

**COMPTE RENDU DE LA REUNION EXTRAORDINAIRE  
DU COMITE SOCIAL ECONOMIQUE PSA RETAIL LILLE**

**Vendredi 06 Octobre 2021 à 14 h 00**

**Réunion skype et présentiel à Villeneuve d'Ascq**

Pour la Direction : L. CONVENANT Directeur Région Nord – H. JULIA ZMRH – N. CHEKROUN Assistante de Direction  
C.Limousin Responsable Marketing

Pour les représentants du personnel

	<u>Titulaires</u>	<u>Suppléants</u>
<u>1<sup>er</sup> collègue</u>	PRUVOST Marc (abs) MACHNITZKE Gunther (abs) DEBAY Yorick (abs) THUILLIER Vincent (abs) DEVRIEZE Ludovic	DERONE Bruno (abs) PHILIPPE Brigitte (abs)
<u>2<sup>ème</sup> collègue</u>	LESTIENNE Audrey (abs) DERONE Christelle DOUBLECOURT Guillaume SEROEN Valérie (abs) LAMARRE Anthony (abs)	- VELS Jérémy (abs) -
<u>3<sup>ème</sup> collègue</u>	MICHALSKI François – Secrétaire du CSE	DECOTTIGNIES Jean-François (abs)

Représentants syndicaux au CSE : **DEPREZ Laurent** (FO)absent – **CLEMENT Emeline** (CFTC) - **SOUMEUR M'Hamed** (CGT) : Absent

La séance est ouverte à 14H02

Objet de notre CSE EXTRA : Présentation des métiers Webseller et Lead Manager et Information sur les payplans associés

Présentation par M. CONVENANT :

M. CONVENANT nous informe la création de nouveaux métiers sur la région Nord.

Il s'agit de Lead Manager et web seller. Le plateau sera installé sur Roubaix.

M. CONVENANT annonce que le site de Marseille est pilote sur le sujet depuis 1an.

Ils ont mis en place un double plateau : un digital pour le traitement des Leads et un plateau CCF (Customer Contact Factory)

Ce projet va être déployé sur tout le territoire jusqu'en juin 2022. Les résultats ont été très concluant pour pallier aux différentes difficultés liées aux traitement du téléphone et de la relation client.

Mais aussi pour la nécessité de se transformer sur les métiers du digital.

M CONVENANT précise que Bordeaux vient de se déployer, nous concernant nous démarrons les travaux le 24 Octobre. La cellule Lead présente sur le site doit libérer les lieux mi-octobre. Les travaux dureront 1 mois.

M CONVENANT nous informe que la cellule Lead a été lancé il y a 1 an et demi pour traiter les Lead issus principalement du VO. Nous avons un bon niveau de maitrise sur le contact client et le taux de

décroché. Un taux de décroché à 99% ou 100% dès le premier appel. Un taux de transformation qui oscille aux alentours de 16%.

M CONVENANT ajoute qu'aujourd'hui le parcours client est de plus en plus digitalisé aussi bien sur le VO que sur le VN. Les clients se déplacent de moins en moins. Le souhait est d'harmoniser sur un plan national l'organisation, les fonctions, les objectifs... Nous allons vous présenter des postes en application dès ce mois-ci, des postes bien identifiés conformément à la convention collective. Ainsi que les nouveaux échelons et les payplans associés.

Le CCF a pour but que les téléphones ne sonnent plus dans les affaires. Nous gardons une partie de Majorel sur le plan national pour la prise de rendez-vous après-vente (Révision, campagne de rattrapage...). Le client aura le choix ; par exemple le 1 pour la prise de rdv avec Majorel et le 2 si d'autres questions avec le CCF.

Bettina Guillain a été nommée responsable de ce call ; elle prend ses fonctions dès aujourd'hui. Elle possède une expérience après-vente réussie. Etant donné que 80% des appels et des sollicitations que nous avons sur les Call sont issus de l'après-vente. Il était recommandé que la personne Stellantis soit une personne de chez nous ; qu'elle soit déjà familiarisée avec les sites et le personnel. Et qui de plus est une connaissance de l'après-vente afin de pouvoir gérer les éventuelles complications.

Nous allons traiter les appels entrants mais également les appels sortants. Il est nécessaire que le taux de décroché soit au plus proche des 100% car nous savons à quel point le téléphone peut être une force comme une faiblesse. Concernant le Call, nous aurons 8 personnes dont 7 personnes en sous traitance avec la société PENELOPE qui a remporté le marché national. Nous avons déjà intégré des profils au sein de nos affaires et qui sont déjà formés sur les appels sortants avec une trame existante. Les appels sortants seront utilisés pour combler les creux et en profiter pour faire du commerce. Ces appels sortants seront concentrés sur les opérations FIDCAR (en test également). Nous travaillons sur l'enrichissement d'une base qui va créer un algorithme et nous permettre de savoir à quel moment le client sera concerné par le changement de ses pneus, ses plaquettes, sa vidange... C'est un outil prédictif qui nous permettra d'aller chercher le travail pendant les moments creux.

La responsable aura pour mission de piloter et contrôler la bonne application du process sur les appels entrants et sortants.

Dans un second temps nous avons la cellule WEB qui est complémentaire. Un client peut appeler au call pour une affaire VN /VO. Dans le cahier des charges, il est obligatoire d'avoir les 2 cellules côte à côte. Les Lead manager et les web seller seront hébergés sur Roubaix.

M. CONVENANT présente les documents sur le déploiement du CUSTOMER CONTACT FACTORY

M JULIA précise que le sujet a été présenté en CSE central la semaine dernière.

M CONVENANT ajoute que 15 ordinateurs spécifiques complets ont été commandés. C'est du matériel hors PSA pour un fonctionnement très technique avec les licences et anti-virus adaptés.

Le site est équipé de la fibre

### Questions-réponses

M MICHALSKI : Combien de Lead reçoit on par mois?

Mme LIMOUSIN : En 2020 pour Peugeot et Citroën 7850 lead

M CONVENANT : L'estimation pour le VO est de 10 000 Lead à l'année. Pour le Vn Peugeot 4500 à l'année et pour le VN Citroën 2000 Lead.

M MICHALSKI : L'effectif du call est de 8 personnes dont 7 en sous traitance. Mais combien pour la cellule Web ?

M CONVENANT : Il y aura 3 Lead Manager et 3 Web seller. On les intègre en tant que Lead Manager mais nous les faisons évoluer en tant que Web seller par la suite. Il y a Léa qui est la responsable de la cellule Lead et 6 opérationnels. Charlotte est responsable de la cellule Marketing, responsable du call CCF nord et responsable de la cellule LEAD.

M MICHALSKI : Les hôtesse sur site vont-elles encore faire phoning ?

M CONVENANT : Chloé sur VDA reste à l'accueil, les autres sont rapatriés sur Roubaix

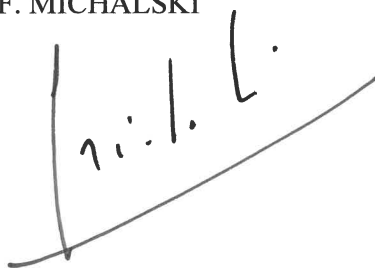
Mme CLEMENT : Y aura-t-il des postes à pourvoir sur Roubaix ?

M CONVENANT : La cellule digitale est complète, et l'autre cellule ce sont les prestataires de chez PENELOPE

M CONVENANT précise que pour le moment Motor village a déjà un contrat avec une société mais qu'à l'avenir ils rentreront dans le même canal que nous. Afin d'avoir le même parcours client.

La séance est close à 15H 05

Le Secrétaire  
F. MICHALSKI



Le Président du CSE  
L. CONVENANT

