

**Procès-verbal de la réunion du
COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE (CSE)
Laboratoires Bouchara – Recordati (LBR)**

Jeudi 21 mars 2024

Direction

Benoît SLAVICEK	Directeur Général
Bertrand FRESNE	Directeur des Ressources Humaines – Président
Alexandre NIQUE	Directeur de la BU Éthique (<i>invité</i>)
Antoine NONQUE	Directeur de la BU OTC (<i>invité</i>)
Jean VINCENEUX	Responsable SI (<i>invité</i>)

2^{ème} collège

Nathalie BIBEN	Titulaire / UNSA
Alain GNAHOUI	Titulaire / CFTC
Carole GUIDICI	Titulaire / CFTC
Valérie MARQUET	Titulaire / CFE-CGC
Marie JAUBERT	Suppléante d'Antoine VELTRI / CGT (<i>Teams</i>)

3^{ème} collège

Bruno DEBRUÈRES	Titulaire / Élu (<i>Teams</i>)
Véronique DELÉCLUSE	Titulaire / CFE-CGC
Natacha DI DOMENICO	Titulaire / UNSA
Lydie MERLIN	Titulaire / UNSA – Secrétaire

Représentants Syndicaux au CSE

M Daniel BACHELET	Représentant Syndical CFE-CGC (<i>Teams</i>)
M Richard CZUBERNAT	Représentant Syndical CGT (<i>Teams</i>)
Philippe GÉRARD	Représentant Syndical UNSA (<i>Teams</i>)

La séance commence à 9 heures 32 et se termine à 11 heures 58.

ORDRE DU JOUR

I. Validation du PV du CSE du 25 janvier 2024	5
II. Information/Consultation sur le projet de nouvelle Charte informatique (en présence de Jean Vinceneux).....	5
III. Augmentations de salaire	7
1) Quelle est l'enveloppe, en pourcentage, consommée pour les augmentations ?	7
2) Quels sont les pourcentages d'augmentation maxi/mini pour le siège, ASR/AP/ RPST/ VMS ?.....	7
3) Combien de salariés n'ont pas été augmentés au siège, ASR/AP/ RPST/ VMS ?.....	7
IV. Participation 2023 : quel est le montant de la participation 2023 et à quelle date sera-t-elle versée aux salariés ?	7
V. Quelle sera l'organisation de la direction pharmaceutique après le départ du pharmacien responsable actuel en fin d'année ?	7
VI. Index égalité femme/homme LBR.....	8
VII. Rappel des règles qui régissent le droit à la déconnexion et des horaires « acceptables » d'appels téléphoniques à ses collaborateurs.....	8
VIII. Rappel sur le mode de fonctionnement du CPF	8
1) Rappel et actualisation de la procédure ouvrant droit au CPF en 2024 chez RECORDATI : Pour une formation, à qui s'adresser ? Par quel canal ? Combien de temps avant ? Sur le temps de travail ou pas ? Possibilité de participation financière de l'employeur ?	8
2) Y a-t-il une date butoir pour les utiliser ?	8
3) Quel est l'impact pour les salariés des annonces faites par le gouvernement ?.....	8
IX. Proposition d'un nouveau prestataire pour la carte Ticket-restaurant.....	9
X. Tous Réseaux	9
1) L'enveloppe de prime distribuée par réseau ASR/AP/RPST/VMS sur le cycle 3/2023.	9

a) Quels sont les 3 montants ; maxi /mini par réseau ? b) Quels montants ; moyen, médian par réseau ? c) Combien de salariés par réseau n'ont pas été primés ?.....	9
2) Après de très bons résultats des réseaux OTC, VMS et ASR le montant des primes n'est pas équivalent au réseau RPST. Pourquoi ? Il est important de valoriser le travail de tous les réseaux.	9
3) Quid de l'Incentive Milan 2023 par réseau ?	10
4) Rappel des conditions d'attribution des primes en cas d'absence (maladie, accident du travail, maternité, congés maternité et paternité...) sur tout ou partie du cycle.....	10
5) Demi-journée administrative ou récupération RP soir : Comment est évaluée en termes d'activité l'autre demi-journée ? Donne-t-elle droit à une équivalence en termes de contact face/face (médecin/pharmacie) ou en terme horaire ?.....	10
6) My Impact : il a été imposé aux collaborateurs réseaux de copier-coller les objectifs EAP 2023 dictés par la direction dans l'outil My Impact. Quelles sont les évaluations qui en découleraient ? Et à quelle date ? Quelles incidences pour les collaborateurs qui n'auraient pas atteint ces objectifs de la direction ?	11
XI. BU Éthique.....	11
1) RESELIP : contingentement, rupture et indisponibilité depuis plus d'un an et sur la moitié du cycle 1 de 2024.	11
a) Point sur le contingentement RESELIP.....	11
b) Serait-il envisageable de livrer en priorité les secteurs pourvus ?	12
c) Certains VMS demandent à avoir dans le GERS les chiffres de l'atorvastatine + l'ézetimide pour mieux évaluer l'incidence sur leur secteur, car certaines pharmacies reconnaissent switcher par ce combo et autres génériques statine + ézetimide. Que va faire la Direction ?	12
d) Pour plus de visibilité sur les objectifs RESELIP, certains VMS demandent à avoir une réadaptation des objectifs du cycle en cours, avant sa fin. Que va faire la direction ?	12
2) Les outils de promotion les plus demandés (réglettes, bloc d'automesure, certificats médicaux) font régulièrement défaut tout particulièrement en ce début d'année alors même que la concurrence de JUNALIZA arrive. Ne serait-il pas possible d'anticiper en faisant livrer aux collaborateurs une dotation correspondant au nombre de médecins ciblés ?.....	13
3) Point ciblage : il est demandé aux VMS de privilégier la visite chez les PDS en fonction de leur ciblage, de leur scoring, et d'éviter au maximum le hors-cible. Quid des nouveaux médecins qui s'installent ? Quid de la cible C ?.....	13
4) Pourquoi le choix des cardiologues invités au prochain congrès de cardiologie est-il laissé à l'appréciation des DZ ? L'intelligence artificielle et les décilles qui en découlent ne peuvent pas remplacer le contact humain et la connaissance personnelle des collaborateurs avec leurs cardiologues. Un cardiologue avec un décille 01 est peut-être un cardiologue qui ne reçoit pas, qui ne change pas facilement ses habitudes parce qu'il est largement sollicité par les laboratoires qui présentent des produits concurrents... ou qui ne travaille pas forcément avec notre cible MG ? La confiance qu'on nous accordait semble de plus en plus restreinte ? Alors que la confiance a, semble-t-il, toujours été un gage de réussite dans l'entreprise ?	14

5) Concernant les QCM réglementaires, nous avons une journée pour les réaliser et les réussir. Les collaborateurs qui rencontrent des difficultés dans la réalisation de ces QCM ont-ils l'autorisation de prendre une demi-journée supplémentaire ? Que se passe-t-il si un collaborateur ne réussit pas un des QCM ?	14
6) Pourquoi le réseau VMS ne peut-il prendre que des 1/2 journées administratives plutôt qu'une journée entière ?	14
7) Le réseau RPST demande, vu l'ampleur du travail administratif demandé (mails, déclarations RP, prise de RDV), deux journées administratives par mois. Elles seraient réellement utiles et même nécessaires.	14
XII. BU OTC.....	15
1) Point sur la VAE des AP.	15
2) Certains AP rencontrent des difficultés pour ouvrir les marchés PHARMABEST malgré les accords signés récemment. Les raisons sont, d'une part, la communication incendiaire du Président de groupement aux adhérents les sommant de ne pas passer de commandes BOUCHARA avant signature BOUCHARA (et la signature tardive), mais surtout, les pharmacies se plaignent de ne pas avoir été réglées des Trades de 2023. Les AP sont pris en otage par les clients tout en ayant eu la pression des remontées photos pendant l'année. Le laboratoire est-il prêt à prendre le risque de faire l'impasse sur plusieurs milliers d'euros pour 2024 ?	15
XIII. Comptes du CSE	15
1) Point de situation.	15
2) Précision sur les conditions d'attribution des chèques ANCV.	16
3) Propositions de dates pour la présentation des comptes du CSE 2023 par le cabinet BEC.	16
XIV. Questions urgentes	16

La séance est ouverte à 9 heures 32 par M. Bertrand FRESNE.

Il est procédé à l'appel des présents.

I. Validation du PV du CSE du 25 janvier 2024

Le procès-verbal du CSE du 25/01/2024 est approuvé à l'unanimité.

II. Information/Consultation sur le projet de nouvelle Charte informatique (en présence de Jean Vinceneux)

M. Bertrand FRESNE partage des documents projetés en séance.

La présentation est effectuée par M. Jean VINCENEUX.

Jean VINCENEUX présente la Charte informatique destinée à encadrer les usages des outils informatiques et de téléphonie mobile, ainsi que d'internet et des logiciels de messagerie. La Charte s'applique à tous les salariés de LBR, ainsi qu'aux prestataires, aux alternants et aux intérimaires qui peuvent avoir accès aux ressources internes de l'entreprise. Le document rappelle les règles applicables lors de la création de comptes, pour la gestion des mots de passe, et la procédure d'authentification à plusieurs facteurs.

Lydie MERLIN souhaite savoir s'il est nécessaire de changer son mot de passe après qu'un opérateur IT en a eu connaissance dans le cadre d'un dépannage.

Jean VINCENEUX conseille en effet de changer son mot de passe après une telle intervention.

La Charte rappelle que la messagerie électronique est à usage professionnel. Un usage personnel modéré est toléré, mais les salariés doivent savoir que leur messagerie reste accessible à l'entreprise qui peut en avoir besoin en cas de départ et de remplacement par un nouveau collègue. Les messages personnels doivent par conséquent être conservés dans un dossier séparé, nommé Personnel. La Charte recommande également de faire particulièrement attention aux courriels malveillants ou indésirables.

Carole GUIDICI souhaite connaître la procédure à suivre pour les messages étiquetés comme « en quarantaine ».

Jean VINCENEUX précise que le système *antispam* de Microsoft demande une confirmation de l'utilisateur avant que ces messages ne soient versés au dossier des courriels malveillants.

Lydie MERLIN souhaite savoir si l'usage des téléphones portables personnels pour accéder à sa messagerie professionnelle doit faire l'objet d'une vigilance particulière.

Jean VINCENEUX répond que les procédures d'accès à sa messagerie professionnelle sont identiques selon qu'elles s'effectuent à partir d'un outil professionnel ou personnel. L'utilisation de son téléphone personnel est tolérée, mais devra faire l'objet d'une mention dans la Charte informatique.

Jean VINCENEUX aborde l'encadrement de l'accès à internet exposé dans la Charte. Cet accès est professionnel et tout usage personnel est toléré dès lors qu'il ne perturbe pas l'accomplissement de ses activités professionnelles ni le réseau interne de l'entreprise. Des systèmes de filtrage et d'historicité garantissent la sécurité du réseau.

Concernant la mise à disposition par l'entreprise d'outils informatiques et de téléphonie mobile, Jean VINCENEUX rappelle que leurs usages sont professionnels. L'installation de logiciels additionnels sans l'accord des services informatiques demeure interdite. De même, les salariés ne doivent pas modifier le paramétrage de leurs appareils. Il ajoute que tout salarié qui constate un fonctionnement suspect de ses appareils doit se déconnecter et en référer immédiatement à l'équipe IT.

Lydie MERLIN observe que la recommandation d'éviter de se connecter au wifi des hôtels demeure difficilement applicable pour les salariés en déplacement.

Bruno DEBRUÈRES se demande s'il est préférable d'utiliser la fonction « partage de connexion » de son téléphone professionnel lors des déplacements plutôt que les connexions wifi à disposition.

Jean VINCENEUX indique que le wifi des hôtels est moins problématique que celui des aéroports. Il conseille cependant, sur le territoire européen, d'utiliser son téléphone professionnel pour connecter son ordinateur ou sa tablette au réseau internet. Il précise que les forfaits mis à la disposition des salariés sont illimités en France et étendus à 50 Go en Europe.

Lydie MERLIN souhaite savoir, en cas de rupture du contrat de travail, si le matériel informatique fourni aux salariés, notamment pour le travail à distance, est bien rendu à l'entreprise.

Jean VINCENEUX le confirme et rappelle que le matériel informatique confié aux salariés appartient à l'entreprise.

Jean VINCENEUX fait savoir que la Charte informatique est intégrée au Règlement intérieur. Le non-respect de cette Charte est passible de sanctions disciplinaires et, en cas de violation des dispositions légales, de poursuites judiciaires.

Bertrand FRESNE informe l'Instance qu'à la suite de l'étape de consultation du CSE, il transmettra la Charte informatique à la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et de la solidarité (DREETS), ainsi qu'au greffe. L'Inspection du travail disposera d'un mois pour formuler ses commentaires et, en l'absence de réponse de sa part, la Charte entrera en application comme prévu, au 1^{er} mai 2024. Au besoin, cette date pourra être décalée de quelques jours.

Lydie MERLIN s'enquiert de la nécessité pour les prestataires externes de signer cette Charte.

Bertrand FRESNE estime qu'une communication à l'ensemble des directeurs et des salariés concernés par l'emploi de personnels extérieurs semble nécessaire afin que le respect de cette Charte soit mentionné dans les contrats établis avec eux.

Jean VINCENEUX prend note de ce point. Il ajoute que la Charte informatique sera communiquée aux salariés sur la plateforme ENNOV.

Le CSE rend un avis favorable à l'unanimité sur le projet de nouvelle Charte informatique.

M. Jean VINCENEUX quitte la séance.

III. Augmentations de salaire

M. Bertrand FRESNE partage des documents projetés en séance.

1) Quelle est l'enveloppe, en pourcentage, consommée pour les augmentations ?

Bertrand FRESNE indique que l'enveloppe des 4 % d'augmentation prévus a été presque entièrement consommée, puisqu'elle se situe à 3,96 %.

2) Quels sont les pourcentages d'augmentation maxi/mini pour le siège, ASR/AP/ RPST/ VMS ?

Bertrand FRESNE donne lecture des pourcentages minimum et maximum d'augmentation pour chacune des entités :

- siège : min. 1 %, max. 8 % ;
- ASR : min. 1,5 %, max. 5 % ;
- AP : min. 1 %, max. 6,5 % ;
- VMS : min. 1,5 %, max. 7 % ;
- RPST : min. 0 %, max. 7 %.

3) Combien de salariés n'ont pas été augmentés au siège, ASR/AP/ RPST/ VMS ?

Bertrand FRESNE précise que 6 salariés n'ont pas bénéficié d'augmentation au siège, 1 ASR, aucun AP, 2 VMS, 2 RPST.

Valérie MARQUET souhaite en connaître les raisons.

Bertrand FRESNE indique qu'il s'agit de salariés en situation de longues maladies.

Lydie MERLIN fait état de l'attente de certains salariés qui pensaient que l'augmentation de 4 % concernait l'ensemble du personnel.

Bertrand FRESNE rappelle que les NAO ont conclu à une augmentation individuelle et non à une augmentation générale.

IV. Participation 2023 : quel est le montant de la participation 2023 et à quelle date sera-t-elle versée aux salariés ?

Bertrand FRESNE énonce qu'il ne peut détailler le montant de la participation pour l'année 2023, car l'assemblée générale se prononcera le 12 avril prochain sur le sujet. Néanmoins, il indique qu'elle sera supérieure à la participation de l'année 2022, avec un effectif équivalent. Concernant le calendrier, chaque salarié devra communiquer avant le 13 mai son choix concernant la destination de la somme reçue, soit versée directement, soit affectée entièrement ou en partie à son Plan d'épargne entreprise (PEE).

V. Quelle sera l'organisation de la direction pharmaceutique après le départ du pharmacien responsable actuel en fin d'année ?

Bertrand FRESNE indique que la Direction a appris ce départ récemment et qu'elle mène une réflexion sur l'organisation à venir de la direction pharmaceutique qui sera présentée au CSE du 23 mai.

VI. Index égalité femme/homme LBR

M. Bertrand FRESNE partage des documents projetés en séance.

Bertrand FRESNE précise que l'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes correspond à une obligation légale de l'entreprise qui doit le publier chaque année au mois de mars. Différents critères permettent de renseigner cet index et les résultats de LBR s'établissent comme suit :

- écart des rémunérations : 31 points sur 40 ;
- écart des taux d'augmentation individuelle : 20 points sur 20 ;
- écart des taux de promotion : 15 points sur 15 ;
- pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une augmentation suivant le retour de congé de maternité : 15 points sur 15 ;
- nombre de salariés sous-représentés parmi les plus hautes rémunérations : 5 points sur 10.

Bertrand FRESNE informe que l'entreprise obtient un total de 86 points sur 100 cette année, en nette amélioration par rapport aux années précédentes. Il souligne que l'index est public et que chacun peut donc le consulter. Il sera également mis en ligne sur l'intranet de l'entreprise et affiché.

VII. Rappel des règles qui régissent le droit à la déconnexion et des horaires « acceptables » d'appels téléphoniques à ses collaborateurs

Bertrand FRESNE rappelle qu'il existe une Charte sur le droit à la déconnexion afin, pour l'entreprise, de veiller au respect de la vie privée des salariés et, pour les salariés, de ne pas travailler en dehors des horaires prévus et lors des périodes de repos.

Nathalie BIBEN précise que la question porte sur des situations où les salariés se sentent obligés de répondre à des appels téléphoniques en dehors de leur temps de travail et le vivent mal.

Bertrand FRESNE considère que des appels en dehors du temps de travail peuvent correspondre à des urgences et conseille, dans ce cas, de communiquer plutôt par SMS. Il souligne que chaque salarié reste libre de répondre ou non à de tels appels.

Alexandre NIQUE note cette question et fera un rappel aux managers sur le respect du droit à la déconnexion.

VIII. Rappel sur le mode de fonctionnement du CPF

1) Rappel et actualisation de la procédure ouvrant droit au CPF en 2024 chez RECORDATI : Pour une formation, à qui s'adresser ? Par quel canal ? Combien de temps avant ? Sur le temps de travail ou pas ? Possibilité de participation financière de l'employeur ?

2) Y a-t-il une date butoir pour les utiliser ?

3) Quel est l'impact pour les salariés des annonces faites par le gouvernement ?

Bertrand FRESNE informe le CSE que l'entreprise communiquera sur l'utilisation du compte personnel de formation (CPF) à l'occasion de la présentation du plan de formation 2024. Il précise que le CPF consiste en un compte individuel, auquel l'entreprise n'a pas accès, abondé de 500 euros par an et par salarié, et plafonné à 5000 euros.

Nathalie BIBEN souhaite savoir si les formations peuvent être suivies sur le temps de travail.

Bertrand FRESNE précise qu'une autorisation de l'employeur est nécessaire dans ce cas et que la formation doit bénéficier à l'entreprise. Une convention tripartite entre l'organisme de formation, le salarié et l'entreprise encadre alors le dispositif. Cependant, le salarié peut obtenir un financement pour la formation de son choix, à condition qu'elle soit qualifiante.

Philippe GÉRARD souhaite savoir si les salariés sont limités dans le nombre de formations.

Bertrand FRESNE indique que les salariés peuvent effectuer autant de formations qu'ils le souhaitent, dans la limite de leur enveloppe individuelle disponible.

Concernant les annonces gouvernementales, Bertrand FRESNE relève qu'une franchise pourrait s'appliquer à chaque formation suivie, mais que le dispositif n'est pas encore fixé.

IX. Proposition d'un nouveau prestataire pour la carte Ticket-restaurant

Natacha DI DOMENICO propose que le CSE étudie les offres d'un nouveau prestataire, car le prestataire actuel est accepté dans un nombre toujours plus réduit d'enseignes et de restaurants. Elle avance le nom du groupe GLADYS qui offre une carte déjeuner en partenariat avec le groupe SODEXO couvrant un grand nombre d'établissements. Le CSE de LBR bénéficierait de tarifs préférentiels.

Bertrand FRESNE doit vérifier quel est le prestataire du restaurant inter-entreprises de la Tour HEKLA.

Lydie MERLIN observe qu'il serait préférable de consulter les salariés au sujet de l'opportunité d'un tel changement.

X. Tous Réseaux

M. Bertrand FRESNE partage des documents projetés en séance.

1) L'enveloppe de prime distribuée par réseau ASR/AP/RPST/VMS sur le cycle 3/2023.

a) Quels sont les 3 montants ; maxi /mini par réseau ? b) Quels montants ; moyen, médian par réseau ? c) Combien de salariés par réseau n'ont pas été primés ?

Antoine NONQUE détaille les primes accordées en cycle 3 dans le réseau des AP : les minima vont de 1568 à 2147 euros, les maxima de 4392 à 6156 euros. Il précise que tous les AP ont reçu une prime lors de ce cycle.

Alexandre NIQUE donne le détail des primes dans la BU Éthique :

- VMS : de 1079 à 6395 euros (moy. 3315) ;
- RPST : de 3421 à 13 374 euros (moy. 7078) ;
- ASR : de 2850 à 4121 euros (moy. 3472).

Alexandre NIQUE ajoute que les salariés qui n'ont pas reçu de prime se trouvent en situation de longue maladie.

2) Après de très bons résultats des réseaux OTC, VMS et ASR le montant des primes n'est pas équivalent au réseau RPST. Pourquoi ? Il est important de valoriser le travail de tous les réseaux.

Valérie MARQUET demande si les primes des VMS ont déjà atteint le montant attribué au réseau des RPST dans les cycles précédents.

Alexandre NIQUE ne dispose pas sur le moment de cet élément de comparaison. Il souligne que les primes sont le reflet d'indicateurs individuels de performance et qu'elles sont calculées sur la base de critères solides.

Nathalie BIBEN considère quelque peu inapproprié de vouloir comparer les primes d'un réseau avec un autre et de créer des inimités entre les réseaux.

Valérie MARQUET indique que des salariés sont demandeurs de tableaux comparatifs entre les cycles pour mieux comprendre les niveaux des primes reçues

Alexandre NIQUE n'a aucune difficulté à communiquer ces niveaux de primes lorsqu'ils sont demandés.

Alain GNAHOU estime intéressant de suivre l'évolution des primes dans chaque *Business Unit*, sans volonté de comparaison entre les BU.

3) Quid de l'Incentive Milan 2023 par réseau ?

Bertrand FRESNE présente les résultats de l'Incentive Milan 2023 et indique que la prime devrait se situer au même niveau que les années précédentes. Les salariés lauréats sont :

- Agnès RODRIGUEZ (RPST) ;
- Agnès BORG (ASR) ;
- Carole MACQUART-THOUVARD (VMS) ;
- Katia LOIRE (AP).

4) Rappel des conditions d'attribution des primes en cas d'absence (maladie, accident du travail, maternité, congés maternité et paternité...) sur tout ou partie du cycle.

Antoine NONQUE présente les conditions de versement des primes :

- si le taux de présence est supérieur à 90 %, 100 % de la prime ;
- si le taux de présence est inférieur à 90 % : 90 % de la prime fois le taux de présence

Pour les DR si le délégué est absent plus de 33% du temps, le secteur est à retirer de la moyenne. Demi-journée administrative ou récupération RP soir : Comment est évaluée en termes d'activité l'autre demi-journée ? Donne-t-elle droit à une équivalence en termes de contact face/face (médecin/pharmacie) ou en terme horaire ?

Alexandre NIQUE indique que lorsqu'un collaborateur a posé une demi-journée administrative, l'autre demi-journée est évaluée au prorata du temps passé sur le terrain.

Alain GNAHOU avance qu'il serait important d'harmoniser les pratiques et de préciser que chaque demi-journée administrative compte pour 4 heures.

Alexandre NIQUE va demander aux managers de préciser ce point à tous les collaborateurs. Dans le logiciel OCE, lorsqu'un délégué renseigne 4 heures de travail administratif dans la journée, les 4 heures restantes relèvent du travail sur le terrain. Le nombre de visites doit alors être calculé sur la demi-journée effectivement travaillée sur secteur et non sur la journée entière.

Alain GNAHOU avance que le formatage du logiciel OCE ne permet pas de renseigner plus de 8 heures par jour. Il estime que le logiciel devrait permettre de prendre en compte certaines spécificités propres aux collaborateurs de terrain.

Alexandre NIQUE va demander des précisions sur les plages horaires permises par logiciel OCE.

Richard CZUBERNAT souhaite savoir s'il est possible de prendre les deux demi-journées administratives le même jour.

Alexandre NIQUE énonce la règle commune : deux demi-journées administratives par mois. Un collaborateur peut prendre ponctuellement une journée complète, après validation du manager.

6) My Impact : il a été imposé aux collaborateurs réseaux de copier-coller les objectifs EAP 2023 dictés par la direction dans l'outil My Impact. Quelles sont les évaluations qui en découleraient ? Et à quelle date ? Quelles incidences pour les collaborateurs qui n'auraient pas atteint ces objectifs de la direction ?

Alexandre NIQUE rappelle que le logiciel MY IMPACT reprend exactement les objectifs EAP et qu'ils sont équivalents au sein de chaque réseau quelle que soit la région concernée. Il souligne que les priorités de chiffre d'affaires, de gain de parts de marché, de déploiement d'outils de marketing sont les mêmes pour tous les collaborateurs et qu'ils permettent une évaluation équitable des performances.

XI. BU Éthique

M. Bertrand FRESNE partage des documents projetés en séance.

1) RESELIP : contingentement, rupture et indisponibilité depuis plus d'un an et sur la moitié du cycle 1 de 2024.

a) Point sur le contingentement RESELIP.

Alexandre NIQUE relate que le contingentement a concerné trois références depuis le début de l'année : 10/20 30 cp, 10/20 90 cp et 10/10 90 cp. Deux usines produisent le médicament pour LBR : l'usine HENNING, située en Allemagne, fonctionne au maximum de ses capacités ; l'usine BLUEPHARMA, située au Portugal, rencontre des problèmes de qualité à cause d'une presse à comprimés qui connaît des déperditions très importantes et l'empêche de livrer les quantités attendues. La Direction de LBR est totalement mobilisée pour suivre cet incident industriel qui affecte fortement nos équipes, mais il semble que le remplacement de cette machine requiert du temps.

Valérie MARQUET pointe que cette difficulté d'approvisionnement aurait dû faire l'objet d'une communication transparente en interne dès la fin janvier 2024, afin que les délégués puissent avoir une communication pertinente auprès des professionnels de santé notamment aux pharmaciens. Connaître l'état des stocks concernant les dosages de RESELIP traduit de notre professionnalisme .

Alexandre NIQUE reconnaît que la communication en interne n'a pas été optimale et présente ses excuses pour la frustration que cette situation a pu engendrer sur le terrain. Il s'engage à communiquer avec la plus grande transparence sur le suivi de ce problème industriel et l'état des volumes de RESELIP disponibles.

Alexandre NIQUE présente les prévisions de contingentement pour le mois d'avril, d'après les informations dont il dispose :

- le dosage 10/10 90 cp restera contingenté, mais à un niveau élevé, sans doute jusqu'à août ;
- le dosage 10/20 30 cp passera en vente libre ;
- la levée du contingentement sur les dosages 10/20 90 cp et 10/40 90 cp reste à confirmer début avril, car l'entreprise attend la confirmation de la part de l'usine au Portugal.

Alain GNAHOU observe que l'entreprise communique en effet, mais que le problème d'indisponibilité de RESELIP sur plusieurs dosages, et parfois sur tous les dosages, reste identique et ne sera pas entièrement résolu de sitôt. Il estime que l'entreprise a sous-estimé la capacité de

la force de vente (VMS) à développer Reselip. Il formule une proposition : que l'on sanctuarise la production des boîtes de 30 comprimés pour tous les dosages, car elles permettent d'honorer les prescriptions d'entrée pour les médecins.

Alexandre NIQUE note le point et espère que les boîtes de 30 comprimés sortiront en effet du contingentement au mois d'avril.

Valérie MARQUET souligne le problème de la franchise qui a augmenté sur chaque boîte de médicament et à laquelle de plus en plus de patients sont attentifs. Elle avance que cela plaide davantage pour la prescription des boîtes de 90 comprimés.

b) Serait-il envisageable de livrer en priorité les secteurs pourvus ?

Alexandre NIQUE indique que LBR a communiqué aux grossistes la liste des UGA couvertes par les VMS de l'entreprise, afin que la réallocation des boîtes disponibles soit ajustée aux besoins sur le terrain. Si cela ne permet pas de couvrir l'ensemble des secteurs, cela assure au moins un meilleur fléchage des boîtes.

Richard CZUBERNAT souhaiterait que l'entreprise communique sur le niveau de ses commandes aux différents entrepôts de grossistes, afin que les secteurs qui vendent des volumes plus importants soient assurés d'être approvisionnés.

Alexandre NIQUE précise que des algorithmes suivent le niveau des ventes par officine afin d'informer l'entrepôt national sur les besoins d'approvisionnement des entrepôts régionaux.

c) Certains VMS demandent à avoir dans le GERS les chiffres de l'atorvastatine + l'ézetimide pour mieux évaluer l'incidence sur leur secteur, car certaines pharmacies reconnaissent switcher par ce combo et autres génériques statine + ézetimide. Que va faire la Direction ?

Alexandre NIQUE indique que le JUNALIZA est désormais intégré au logiciel POWER BI.

Alain GNAHOU précise que la question porte sur la disponibilité des génériques de l'ATORVASTATINE dans le GERS.

Alexandre NIQUE avance qu'il ne procédera pas à des changements dans POWER BI, mais qu'il pourra communiquer aux délégués les chiffres concernant les génériques de l'ATORVASTATINE.

Valérie MARQUET ajoute que les fluctuations des chiffres de l'ÉZÉTIMIDE peuvent également constituer un indicateur intéressant.

d) Pour plus de visibilité sur les objectifs RESELIP, certains VMS demandent à avoir une réadaptation des objectifs du cycle en cours, avant sa fin. Que va faire la direction ?

Alexandre NIQUE confirme que les ajustements sur les objectifs de RESELIP seront réalisés en fin de cycle, afin de pouvoir évaluer au mieux les conséquences des contingentements.

Carole GUIDICI signale que beaucoup de VMS souhaiteraient que ces objectifs soient réajustés avant la fin du cycle et font part d'une sorte de lassitude devant la situation.

Nathalie BIBEN ajoute que le manque de visibilité sur la disponibilité du médicament crée en effet de l'inconfort.

Alexandre NIQUE préfère ne pas prendre de décisions en cours de cycle, car il gère une enveloppe adaptée à chacun des cycles. Il confirme que des ajustements auront lieu.

2) Les outils de promotion les plus demandés (réglettes, bloc d'automesure, certificats médicaux) font régulièrement défaut tout particulièrement en ce début d'année alors même que la concurrence de JUNALIZA arrive. Ne serait-il pas possible d'anticiper en faisant livrer aux collaborateurs une dotation correspondant au nombre de médecins ciblés ?

Alexandre NIQUE informe que les retards constatés sur la fabrication de certains outils promotionnels sont désormais réglés. Il assure que l'entreprise veillera, en début de cycle, à ce que les délégués disposent des quantités nécessaires.

3) Point ciblage : il est demandé aux VMS de privilégier la visite chez les PDS en fonction de leur ciblage, de leur scoring, et d'éviter au maximum le hors-cible. Quid des nouveaux médecins qui s'installent ? Quid de la cible C ?

Alexandre NIQUE souligne qu'aucune consigne n'empêche d'effectuer des visites hors cibles et reconnaît la nécessité de prospecter auprès de nouveaux médecins. Mais les outils du scoring doivent permettre aux délégués de se focaliser sur les médecins à fort potentiel.

Valérie MARQUET demande pourquoi l'entreprise impose aux VMS de conserver des médecins A+ dans le ciblage alors que les délégués savaient que ces médecins refusaient de les recevoir.

Carole GUIDICI confirme que les RPST doivent eux aussi conserver certains médecins A+.

Alexandre NIQUE précise que les médecins A+ inaccessibles du réseau VMS seront sortis du ciblage au mois de juin. Les A+ que l'on a demandé de conserver correspondent à des médecins où une interrogation demeure. Le cas échéant, ils sortiront également du ciblage. Il en sera tenu compte évidemment lors des *Business Review*.

Alain GNAHOU adresse ses remerciements pour cette mise au point. Il ajoute cependant que l'outil OCE devrait permettre aux VMS de signaler le temps passé à essayer d'entrer en contact avec ces médecins sans que cela soit suivi d'effet.

Alexandre NIQUE reconnaît que l'outil OCE ne permet pas de conserver une trace de ces informations, mais il avance que les *Business Review* peuvent être l'occasion de les mentionner.

Nathalie BIBEN relate que les délégués rendent visite à des médecins C lorsque les A+, A ou B ne sont pas disponibles. Or elle transmet l'incompréhension de plusieurs délégués qui sentent une forme de pression des managers lorsqu'ils rencontrent un nombre de C trop important.

Alexandre NIQUE précise que les objectifs de contact sont une orientation et il communiquera aux managers pour que ce point soit bien pris en compte. Il assure que la grande majorité des VMS obtiennent de très bons résultats et qu'il s'agit seulement de rappeler à une minorité d'entre eux qu'ils doivent cibler en priorité les médecins à fort potentiel, surtout en début d'année.

Quant aux RPST, Alexandre NIQUE indique que l'objectif du nouveau dispositif est de leur permettre d'ouvrir des portes qui étaient restées fermées jusqu'à présent.

Marie JAUBERT souligne que les objectifs de fréquence ne peuvent être les mêmes entre des médecins A+ ou A et les autres, car beaucoup d'entre eux n'accordent pas si facilement de rendez-vous.

4) Pourquoi le choix des cardiologues invités au prochain congrès de cardiologie est-il laissé à l'appréciation des DZ ? L'intelligence artificielle et les décilles qui en découlent ne peuvent pas remplacer le contact humain et la connaissance personnelle des collaborateurs avec leurs cardiologues. Un cardiologue avec un décille 01 est peut-être un cardiologue qui ne reçoit pas, qui ne change pas facilement ses habitudes parce qu'il est largement sollicité par les laboratoires qui présentent des produits concurrents... ou qui ne travaille pas forcément avec notre cible MG ? La confiance qu'on nous accordait semble de plus en plus restreinte ? Alors que la confiance a, semble-t-il, toujours été un gage de réussite dans l'entreprise ?

Valérie MARQUET explique que le choix d'un cardiologue bien noté par les outils d'analyse ne permet pas forcément de cibler un professionnel qui travaille avec les médecins généralistes ciblés (MG). Elle regrette que les DZ imposent certains cardiologues alors les VMS ont **fort de leur expérience terrain savent qu'ils ne travaillent pas avec les avec les médecins généralistes ciblés** **Alexandre NIQUE** souligne que les outils de scoring utilisés viennent en complément des connaissances de terrain et peuvent aider à s'assurer que les partenariats avec certains médecins restent profitables pour les deux parties.

Valérie MARQUET précise que le problème survient lorsqu'un DZ impose d'inviter un cardiologue A+ alors qu'aucun VMS ne l'a jamais rencontré ni ne sait quels MG travaillent avec lui. Le choix des médecins invités devrait relever d'une discussion et non d'un choix imposé.

Alexandre NIQUE ne cache pas sa surprise et assure qu'il va clarifier ce point avec les managers, car les procédures de choix n'ont pas été modifiées et doivent faire l'objet de discussions entre les délégués et les DZ. Néanmoins, il répète que les datas restent utiles pour éclairer nos choix.

5) Concernant les QCM réglementaires, nous avons une journée pour les réaliser et les réussir. Les collaborateurs qui rencontrent des difficultés dans la réalisation de ces QCM ont-ils l'autorisation de prendre une demi-journée supplémentaire ? Que se passe-t-il si un collaborateur ne réussit pas un des QCM ?

Alexandre NIQUE ne voit pas de difficulté à prendre une demi-journée supplémentaire dès lors que cela a été validé par le manager.

Valérie MARQUET mentionne qu'il suffirait d'ajouter que ces 1/2 journées soumises à autorisation, devraient plutôt être à prendre en concertation avec les DZ en fonction des besoins individuels et des résultats obtenus.

6) Pourquoi le réseau VMS ne peut-il prendre que des 1/2 journées administratives plutôt qu'une journée entière ?

Alexandre NIQUE pointe qu'il a déjà répondu à cette question.

7) Le réseau RPST demande, vu l'ampleur du travail administratif demandé (mails, déclarations RP, prise de RDV), deux journées administratives par mois. Elles seraient réellement utiles et même nécessaires.

Alexandre NIQUE reconnaît ce besoin et propose que le réseau RPST bénéficie de deux journées administratives par mois.

Carole GUIDICI remercie la direction. La décision d'accorder 2 journées administratives par mois aux RPST est une réponse à l'écoute des besoins exprimés à plusieurs reprises par les RPST.

XII. BU OTC

1) Point sur la VAE des AP.

Antoine NONQUE relate que tous les AP ont suivi la formation initiale, excepté l'un d'entre eux qui se trouve en arrêt maladie. La phase de rédaction des dossiers par les AP est en cours. Il note que trente journées administratives ont été posées.

Alain GNAHOU signale le cas des deux AP qui étaient auparavant VMS.

Antoine NONQUE assure que ces deux AP, qui ont déjà le diplôme, pourront réactiver leur carte VMS en passant les modules règlementaires internes. L'entreprise leur achètera ensuite une carte APM, différente de la carte VMS.

2) Certains AP rencontrent des difficultés pour ouvrir les marchés PHARMABEST malgré les accords signés récemment. Les raisons sont, d'une part, la communication incendiaire du Président de groupement aux adhérents les sommant de ne pas passer de commandes BOUCHARA avant signature BOUCHARA (et la signature tardive), mais surtout, les pharmacies se plaignent de ne pas avoir été réglées des Trades de 2023. Les AP sont pris en otage par les clients tout en ayant eu la pression des remontées photos pendant l'année. Le laboratoire est-il prêt à prendre le risque de faire l'impasse sur plusieurs milliers d'euros pour 2024 ?

Antoine NONQUE note qu'un accord ne sera possible avec PHARMABEST que si ce dernier consent à le signer. Il semble que la stratégie de PHARMABEST ait consisté à signer le plus tard possible afin d'exercer une pression sur l'ensemble des laboratoires. Maintenant que l'accord est signé entre LBR et PHARMABEST, il souligne l'importance pour les AP d'en appliquer les conditions dans les officines. Il ajoute que si ces conditions n'étaient pas favorables à l'entreprise dans l'avenir, LBR refuserait de signer avec le groupement.

Richard CZUBERNAT relève que certaines officines du groupement refusent d'ouvrir les marchés aux délégués.

Antoine NONQUE rappelle que les délégués sont garants des conditions signées par LBR et considère que ces officines doivent s'adresser à la Direction de leur groupement. Il demande aux délégués de transmettre la liste des officines réfractaires afin que LBR puisse se tourner vers PHARMABEST.

Philippe GÉRARD souhaite savoir si les délégués peuvent quand même ouvrir un marché D avec ces officines.

Antoine NONQUE rappelle que si l'officine choisit de sortir du cadre du groupement, LBR lui proposera les conditions moins favorables du marché D. Il souligne qu'aucune signature supplémentaire n'est requise dans ce cas, puisque ces conditions figurent dans les conditions générales de vente (CGV) de l'entreprise.

M. Antoine NONQUE et M. Alexandre NIQUE quittent la séance.

XIII. Comptes du CSE

1) Point de situation.

Natacha DI DOMENICO fait état de la situation financière du CSE. Le compte de fonctionnement dispose de 25 138,19 euros et le compte des œuvres sociales de 97 683,94 euros. Elle rappelle que les chèques ANCV sont désormais dématérialisés et seront à disposition des salariés courant avril.

2) Précision sur les conditions d'attribution des chèques ANCV'

Natacha DI DOMENICO indique que seuls les salariés disposant de six mois d'ancienneté peuvent bénéficier des chèques ANCV. La liste des salariés bénéficiaires est arrêtée au 31 août et comprend les salariés présents dans l'entreprise avant la fin du mois de février. Pour les chèques de Noël, la liste des salariés disposant de six mois d'ancienneté est arrêtée au 31 décembre.

3) Propositions de dates pour la présentation des comptes du CSE 2023 par le cabinet BEC.

Lydie MERLIN propose que la présentation des comptes du CSE ait lieu le jeudi 23 mai de 9 heures à 10 heures.

XIV. Questions urgentes

Valérie MARQUET propose que les réservations d'hôtel des collaborateurs qui viendront visiter la Tour HEKLA soient directement prises en charge par l'entreprise, afin de leur éviter une démarche administrative supplémentaire.

Bertrand FRESNE ne voit aucune difficulté à procéder de la sorte. Il regrette seulement que ces questions parviennent jusqu'à l'Instance plutôt que de trouver une réponse rapide dans une communication directe avec le Direction.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11 heures 58.

Mme Lydie MERLIN

Secrétaire du CSE