



Paris le 28 juin 2017

Cher(e) ami(e) GO

Depuis plusieurs mois l'UNSA s'est entretenue avec beaucoup d'entre vous et certains problèmes récurrents nous ont été remontés. Nous avons donc décidé de rencontrer Arnaud Ducasse et Philippe Tempereau pour partager ensemble les problèmes qui nous ont été remontés pour avancer et trouver des solutions.

#### **Les points abordés :**

##### **1° La planification**

La planification est souvent source de problèmes et d'irritation devenant une gestion difficile entre les vacances posées un an avant et tous les événements divers se greffant au fil de l'eau vous obligeant toutes et tous à jongler avec vos emplois du temps.

- Nous avons demandé de planifier plus en amont tous les événements, comme les journées de mobilisation, les éducteurs etc....
- Nous avons demandé une meilleure planification des éducteurs en évitant par exemple des éducteurs une semaine avant l'ouverture des ventes, ou deux éducteurs la même semaine. Nous comprenons les contraintes dû aux disponibilités villages ou circuits mais nous avons demandé une vigilance sur ces calendriers.
- Eviter les journées managers pendant les vacances scolaires
- Les semaines 9 h – 20 h revoir les planifications pas toujours judicieuses comme en vacances scolaires et pénalisant de ce fait des vendeurs et pas forcément productives.
- Planification plus en amont des fermetures d'agences au mois d'aout.

**Arnaud et Philippe** ont entendu toute la problématique, vont essayer de trouver une solution

##### **2° les actions**

Au fil des rencontres avec vous, il en ressort que les **actions** sont chronophages, Source de stress , trop fréquentes, des fichiers erronés, des outils pas adaptés pour les saisies. Votre interrogation est aussi sur le retour sur investissements. Le ressenti des actions étant aussi très différents selon la taille de l'agence.

**Arnaud** a pris note, il va effectivement revoir les actions, et va essayer de proposer une solution mieux adaptée comme la cadence, l'envergure, en fonction de la taille de l'agence

##### **3° ouvertures de ventes**

Nous avons demandé l'arrêt sans condition des ouvertures des agences la nuit ou le matin à partir de 4 heures.

La direction doit arrêter de fermer les yeux sur ces pratiques inéquitables sous prétexte que cela stimule les ventes car c'est faux cela est source de tensions

Cette pratique, c'est démultiplié au fil du temps source de soucis pour beaucoup d'entre vous.

##### **Des Conseillers de ventes sont pénalisés**

- ne pouvant pas se libérer ou rejoindre l'agence à des heures indues.
  - certains d'entre vous ont eu des remontrances de clients n'ayant plus de place à l'ouverture de l'agence.
  - Cette pratique connue maintenant de nos GMs qui demandent souvent aux vendeur(ses) s'ils ou elles seront présents à 4h du matin autrement, dans le contraire il annonce qu'ils feront appel à un autre vendeur présent avant 9 h.
- Arnaud et Philippe étudient une solution afin que l'ouverture informatique ce fasse à une heure plus décente.

La Direction est informée que nous serons fermes sur ces pratiques qui sont de plus en plus source de mécontentement, source de danger et en inadéquation avec la législation.

#### 4° Les évaluations

Nous avons demandé à **Arnaud** de reprendre les évaluations beaucoup sont sources de mécontentement et les observations ne sont pas toujours justifiées.

Certaines, évaluations sont faites avant sans échanges préalable et pas toujours en adéquations avec le travail réalisé par les équipes.

Pour ceux et celles qui ont des problèmes n'hésitez pas à me contacter, nous échangerons et surtout nous verrons en sorte qu'**Arnaud** reprenne vos évaluations.

#### 5° Relations avec les DR

Les DR trop rivés sur les chiffres, les camemberts.... Oublient trop souvent le côté humain.

Nous comprenons qu'il faut du résultat mais nous dénonçons la chasse au résultat par la pression

- Le manque de soutien et de reconnaissances des RBV il suffit de regarder les évaluations et augmentations pour en avoir les preuves tangibles. Les RBV sont seules et déçues, pour ne pas dire abandonnés et démotivés beaucoup se posent la question sur le rôle précis du DR.

Tous ces éléments nous ont conduit a demandé à **Arnaud et Philippe** la feuille de route de DR vis-à-vis ders RBV

#### 6° Salaires

Nous avons demandé un salaire plancher CDV et RBV évoluant au fil du temps selon les acquis, effectivement nous avons constaté des disparités des salaires sur des personnes embauchées. Philippe Tampereau l'explique du fait de l'expérience professionnelle acquise même si celle-ci n'est pas dans le tourisme.

Mais nous reviendrons systématiquement sur ce sujet

Nous avons évoqué les ETP qui pénalisent certains d'entre vous ou entraine un détournement du système.

Nous voulons que la rémunération soit revue et simplifiée pour le moment ce n'est pas gagné. L'UNSA NE LACHERA PAS nous reviendrons autant qu'il le faudra sur ce sujet

#### 7° les vitrines

Nous avons demandés de revoir les vitrines trop souvent compliquées à dresser et représentant du danger

#### 8° Reconnaissance autre que salariale

Nous avons constaté que beaucoup d'entre vous étaient surpris par un manque de MERCI.

Nous avons demandé un discours général plus managériale positif, de peser les mots employés pouvant choqués voir blessés. Eviter le négatif qui devient systématique.

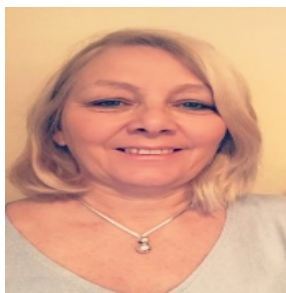
**Arnaud et Philippe** nous ont écouté, ont pris note, vous pouvez nous faire confiance L'UNSA CLUB MED ne lâchera rien.

Cet entretien nous a semblé constructif et il est convenu que nous ferons un point de nouveau ensemble.

N'hésitez pas à me contacter, présente pour vous, je suis à votre écoute pour vous aider.

Je vous souhaite un très bon été de bonnes vacances à tous et toutes

**L'EQUIPE UNSA CLUB MED**  
Brigitte Assal-Josse



DSC UNSA CLUB MED