salaires minima conventionnels : Les salaires minima conventionnels de la publicité ont augmenté au 1er janvier 2022. Est-ce que la revalorisation du salaire de base et prime d'ancienneté des salariés seront bien prises en compte sur les salaires de février avec une rétroactivité au 1er janvier 2022 ?

ML Barret confirme que Solocal SA ne fait plus partie d'aucun syndicat patronal, de ce fait la revalorisation des minimas conventionnels ne se fera qu'à la date d'arrêté d'extension au Journal Officiel.

FO précise que malgré le fait que l'entreprise n'adhère plus à un syndicat patronal, elle pourrait tout de même mettre en place la revalorisation des minimas conventionnels sans attendre la parution au JO. Pour FO, rien n'empêche la Direction de revaloriser IMMEDIATEMENT les minimas de la pub qui servent de base au calcul de la prime d'ancienneté. Sinon, il faudra au minimum attendre plusieurs mois.

La DRH ajoute que ce type de demande pourrait s'entendre dans le cadre des NAO sur les salaires qui ont lieu actuellement. FO avait déjà anticipé cette revendication.

Point 10 : Restitution de l'enquête sur l'accident de travail d'un manager de l'équipe Force de Vente acquisition de Lyon.

Restitution de l'enquête par Asma Ait Louglam, membre de la CSSCTL de Lyon.

FO fait lecture d'une déclaration de Clément Fragnaud, commercial de l'équipe de M. Zerrat (voir déclaration)

La direction ne souhaite pas faire de commentaires à cette déclaration.

Point 11 : Désignation de l'expert pour la mission d'expertise relative à l'Information et Consultation portant sur la situation économique et financière de l'Entreprise.

Le cabinet Apex est désigné pour l'expertise économique

Point 12 : Désignation de l'expert pour la mission d'expertise relative à l'Information et Consultation portant sur les orientations stratégiques de l'Entreprise.

Le cabinet Messine Audit est désigné pour l'expertise sur les Orientations stratégiques.

Point 13 : Désignation de l'expert pour la mission d'expertise relative à l'Information portant sur la politique sociale de l'Entreprise, les conditions de travail et l'emploi.

Le cabinet Metis est désigné pour l'expertise sur la politique sociale

Point 14 : Communication des courriers des membres de droit aux élus du CSE dans chacun des centres et réponses de la Direction. Communications des échanges de la direction avec les membres de droit.

La direction n'a pas de courrier à communiquer à l'instance.
Une élue de Lyon fait lecture d'un courrier du médecin du travail du site de Lyon (voir courrier).
Le DRH affirme prendre seulement connaissance de ce courrier et ne souhaite pas faire de commentaires.

Point 15 : Révocation et désignation des représentants de proximité et membres des commissions du CSE.

Vote des élus

Point 16 : Rapport des commissions
• Commission ASC

La commission ne s'est pas tenue.

• Approbation des PV CSSCTC

• Approbation des compte-rendu des commissions

Point 17 : Approbation des PV du CSE.

Les PV ont été approuvés.

Point 18 : Marche des affaires (E. Klipfel).

E. Klipfel se satisfait des résultats de février 2022.
Cela fait 2 mois de suite que les grands comptes ne font pas de bons résultats et E.K.lipfel a reçu l'ensemble des RV pour leur faire part de son mécontentement. Il assure également qu'en général les résultats s'améliorent dans les 15 derniers jours du trimestre.

Les hunters font moins bien et cela s'explique par le fait que l'ARPA de conquête sur les NC est trop bas de 200 ou 300€.

E.Klipfel se félicite de la qualité de travail des CCDS KA.

Absentéisme Février

Global	NON COMMERCIAUX HORS DOC SERVICE CLIENTS	NON COMMERCIAUX DOC SERVICE CLIENTS	RV	TELEVENDEURS	CONSEILLERS COMMERCIAUX HORS GRANDS COMPTES	CONSEILLERS COMMERCIAUX GRANDS COMPTES
Taux absentéisme maladie	**4,8%**	**16,2%**	**13,9%**	**23,2%**	**21,2%**	**13,5%**
dont part maladie prévoyance	*2,5%*	*12,0%*	*10,9%*	*13,4%*	*14,8%*	*8,7%*

Télévendeurs par agence	BOULOGNE	EYSINES	LILLE	LYON	NANCY	RENNES
Taux absentéisme maladie	**15,3%**	**20,5%**	**26,2%**	**28,4%**	**36,5%**	**16,7%**
dont part maladie prévoyance	*9,7%*	*9,6%*	*14,9%*	*17,1%*	*24,9%*	*8,6%*

Commerciaux terrain par zone	BORDEAUX	IDF	LILLE	LYON	NANCY	RENNES	GRDS CPTES
Taux absentéisme maladie	**15,6%**	**15,7%**	**16,0%**	**17,3%**	**32,0%**	**30,9%**	**12,4%**
dont part maladie prévoyance	*10,6%*	*10,8%*	*14,4%*	*10,6%*	*26,1%*	*21,6%*	*7,0%*

Point 19 : Présentation détaillée à date de l'affectation des comptes clients 2022 par canal de vente résultant de la nouvelle segmentation. Combien de clients sont encore identifiés en nombre et CA sans référent commercial ?

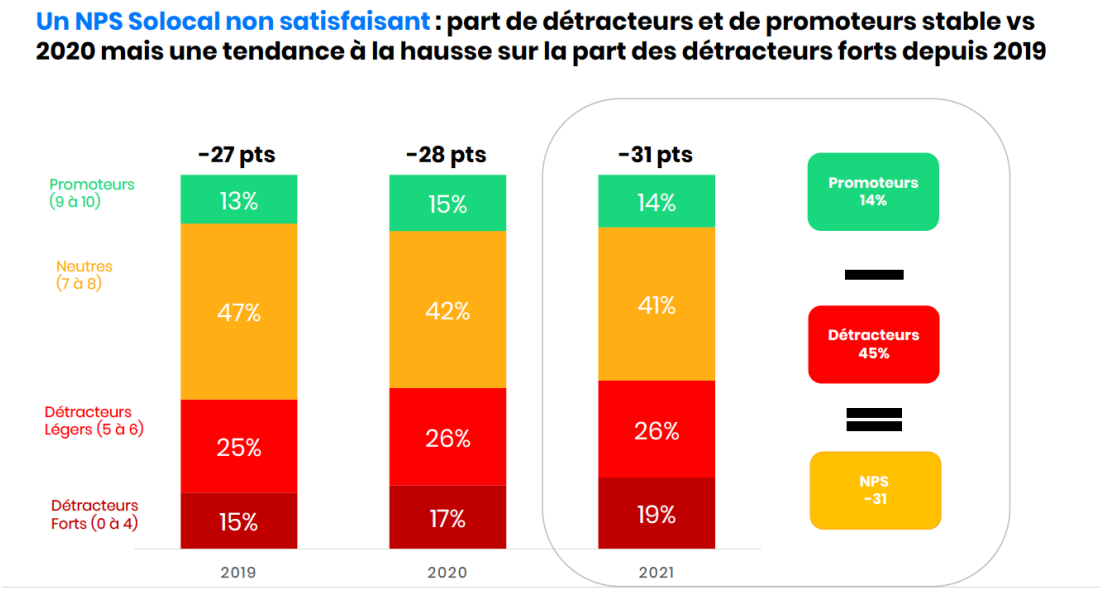
Point 20 : Mi-temps thérapeutique : Pour la population commerciale terrain et télévente comment les objectifs sont-ils calculés ?

La Direction ne comprend pas qu'il est beaucoup plus compliqué pour un commercial en temps partiel thérapeutique de réaliser les objectifs qui lui sont demandés au vu du portefeuille confié. Un commercial à 50% ne doit pas avoir ses objectifs alignés à 50% mais plutôt à 40% en raison des effets induits (remise à niveau suite à absence, lecture des mails, relances, etc.) FO demande des objectifs plus réalistes et donc plus atteignables.

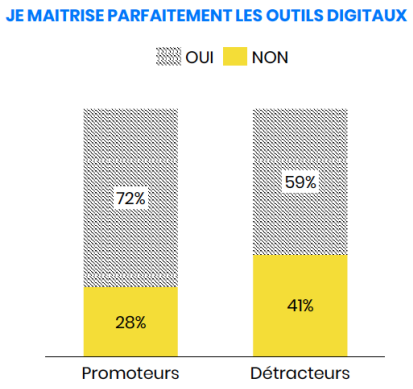
Point 21 : Point sur les réponses aux avis concernant Solocal et Pages Jaunes : Evolution du taux de réponses de Solocal aux avis depuis le début de la migration des commandes en mode abonnement. Impact sur les ventes : Les avis négatifs entrainent une fuite des prospects potentiels qui partent à la concurrence.

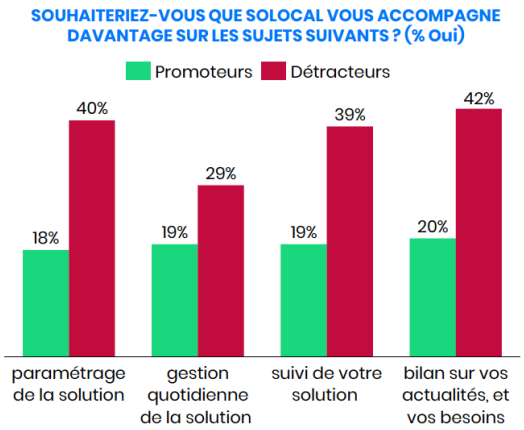
Actuellement seuls les avis spontanés sont pris en compte. Selon E. Klipfel, l'entreprise doit institutionnaliser un système d'avis à recueillir dès la 1ère prise de contact avec un client ou prospect dans la mesure où procédant ainsi, la quasi-totalité des avis seront positifs. Ce grand nombre d'avis positifs diluera le pourcentage des avis négatifs.

Point 22 : Présentation du NPS.



Un enjeu d'accompagnement clients vital pour Solocal





Sur de nombreux sujets produits, image et Opérations nos forces sont aussi nos faiblesses

Raisons spontanées de recommandation

	2019	2020	2021
Produit/Offre	44%	48%	44%
Relation Commerciale	40%	47%	33%
Usage	17%	31%	33%
Image	28%	26%	16%

Raisons spontanées de Non recommandation

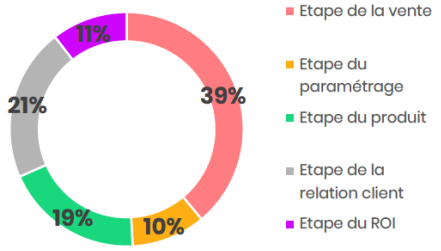
	2019	2020	2021
Produit/Offre	43%	55%	44%
Relation client et commerciale	32%	38%	36%
Tarification facture	29%	31%	30%
Image	12%	14%	11%

A3 : Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous recommanderiez Solocal ?
A4 : Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous ne recommanderiez pas Solocal ?

solocal

Tout au long du parcours de vie du client

% de clients ayant eu leur 1er irritant



Etape à laquelle le client affecte son 1 er irritant	% de clients	Intention de churn	NPS
Vente	39%	60%	-78
Paramétrage	10%	30%	-50
Produit	19%	22%	-43
RC	21%	11%	-21
ROI	11%	9%	-12

Point 23 : Bilan du test de web help (La direction s'était engagée à donner le bilan)
a. Etude d'impact sur les horaires de joignabilité (extension des horaires ouverture/fermeture, ouverture le samedi).
b. Impact financier : Cout du test global versus le CA consolidé
c. Résultats : Nb de NC / Arpa et taux de transformation des appels prospects en vente valide
d. Effectifs de ce test : en IFM et en ETP.

La Direction nous communique des données sur Webhelp, le centre d'appels qui est basé à Caen. Hormis quelques données sur le CA, nous n'avons pas de données sur le chiffre d'affaires réalisé et les appels passés lors des samedis et lors des plages horaires étendues.

Le test fait à Caen n'a pas l'air d'être très probant.

La Direction aborde le sujet sensible des plages horaires étendues et du travail le samedi, et n'exclut pas de revoir l'accord ARTT pour, dit-elle, le dépoussiérer. Osons espérer que ce n'est pas pour toucher à nos acquis sociaux car le sujet risque d'être très brûlant !