

**Procès-verbal de la réunion ordinaire du Comité d'Etablissement
des Laboratoires Bouchara-Recordati**

Vendredi 21 septembre 2018 à 10 heures 30

Etaient présents

Direction

Anne Théry
Anne Louis

Directeur des Ressources Humaines
Responsable Ressources Humaines

Invités :

Alexandre Nique
Pascal Fournier
Olivier Verstraete

Directeur BU OTC
Directeur BU Ethique
Directeur BU Addictologie - Douleur

Membres du 2^{ème} collège

Nathalie Biben
Valérie Marquet-Motti
Marie Barruche
Florence Cabassut
Alain Gnahoui

Titulaire UNSA et secrétaire du CE
Titulaire CFE-CGC
Titulaire CFTC
Suppléante CFE-CGC
Suppléant CFTC

Membres du 3^{ème} collège

Bertrand Melin

Titulaire UNSA

Représentants Syndicaux

Isabelle Bezou-Morel
Jacques Guillon
Cyril Fioux

Représentant Syndical CFDT
Représentant Syndical UNSA
Représentant syndical CFTC

Absents excusés

Anne Rafinon
Caroline Sobel
Pierre Stéfanelli
Joël Dumez

Suppléante UNSA
Suppléante UNSA
Représentant Syndical CFE-CGC
Suppléant

La séance débute à 10 heures 30.

I – Approbation des PV des réunions ordinaire et extraordinaire du 20 juillet 2018

- Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du 20 juillet 2018 est approuvé.
- Le procès-verbal de la réunion ordinaire du 20 juillet 2018 est approuvé sous réserve des modifications apportées en séance.

II – Actualités de l'entreprise

Pascal Fournier commente les résultats à fin août.

La filiale réalise son budget avec + 3.3% et une croissance de +5.5% par rapport à l'année dernière. L'avance sur le budget est de 2,2 M€. Elle est en réalité un peu supérieure car dans les spécialités rachetées, il y en a certaines où les ventes ont été « réservées » (*sales booking* en termes financiers) avec un retard par rapport à ce qui a été initialement prévu. C'est donc un manque à gagner aujourd'hui, mais si l'on se base sur les chiffres bruts en considérant la date où l'on devait comptabiliser les produits arrivant, le résultat est encore meilleur.

Par BU :

- La BU Méthadone est légèrement en-dessous de son budget avec une croissance de 2%.
- La BU Ethique est largement au-dessus du budget avec 26% de croissance. Les produits promus vont très bien et le lancement de Leptoprol se passe bien.
- La BU OTC est encore en-deçà en termes de résultats sur le plan budgétaire, mais c'est provisoire puisqu'un nouveau ciblage accompagné de nouvelles méthodes de travail est en cours.

Au niveau du marché LBR :

Le marché est dans une bonne dynamique avec +2.4%. Lorsqu'on distingue les produits remboursés et non remboursés on retrouve la configuration qui apparaît dans les BU Ethique et OTC. La BU Ethique prend des parts de marché et pour l'OTC on est en deçà de la performance du marché.

Cyril Fioux se réfère au nouveau ciblage et se demande pourquoi on retrouve encore la rubrique Génériques dans le tableau présenté par Pascal Fournier.

Pascal Fournier répond que celle-ci est suivie au global parce que l'entreprise suit tous les produits y compris la gamme générique moins prioritaire aujourd'hui.

Pascal Fournier ajoute que l'on suit également dans la BU Ethique les produits « non promus » et bien qu'il n'y ait pas de levier au niveau promotionnel, il est possible de faire d'autres actions.

Nathalie Biben demande si les nouvelles acquisitions en cardiologie (Seloken, Selozok) présentes dans le tableau seront présentées par les réseaux en 2019.

Pascal Fournier répond qu'il est prévu d'élargir la gamme de cardiologie avec au moins un des deux produits, l'intérêt étant à la fois de réaliser du chiffre d'affaires et d'offrir une gamme aux cardiologues. Il y a aujourd'hui plusieurs pôles chez Bouchara-Recordati – gastro-entérologie, cardiologie, oncologie – où nous sommes de plus en plus reconnus, notamment par les spécialistes que sont les cardiologues.

III – BU OTC

Intervention d'Alexandre Nique.

- a) L'acquisition d'un nouveau portefeuille en OTC est-il finalisé ? Compte tenu des produits nouveaux à commercialiser et de notre nouveau ciblage, ceux-ci correspondent-ils aux mêmes cibles ou bien y aura-t-il de nouveaux secteurs définis ?

Alexandre Nique indique que l'acquisition du nouveau portefeuille n'est pas finalisée. Le « *closing* » devrait intervenir à la fin de l'année au plus tard. Il y a un certain nombre d'étapes à franchir avant cette finalisation, c'est pourquoi la communication en interne est limitée.

Cyril Fioux demande si ce sera opérationnel début 2019 et Alexandre Nique répond que dès que l'opération sera signée, l'ensemble de la BU OTC sera mobilisée. Cyril Fioux fait état d'interrogations sur le terrain sur un impact éventuel en termes de ciblage. Alexandre Nique répond que le ciblage ne sera pas impacté et qu'il n'y aura pas de nouveaux secteurs définis.

b) Un DR peut-il faire des conférences téléphoniques d'une heure tous les lundis pendant la pause du déjeuner ?

La réponse est affirmative. Un DR peut faire des conférences téléphoniques entre midi et 14 heures. Naturellement il faut tenir compte de la disponibilité des attachés pharmaceutiques pour s'assurer que l'équipe puisse s'organiser.

Marie Barruche s'interroge sur la façon dont le DR prévient ses collaborateurs – elle cite le cas d'un message par texto envoyé la veille à 19 h 45 pour une journée duo ayant lieu le lendemain. Isabelle Bezou-Morel considère que cela ne peut être fait qu'en cas de force majeure. Alexandre Nique ajoute que cela ne doit pas être une pratique récurrente.

Cyril Fioux observe qu'une conférence téléphonique dans ce créneau horaire peut amener à décaler la pause déjeuner après 14 heures.

Anne Théry rappelle qu'il n'y a pas de contraintes horaires fixes pour cette pause. On peut déjeuner à 11 h 30 ou à 14 h 30. Elle considère que cela doit être fait en bonne intelligence. Les AP sont autonomes et si une conférence téléphonique a été programmée à 13 heures, chacun a pu probablement s'organiser pour prendre son repas avant.

Cyril Fioux explique que les modalités varient selon les cas et la région concernée – conférences collectives, individuelles, à 12h ou à 13h ou le matin à 8h ou 9h. C'est pourquoi cela suscite des interrogations.

Alexandre Nique confirme qu'il n'y a pas de consigne sur l'horaire des conférences téléphoniques ; chaque manager, en fonction des disponibilités et de l'organisation, s'organise de façon raisonnable et c'est cette flexibilité qu'il est bon de laisser aux DR plutôt que leur imposer une plage horaire fixe qui ne tiendrait pas compte des contraintes de chaque secteur. Il souligne que ceci doit être fait en bonne intelligence et avec flexibilité. Puisque la question a été soulevée il va resensibiliser les managers sur le sujet. Il ne souhaite pas être trop directif sur cette contrainte d'horaire parce que la réalité du terrain varie et il peut y avoir des raisons de décaler un horaire si par exemple un AP a des rendez-vous un lundi matin et n'est pas disponible. Alexandre Nique souhaite maintenir cette flexibilité et conclut que l'idée est d'accompagner les équipes, les aider, répondre à leurs questions, et non créer une contrainte supplémentaire.

Alain Gnahoui suppose qu'il s'agit d'appels hebdomadaires et Alexandre Nique précise que ces conférences téléphoniques ont lieu tous les lundis. Soit au niveau régional soit au niveau individuel en fonction de l'activité et des besoins de chacun. Chaque manager s'adapte ainsi et rien n'est figé.

c) La Direction a-t-elle conscience de la surcharge de travail demandée aux AP ?

L'inflation de la charge de travail est récurrente depuis plusieurs années et ce, malgré les différentes alertes : la perte d'autonomie due au nouveau ciblage est un facteur supplémentaire de tension. Que propose la Direction pour éviter cet état ?

Alexandre Nique répond qu'il est particulièrement attentif sur ce sujet : il a conscience que le métier évolue et cela a des conséquences sur le travail de l'attaché pharmaceutique ainsi que sur les missions du manager. La consigne transmise auprès de chaque manager est d'être flexible et très attentif aux besoins que peuvent remonter les AP. Il est prévu une demi-journée administrative le lundi matin. Elle est extrêmement importante pour permettre aux AP de prendre le temps de bien travailler sur leur plan de tournée et la préparation de leurs clients. Le temps administratif doit leur permettre de s'organiser. Il peut aussi y avoir des problématiques car le changement de stratégie de la BU a des impacts sur l'évolution de leur travail.

Cyril Fioux signale que beaucoup d'AP sont fatigués physiquement, ils ont beaucoup de travail administratif, il y a des exigences factuelles de la part de la direction en termes de contacts, de conférences téléphoniques, de réunions, de signature de contrats, de ventes promotionnelles, de difficultés liées aux nouveaux secteurs et aux nouveaux clients... Et c'est cette accumulation qui alourdit la charge. Alexandre Nique assure qu'il est très attentif sur ce sujet et qu'il continuera à l'être. Anne Théry souligne qu'il s'agit d'un point de vigilance.

Isabelle Bezou-Morel évoque la situation d'autres laboratoires et d'autres AP qui travaillent tard pour prendre des commandes et pour qui cela devient presque « normal » de déborder et prendre sur le temps personnel pour pouvoir atteindre les objectifs en chiffre d'affaires. Elle se demande s'il s'agit d'un phénomène général. Alexandre Nique n'a pas d'information sur la façon d'agir dans d'autres sociétés, mais pour sa part, il souhaite d'abord s'assurer que les consignes sont bien passées dans le réseau OTC.

d) La Direction peut-elle communiquer sur chaque secteur la ventilation (CA et Unités) de la Vente Directe au call center ?

Alexandre Nique va l'envoyer aux DR qui seront chargés de transmettre l'information à leurs équipes.

e) La proposition du maintien de prime est une bonne chose mais qu'en est-il pour les personnes ayant été « injustement primées » par les « sous-marins » au détriment de leurs collègues ?.

Alexandre Nique observe que les points e, f et g portent sur le même thème et se recoupent. Le sujet des « sous-marins » est important et il est compliqué à gérer pour l'ensemble des laboratoires qui opèrent en OTC. Il a conscience du poids que cela a pu avoir ces dernières années au sein de la BU OTC mais, quel que soit le laboratoire, c'est un sujet difficile à traiter. En effet, on a su identifier les plus gros « sous-marins », mais ils n'ont pas tous été supprimés. Il reste encore des approvisionnements illégaux de la part de centrales d'achat et c'est assez difficile à vérifier sur le marché.

Les primes 2017 ont été payées, Alexandre Nique ne souhaite pas y revenir par rapport à la garantie de prime. En revanche son engagement est d'aborder différemment la question des « sous-marins » par rapport à ce qui a été fait au cours des années précédentes. C'est un sujet qu'il veut prendre à bras le corps dans la limite de ce qu'il est possible de faire, donc identifier les « sous-marins », et dès qu'il a un retour, traiter immédiatement le sujet.

Concernant Evolupharm et Univers Pharmacie, ce sont des sujets qui sont suivis avec attention.

Par ailleurs, il souligne que chacun individuellement est partie prenante dans la façon dont les « sous-marins » doivent être combattus et sur le terrain, chacun doit alerter. On a déjà mis en place des contrôles sur Evolupharm et le message est bien transmis aux managers. Chacun doit vérifier que les commandes correspondent au potentiel de l'officine. S'il y a une commande supérieure à 300 boîtes il faut prévenir le directeur régional pour accord ; il est nécessaire de mettre en place un suivi mais il incombe aux AP et DR d'être responsables des commandes prises sur certaines officines lorsqu'ils constatent une grosse différence entre le potentiel et le volume commandé.

Cyril Fioux rappelle que l'entreprise a mis six mois à réagir l'année dernière et qu'il y a encore des répercussions aujourd'hui. Alexandre Nique est conscient de l'impact du phénomène sur l'ensemble des secteurs. D'un point de vue de l'équité ce n'est pas acceptable. Alexandre Nique ajoute que chaque AP doit pouvoir recevoir le fruit de son travail sans biais à cause d'un « sous-marin ». C'est une question de valeur et d'équité, de la manière dont on travaille ensemble et dont on respecte le travail de chacun.

Marie Barruche se félicite que l'entreprise ait enfin pris le problème à bras-le-corps.

f) Le site internet du Groupement Univers Pharma est toujours actif, même sans accord de partenariat avec celui-ci. Cela laisse supposer que des pharmacies continueraient de rétrocéder de façon illégale, l'entreprise en a-t-elle conscience ?

Oui - Le point est traité ci-dessus.

g) L'année dernière le réseau AP a remonté l'information sur les « sous-marins » du Groupement Evolupharm et l'entreprise a identifié les 4 secteurs (CA et points de vente) qui rétrocédaient à la centrale d'achat (cf PV CE). La seule réponse (6 mois après) a été de pénaliser l'ensemble du réseau (primes individuelles et Incentive Milan). Que compte faire la Direction pour régir plus rapidement et plus justement afin d'honorer le nouveau « message » de l'entreprise « Droits et Devoirs » ?

Ce point a été abordé ci-dessus.

Marie Barruche s'étonne que certaines personnes de la plate-forme chargées de faire de la vente à distance pour le réseau OTC aient communiqué à des pharmacies qu'elle « démarchaient » que l'AP du secteur ne faisait plus partie de l'entreprise. Marie Barruche fait lecture d'un mail en séance envoyé par un pharmacien à l'AP qu'il avait l'habitude de voir pour prendre de ses nouvelles et s'étonner de cette situation. De telles remontées ont eu lieu sur plusieurs secteurs.

Alexandre Nique lui répond que ce message n'est pas acceptable.

Marie Barruche observe que les délégués créent des liens avec les clients qui peuvent s'inquiéter de ne plus les voir. Bertrand Melin demande s'il s'agit de pharmacies supprimées du ciblage ancien des AP. Alexandre Nique retient le point et va vérifier. Alain Gnahoui ajoute que ce n'est pas bon pour l'image de l'entreprise et que si les AP doivent un jour retravailler ces secteurs, cela aura laissé des traces.

Alexandre Nique conclut qu'il va s'occuper personnellement de cette question, car ce n'est pas acceptable. Ce n'est pas ce qu'on a demandé et ce n'est pas le rôle de la plate-forme de propager ce type d'information.

Cyril Fioux signale une erreur avec Mediapharma : les clients attendent une prestation et il demande si la direction a fait en sorte qu'elle soit réglée. Alexandre Nique répond que c'est en cours et il est conscient de l'impact sur la relation commerciale. Il s'agit d'une erreur de manipulation de fichier qui a été tout de suite corrigée afin de gérer et de rémunérer cette prestation. Il y a eu un retard de paiement à la suite de cette erreur et l'entreprise sera très vigilante afin d'éviter que cela se reproduise.

Cyril Fioux rappelle que ces retards ne sont pas nouveaux : il donne l'exemple d'un client qui n'était pas livré et qui a attendu 3 semaines pour l'être, il a remonté l'information et il a fallu attendre 5 mois pour résoudre le problème. Il donne également l'exemple d'une situation inextricable pour une petite somme due et qui a conduit à un blocage client au niveau de la comptabilité.

Isabelle Bezou-Morel observe que le client ne tient pas rigueur à l'AP parce qu'il sait que cela vient du laboratoire.

Jacques Guillon signale qu'il est prévu de recruter à l'ADV et demande dans quel délai. Anne Théry répond qu'il s'agit d'une priorité.

Les membres du CE remercient Alexandre Nique qui quitte la séance.

IV – BU Ethique

Intervention de Pascal Fournier.

a) Sur T2, quels sont les montants de primes, maxi, moyens, médians et mini pour DR, DM, DMS et pour combien de personnes ?

Ces informations ont été transmises aux DR, les tableaux de primes ont été communiqués avec les montants. Pascal Fournier confirme que l'on a bien versé 100% de l'enveloppe de primes. Marie Barruche ajoute que ce qui est demandé est la ventilation (non nominative) pour connaître quel était le classement – combien de DM ont été primés, le montant de la plus grosse prime, de la plus petite. Elle ajoute que la question sera reposée lors du CE du mois prochain.

Concernant les DMS, le lancement de Leptoprol se passe très bien, il y a une grande disparité entre le premier et le dernier au classement. Pour ne pas démotiver les personnes lors du lancement, il a été décidé de primer 11 personnes – alors que seules 4 auraient été éligibles. On a calculé un pourcentage d'atteinte d'objectif qui permettait d'aller jusqu'au 11^{ème} et au lieu de 4 personnes primées il y en a eu 11 pour des montants assez significatifs.

Florence Cabassut apprécie cette mesure qui est moins décourageante pour les collaborateurs. Pascal Fournier considère que l'investissement des personnes est là, le succès aussi pour certains, il est presque atteint pour d'autres et en devenir pour d'autres encore. Il faut donc continuer parce que nous sommes en train de pénétrer dans le marché. La concurrence a vu avec surprise que nous avons déjà pris plus de 500 boîtes au mois de juillet. Il faut donc s'attendre à des réactions car ils ne vont pas se laisser faire.

Valérie Marquet-Motti demande quel est le système de primes pour le trimestre suivant. Pascal Fournier explique qu'il a voulu trouver un système susceptible de motiver tout le monde. Le premier critère retenu est le nombre total de boîtes et pour motiver les personnes qui n'avaient pas atteint l'objectif du cycle précédent, il a prévu un classement du delta de boîtes par rapport à la période précédente. Par exemple quelqu'un qui a fait 40 boîtes pendant la période de lancement et qui en fait 80 sur le nouveau cycle a un delta de +40. Si quelqu'un avait 10 boîtes au lancement et fait 50 boîtes, il a + 40 et remonte dans le classement. Il précise qu'à 3 mois de lancement, le chiffre d'affaires réalisé est de 500 000 euros.

b) Combien de salariés sont concernés par le doublement de prime des produits en cardiologie ?

Pascal Fournier répond que 14 salariés ont vu leur prime doublée.

Marie Barruche rappelle que le plan de primes prévoyait que 30 personnes soient éligibles et Pascal Fournier lui répond qu'il s'agissait d'une possibilité.

Marie Barruche demande si les montants non versés sont réattribués. Pascal Fournier rappelle les fondamentaux du système de prime. Le budget d'une entreprise est fait d'une part des ventes qu'on espère réaliser l'année suivante, d'autre part des dépenses qu'on anticipe pour réaliser ces ventes. Sur cette base, on attribue à la BU une enveloppe de ressources. Il rappelle des observations selon lesquelles il prenait des risques sur le système de primes, ce qui est exact, car en effet le bonus mis en œuvre pour récompenser les personnes qui performaient à la fois sur Logimax et Zanextra constituait une surprime. Il y a un risque en termes de financement en cas de performances exceptionnelles, cependant ce n'est que théorique car en pratique la conséquence est une croissance du chiffre d'affaires, donc il ne devrait pas y avoir de difficulté de financement vis-à-vis des actionnaires. Dans le cas cité, on était au-delà de ce qui était prévu initialement. Logimax était à -7, redresser un produit qui chute est difficile. A fin juin on était à +10 sur le GERS, ce qui s'explique par deux phénomènes : Pascal Fournier reconnaît la qualité du travail du réseau et la réussite est due pour moitié à l'expertise et aux relations nouées avec les cardiologues. Le deuxième facteur est une opportunité qui s'est présentée dans le marché suite à l'arrêt de commercialisation de Tenordate

Pascal Fournier ajoute qu'il a fait faire une analyse avec des courbes présentées en réunion régionale qui sont éloquentes, cependant il faut bien souligner qu'il s'agissait d'une opportunité, ce qui n'enlève pas la valeur du réseau. Il estime que c'est à 50/50. Alain Gnahoui s'interroge sur cette proportion, selon lui cela pourrait être 75% au mérite et 25% pour l'opportunité.

Selon Bertrand Melin, lorsqu'on pose la question du remplacement de Tenordate par Logimax aux médecins ou aux pharmaciens, ils ne sont pas tous d'accord et il n'est pas sûr que la bascule ait été faite systématiquement entre ces 2 molécules. Pascal Fournier conclut que les équipes étaient engagées à fond, ont pu saisir une opportunité et ce sont bien ceux qui travaillent qui réussissent – et ceci est apprécié par l'actionnaire. Il rappelle qu'à son arrivée, la BU représentait 21.5 millions d'euros alors que nous sommes actuellement à presque 50 millions. Il y a donc eu, d'une part, la croissance organique au niveau des produits développés par le réseau, et d'autre part la stratégie de rachats. Un actionnaire est toujours satisfait de voir que ce qu'il a acheté est une entreprise qui gère bien et sait développer les produits.

c) Quelle est l'enveloppe prévue pour les mois de juillet et août ? Et pourquoi le système a-t-il été dévoilé à posteriori ?

Pascal Fournier s'excuse d'avoir dû s'absenter à cette période pour des raisons de santé imprévues. Cependant les montants seront versés dans les mêmes proportions que l'année dernière. Cette enveloppe qui a été présentée est faite pour être versée et c'est une bonne chose puisque cela veut dire que l'entreprise réussit.

d) Le montant de l'enveloppe de primes pour le dernier quadrimestre est-il supérieur à celui pour un trimestre ?

Pascal Fournier répond par l'affirmative. Marie Barruche explique que les collaborateurs du réseau DM ont été choqués par le montant de 50 euros attribué au 30^{ème} d'un classement. Valérie Marquet-Motti souligne que c'est le symbole qui pose question, le discours est toujours de dire qu'il faut faire le maximum, et lorsqu'on voit un tel montant, c'est ressenti comme du mépris.

Pascal Fournier regrette cette situation, il explique que le logiciel Excel a calculé automatiquement ce montant qu'il aurait pu monter à 100 € sans mettre en péril la trésorerie. Il ajoute qu'il sait faire à l'occasion des ajustements significatifs, comme ce fut le cas pour Leptoprol.

Jacques Guillon souligne que 50 € reste une somme significative, notamment pour les personnes du siège qui n'ont pas de primes .

e) Le système de primes des DMS qui doit être un élément motivant est à ce jour moins avantageux que celui des DM (avec tous les produits présentés qui sont primés) et certains DMS s'interrogent pour un retour éventuel en ville. Qu'en pense la Direction ?

A un premier niveau de réponse, la Direction ne se prononce pas. A un deuxième niveau Pascal Fournier considère que la BU ne fonctionne pas de cette façon. Concernant le réseau DMS, il a calculé avec les DR ce qu'il conviendrait de verser aux DMS qui ne seraient pas à l'objectif, il a recueilli des retours auprès des équipes, en a parlé avec les DMS et il a tenu compte de leur perception, qu'elle soit exprimée en réunion plénière ou individuellement. Il en a déduit que le réseau DMS était plutôt satisfait et il ne comprend donc pas la question.

Marie Barruche observe qu'au niveau de la rémunération, beaucoup de DM ne gagnent pas 3200 euros qui est le salaire minimal des DMS et Pascal Fournier en convient. Il rappelle le contenu du métier de DMS qui a des spécificités qui sont différentes par rapport au métier de DM. La convention collective, à ce titre, positionne les salaires à hauteur des compétences des DM et DMS, donc pour toucher ce salaire de 3200 euros, il faut aussi répondre aux prérequis du poste. Un DR doit dans son évaluation annuelle indiquer quels sont les points de développement et les points validés par le DMS, et si les premiers sont supérieurs aux seconds, la question du maintien dans le poste se poserait, mais c'est un travail qui se fait avec la DRH.

Isabelle Bezou-Morel pensait que c'est plutôt le problème inverse qui pouvait se poser, des DMS qui ne voudraient pas devenir DM.

Pascal Fournier s'interroge sur la formulation de la question. Isabelle Bezou-Morel précise que la question ne se pose pas seulement pour les personnes qui sont en bas du tableau et que même des DMS qui sont relativement bien placés ne se retrouvent pas dans ce qu'on leur demande parce qu'ils n'ont pas l'habitude de travailler de cette façon.

Dans ces conditions, Bertrand Melin considère que la question est mal posée et ne reflète pas exactement la situation, qui est que certains DMS ne se retrouvent peut-être pas dans le métier.

Isabelle Bezou-Morel pense que les deux facteurs jouent. Il y a des DMS qui n'ont plus la même rémunération que celle qu'ils avaient au début de leur prise de fonction, et de plus ils s'interrogent sur la fonction elle-même.

Alain Gnahoui rappelle une observation faite dans le passé selon laquelle il y avait davantage de produits dans le portefeuille des DM que dans celui des DMS et c'est la raison pour laquelle on pouvait espérer avoir une prime plus importante au final, sans signifier pour autant que ce serait le cas.

Nathalie Biben rappelle que la problématique était inverse l'année dernière. Les DM ne comprenaient pas pourquoi les DMS gagnaient plus qu'eux. Valérie Marquet-Motti remarque que si l'on compare les rémunérations maxima des DM et DMS, ce sont bien les DMS qui gagnent le plus.

Isabelle Bezou-Morel conclut qu'il s'agit de préoccupations d'enfants gâtés.

f) La première place du classement de primes Urorec rapporte 1000 euros, soit autant que l'indemnisation de 8 RP : la Direction ne pense-t-elle pas que ce produit « souffre » de si peu de primes alors qu'il ne sera généré que dans un an ?

Pascal Fournier trouve choquant qu'on puisse comparer la rémunération des RP au montant des primes. Celles-ci constituent la part variable d'un salaire et correspondent à une valeur ajoutée. Lorsqu'on a un défraiement sur un montant de RP c'est une compensation pour le temps passé au travail. Ce type de question dénote un manque de compréhension sur le mode de fonctionnement de l'entreprise.

Alain Gnahoui s'interroge sur le faible montant de prime dédié à Urorec pour le réseau DM. Pascal Fournier complète sa réponse en évoquant la stratégie globale de l'entreprise. Il y a 5 produits à promouvoir en ville, on vient d'en rentrer un autre avec la gastro et il ne faut pas se tromper dans la gestion du portefeuille actuel. Cela implique de très bien réussir concernant les produits qui ont été rachetés, tels Logimax. Les investissements sont proportionnels aux résultats.

Valérie Marquet Motti souligne que le laboratoire vient d'être acheté par un grand groupe financier CVC Capital Partner, l'excellente santé financière de l'entreprise a à l'évidence été très attractive. On peut donc féliciter la qualité du travail fourni par les différents réseaux qui ont, par leurs investissements, contribué au développement et à la croissance du CA.

Dans ces conditions comment peut-on dire que tout va bien, que le CA progresse etc.. et d'autre part ne pas donner des moyens supplémentaires pour motiver les salariés ? Elle revient sur la prime de 50 euros, il y a un contraste entre le discours tenu en réunion sur l'importance de la mobilisation de tous sur les 6 premiers mois de l'année et les moyens consentis. Elle comprend que la notion d'équilibre soit importante cependant cela reste choquant.

Pascal Fournier considère que, pour qu'une entreprise fonctionne, il faut maintenir l'équité et cela implique un différentiel entre les collaborateurs et collaboratrices qui ultra réussissent, qui réussissent bien, et qui se trouvent temporairement en contreperformance. Il ne faut pas démotiver les meilleurs qui ressentiraient une égalité de traitement comme une injustice car c'est ainsi qu'on casse la dynamique d'une entreprise. La politique pour la BU est de rémunérer la performance. Il a fallu replacer tout le monde dans une dynamique après la sidération qui a suivi la mise en œuvre du plan social, et les résultats depuis 4 ans sont là. Il conçoit que le système ne soit pas satisfaisant pour certaines personnes, mais c'est la croissance qui est rémunérée.

Valérie Marquet-Motti répond qu'il ne s'agit pas du système de calcul de prime, mais d'un montant de primes qui est attribué et qu'on est susceptible de pouvoir toucher ; la question n'est pas la méthode utilisée pour le classement, mais bien du volume de primes prévu par rapport au volume de produits dont chacun a la responsabilité. Elle revient sur le séminaire de la rentrée. Pascal Fournier avait déclaré qu'il y avait six mois pour réussir et il avait eu un discours pour dynamiser le réseau. Pascal Fournier ajoute que c'était bien son objectif.

Cyril Fioux remarque qu'il y a un thème qu'on n'entend plus dans cette entreprise qui est celui de la méritocratie. Lorsque cette conception était appliquée, il y avait des budgets et des enveloppes. Actuellement il y a une enveloppe qui n'est pas totalement distribuée. Par rapport au travail effectué le sentiment de frustration est général qui tient également à l'environnement actuel et pas seulement à notre entreprise. La tendance est désormais de donner davantage aux actionnaires. Pascal Fournier souligne que, dans son cas, l'enveloppe est intégralement distribuée. Cyril Fioux indique que l'état d'esprit de la force de vente que ce soit chez les DM ou chez les AP, est l'impression qu'ils deviennent un peu des fonctionnaires. Avant il y avait la méritocratie, mais aujourd'hui tout le monde gagne un peu et beaucoup moins qu'avant.

Pascal Fournier n'est pas d'accord. Valérie Marquet-Motti remarque que seules 30 personnes sur 70 touchent des primes. Cyril Fioux trouverait intéressant de comparer les courbes de dividendes versées par rapport aux courbes des primes car l'avantage va nettement aux premiers. Pascal Fournier répond que c'est une question générale et s'il se tient à la réalité de sa BU, il a pu vérifier notamment dans l'enquête de qualité de vie au travail que le pourcentage de collaborateurs qui se considéraient comme reconnus était significatif et qu'ils avaient apprécié les augmentations.

Nathalie Biben observe que la méritocratie existe bien aujourd'hui et qu'elle est liée au gain de part de marché ; en revanche l'enveloppe de primes versée n'est pas assez importante. Valérie Marquet-Motti ajoute que les salariés seraient ravis d'avoir une enveloppe double. Pascal Fournier le souhaiterait aussi si c'était possible.

Cyril Fioux conclut en regrettant que Pascal Fournier ne dispose pas d'un levier suffisant.

g) Certains salariés se demandent s'il n'y a pas une erreur concernant le montant des primes attribuées, notamment pour le dernier primable avec 50 euros, soit 12.5 euros brut par mois sur le dernier quadrimestre ?

Le point a été vu ci-dessus.

- h) Les VM rencontrent de plus en plus de difficultés à cause des déserts médicaux et certains managers continuent d'exiger des moyennes de contact trop élevées et incompatibles avec la réalité ; n'est-ce pas un sujet de qualité de vie au travail ? Que propose la direction de BU ?

Pascal Fournier se réfère à un échange qu'il a eu avec un manager à ce propos. Il a demandé pourquoi un délégué avait une moyenne de contacts à 4 par jour toutes les semaines et la réponse était principalement la désertification médicale. Sur certains départements il y a -20% de généralistes. Or sur le secteur en question, il y avait 165 médecins ciblés sur 950 médecins existants. Il a demandé au manager s'il avait proposé d'élargir la cible et la réponse était négative. C'est cela qui va mettre le délégué dans une situation très difficile qui bientôt n'aura plus que 3 contacts par jour ce qui sera très démotivant. Donc, lorsqu'on veut élargir la cible, c'est possible, il y a des médecins sur tous les secteurs, il faut vérifier s'ils reçoivent.

Marie Barruche ajoute qu'il est peu efficace d'élargir la cible si cela se traduit par des visites une ou deux fois par an. Nathalie Biben pense également qu'il sera difficile de construire des contacts fréquents chez certains médecins et c'est pourquoi ils n'ont pas été ciblés. Pascal Fournier évoque une époque où il y avait 8 contacts, mais les choses ont changé. Il conclut qu'il n'interdit pas l'extension de la cible et le cas échéant, on modifiera en conséquence la nouvelle cible. Il souligne que, depuis 4 ans, il n'y a eu aucune sanction pour des visites hors cible, parce que dans ce cas il se renseigne auprès des DR pour vérifier si c'est légitime. Il annonce donc une réflexion sur un nouveau ciblage.

Les membres du CE remercient Pascal Fournier qui quitte la séance.

V – Primes (toutes BU confondues)

- a) Quels sont les montants de primes distribués pour chaque BU depuis le début de l'année et par période ?

Pour la BU Addictologie – douleur :

- DM : 54 475 euros
- DR : 6 941 euros

BU Ethique.

<u>1^{er} trimestre :</u>	<u>2^{ème} trimestre</u>
- DM : 122 150 euros	98 525 euros
- DMS : 41 800 euros	42 895 euros
- DR : 63 323 euros	67 221 euros

BU OTC

<u>1^{er} trimestre :</u>	<u>2^{ème} trimestre</u>
- AP : 44 599 euros	45 934 euros
- DR : 10 854 euros	12 569 euros

- b) Comment sont calculées les primes en cas d'arrêt maladie ?

Anne Théry rappelle que c'est en fonction du temps de présence effective. Pour quelqu'un qui est absent pendant toute la période il n'y a pas de versement de prime.

- c) Le montant des primes de fidélité a-t-il varié depuis 2015 ? Dans l'affirmative, la Direction peut-elle communiquer les sommes ?

Il y a eu une évolution suite à une réunion de NAO. Le tableau sera annexé : cela commence à 10 ans et c'est par tranches de 5 ans et cela s'arrête à 40. Au-delà le plafond est de 1900 euros.

VI – Conditions de travail

- a) Les collaborateurs ne disposent plus de clés 3G pour se connecter à leur domicile et le réseau SFR n'est pas toujours disponible, la direction pourrait-elle remettre en place une indemnité internet ?

Carlos Da Silva a rappelé que le téléphone fait office de clé 4g et qu'il est prévu le partage de connexion. « *Nous invitons les collaborateurs à partager leur connexion via leur téléphone. Cela fonctionne bien pour les personnes qui ont fait l'essai. En ce qui concerne les problèmes de connexion il faut se rapprocher des services généraux pour faire une enquête afin de savoir si la zone d'habitation du salarié est vraiment impactée.* »

Bertrand Melin observe que la couverture SFR est mauvaise. Anne Théry signale que, dans le bâtiment du siège, cela fonctionne bien dans une des ailes, mais non dans une autre. Le sujet est donc en cours de réflexion parce qu'on a constaté des coupures. Elle suggère de remonter les problèmes, ce qui n'est pas encore le cas actuellement de la part du réseau. Les personnes ayant un souci majeur doivent le signaler et Carlos Da Silva va voir avec SFR comment y remédier.

Bertrand Melin se réfère à une carte qui est publiée par les autorités et qui indique la zone de couverture de chaque opérateur. Marie Barruche signale des cas où les personnes doivent utiliser leur box personnelle, ce qui ne paraît pas normal.

Anne Théry conclut qu'il faut remonter les cas, qu'ils soient documentés de façon précise de manière à mesurer l'ampleur de la difficulté. L'entreprise verra ce qu'il y a lieu de faire, on sait qu'il y a des problèmes parce qu'il y a eu des remontées au niveau du siège.

Bertrand Melin rebondit sur les problèmes rencontrés par les DM, DR et DMS sollicités sur du reporting ou sur des réponses rapides aux mails mais qui ont une connexion sur le terrain catastrophique, d'une part en raison du changement d'opérateur mais aussi de la connexion partagée. Les outils ne sont pas adaptés. Des ordinateurs avec carte SIM existent sans souci de connexion ; il donne également l'exemple de difficultés de connexion avec la Wifi d'un hôtel. Anne Théry demande de remonter ce point. Bertrand Melin répond que dans ce cas il faut attendre très longtemps pour avoir gain de cause, ce qui est lassant. Il insiste sur la nécessité d'équiper le personnel avec des ordinateurs ayant des connexions modernes, une carte SIM etc...

Anne Théry retient le point.

- b) Serait-il possible de créer une plateforme intranet, accessible à tous, avec les documents utiles : info Apgis, charte véhicule, infos pratiques ...

Anne Théry répond par l'affirmative. L'Intranet LBR est en cours de création et devrait être en place fin novembre si le projet se déroule comme prévu. Les documents utiles comme par

exemple la Car Policy et d'autres informations pratiques seront sur cet intranet. C'est vraiment imminent. Il y a eu un très bon travail de l'équipe chargée du projet.

Cyril Fioux demande s'il s'est possible également de mettre en ligne un historique des PV de CE. Anne Théry répond que c'est prévu, ainsi que les accords, les notes d'information, les comptes rendus de NAO. Cyril Fioux suppose qu'il y aura un système de mots clés pour faciliter les recherches. Anne Théry répond par l'affirmative, elle ajoute qu'il y a des tests prévus.

- c) L'erreur comptable de LBR concernant la déclaration du net fiscal 2017 à déclarer n'a pas pu être prise en compte par l'administration fiscale pour certains salariés surtout quand ils ne pouvaient pas faire la modification en ligne. Ils se retrouvent alors pénalisés d'un montant d'imposition supérieur à ce qu'il aurait dû être sans cette erreur : la DRH a-t-elle prévu d'intervenir auprès des centres des impôts avec lesquels les salariés ont des difficultés pour que les modifications soient prises en compte ? L'entreprise ne pourrait-elle pas, pour la déclaration des revenus 2018, déduire alors du net fiscal le montant de l'erreur commise en 2017, en justifiant dans la comptabilité LBR l'erreur commise ?

Dès lors que le nouveau montant à prendre en compte sera communiqué, la régularisation sera faite. Dans le mail d'information il était indiqué que les personnes risquaient de recevoir un premier avis qui ne tienne pas compte de la régularisation, mais elles devraient en recevoir un deuxième. C'est le cas pour un certain nombre de salariés. Ils ont donc eu un premier avis dont ils n'ont pas tenu compte et le deuxième avis était correct. Les personnes ne doivent pas s'inquiéter car ce sera régularisé. Marie Barruche a eu des remontées en ce sens.

Anne Théry explique qu'avant de lancer l'information, il y a eu des contacts entre l'entreprise et les impôts pour savoir si celle-ci pouvait faire la correction, mais ce n'est pas possible et c'est à chaque salarié de faire sa démarche. Donc les impôts procéderont à la régularisation.

Isabelle Bezou-Morel signale qu'une collaboratrice lui a laissé un message indiquant que dans son échéancier d'impôts la régularisation avait été faite.

- d) Information du CE sur le projet de réaménagement des bureaux de l'immeuble Wilson, suite à l'avis consultatif du CHSCT du 12 septembre 2018.

Le document de présentation au CHSCT est distribué. Cette instance s'est prononcée par une abstention. Nathalie Biben indique que le rationnel a été compris mais que des personnes vont devoir quitter un bureau où ils étaient seuls pour travailler dans un espace partagé et qu'on ne peut préjuger de la manière dont ce changement va se passer.

La situation actuelle et les raisons du projet de réorganisation des bureaux

- Une situation tendue en matière de bureaux disponibles
- Une volonté de travailler plus naturellement en mode « collaboratif »/ en mode « projet » dans certains départements
- Une nécessité d'améliorer notre cadre de travail

Les modalités du projet de réorganisation des bureaux

- Une volonté de travailler plus naturellement en mode « collaboratif »/ en mode « projet » dans certains départements :

Une plus grande proximité des équipes : Ventes/Marketing/ Médicales et Supply Chain (Distribution – Transport/Planning, MR/SFE)

- *Une nécessité d'améliorer notre cadre de travail :*
Une zone de « convivialité » améliorée (coin café)
Des toilettes refaites à neuf
Les moquettes remplacées

Il s'agit d'une adaptation des bureaux concernant principalement le premier étage. Les toilettes seront refaites partout, ainsi que la salle de café au 1^{er} étage.

Sur l'aménagement, Marie Barruche demande s'il y a des dispositifs permettant d'économiser l'eau, l'électricité et suggère un système automatique.

Présentation du plan.

- Sont regroupés dans l'espace « Marketing » les services Marketing des trois BU avec d'un côté les responsables marketing, et au milieu les chefs de produit et des bureaux pour des stagiaires et des apprentis.
- A gauche il y a trois places pour les assistantes Ventes et Marketing pour les trois BU.
- Le bureau du CE va être déplacé – à droite en entrant.
- A côté de ce bureau il y avait une salle de réunion qui va être scindée pour faire des petits bureaux de passage permettant à des collaborateurs de s'isoler pour un entretien, ou une réunion, et cela pourra être également un bureau de passage pour des visiteurs.
- Les autres salles de réunions restent inchangées.

Les travaux sont prévus pour la fin de l'année au moment de la coupure de Noël.

- Les moquettes seront refaites
- Un bureau regroupera l'équipe Etudes de marché.
- Le bureau de la direction générale est au même endroit et ensuite il y a des bureaux individuels, avec la distribution transport, le planning.
- Des bureaux de passage.

Jacques Guillon observe que les stagiaires sont coupés de leur chef de produit au marketing alors qu'ils ont besoin d'avoir un tuteur plus proche.

Anne Théry répond qu'on a amélioré la configuration, le projet initial était beaucoup plus ambitieux et coûteux mais il a été abandonné. Le budget se monte à 40.000 euros, sachant que tout n'est pas complètement chiffré. Concernant le bureau du CE, elle précise qu'on devra transférer des documents, des archives. S'il y a des besoins en mobilier, c'est envisageable. En revanche lorsque le CE aura besoin d'une salle il devra se rapprocher de la DRH. Jacques Guillon, à ce sujet, signale des difficultés sur les réservations de salle. Anne Théry précise que les salles de passage devront être intégrées dans le système de réservation au niveau informatique.

Marie Barruche demande si un local syndical a été prévu pour chaque Organisation Syndicale et Anne Théry répond par la négative.

Marie Barruche demande quel a été l'avis rendu par le CHSCT et Anne Théry répond que ce dernier s'est abstenu.

VII – Séminaire : y aura-t-il un séminaire en janvier ? si oui à quelle date ?

Anne Théry indique :

- Une réunion toutes BU confondues avec le Siège le 7 janvier.
- La BU OTC qui aura été réunie en décembre, sera de nouveau réunie pendant deux jours à cette occasion, le 7 et le 8 janvier.
- Pour les BU Ethique et Addictologie-douleur, les 7, 8, et 9 janvier.

(avant le départ de Pascal Fournier) Marie Barruche observe qu'il serait préférable que le séminaire ait lieu du mardi au vendredi. Elle précise qu'il s'agit d'éviter que des gens rentrent trop tard. Pascal Fournier répond qu'on a choisi cette date, pour des raisons d'organisation globale, puisqu'il est prévu une plénière avec la direction générale le lundi.

VIII – Pourquoi les élus aux dernières élections n'ont-ils jamais été présents aux réunions de CE et DP ?

Anne Théry n'a pas de réponse à cette question et suggère d'interroger les personnes concernées.

IX – Œuvres sociales

Budget Œuvres sociales

- Compte principal : 25 878.59 € - concernant la clôture des comptes, Nathalie Biben va contacter le comptable pour organiser les démarches de dévolution du CE au CSE.
- Compte sur livret : 4 173.04 €.

Budget de fonctionnement

- Compte principal : 47 395,-- €
- Compte sur livret : 157.97 €

X – Questions diverses

Marie Barruche indique qu'elle a posé des questions diverses au fil de la réunion, concernant la BU Méthadone. Anne Théry propose de faire venir le responsable de la BU pour qu'il entende les remontées terrain.

Isabelle Bezou-Morel signale une question qui a été posée en DP par rapport aux frais réglés en retard pour des délégués. Anne Théry répond que le compte rendu de la réunion de DP va être diffusé la semaine prochaine.

Bertrand Melin signale une personne en découvert à cause d'une carte affaire bloquée. Le point a été remonté mais il y a des frais encore en suspens à régler. Isabelle Bezou-Morel considère qu'il est inadmissible de répondre que ce type de problème « n'est pas prioritaire », ce qui a été le cas de la part d'une assistante ; la déléguée a payé des frais d'agios en raison de deux RP non remboursées. Elle a eu des soucis avec la banque, et il n'y a pas eu d'écoute de la part du service concerné. Anne Théry note le point.

Olivier Verstraete rejoint la réunion.

Pourquoi le réseau addictologie douleur doit-il faire les frais de la baisse des prix Méthadone en annulant la majorité des RP – consigne qui a été donnée oralement à l'issue de la réunion de rentrée

Olivier Verstraete répond qu'un budget est prévu sur l'année : il n'a pas été réduit mais a été dépensé en majorité sur le premier semestre. Avec ce qui est resté sur le dernier quadrimestre il a fallu faire des arbitrages. Il a demandé aux deux DR d'envoyer toutes les prévisions de relations publiques remontées par les ASR. Ils ont envoyé deux tableaux et les deux fichiers ont été validés sur toutes les prévisions de staff.

Pour les RP on a maintenu celles qui étaient engagées et payées depuis les vacances et où les salles et les restaurants étaient réservés. D'autres ont été reportées. Il a fallu faire un arbitrage. Il souligne que la priorité jusqu'à la fin de l'année est aussi de faire des visites. La cible est de 100 médecins à voir trois fois dans l'année et tous n'ont pas été vus, le message est de profiter de ce temps pour couvrir au mieux ces médecins qui sont importants dans un marché de plus en plus concurrentiel et qui va se durcir l'année prochaine. Il souligne que les arbitrages ne concernent que quelques RP.

Marie Barruche demande pourquoi arbitrer début septembre et non en juin et juillet : organiser les RP représente un investissement considérable et il va falloir défaire ce qui a été fait, ce qui demande du temps, et suscite de l'incompréhension de la part des professionnels de santé et des salariés.

Olivier Verstraete répond que toutes les RP ont été identifiées, il y en a trois qu'il a annulé lui-même en appelant les intervenants qui ont compris. On a essayé de maintenir toutes les RP qui étaient engagées et avancées. Celles qui étaient annulées n'ont pas fait l'objet d'un versement d'acompte – et il a conscience qu'il est difficile d'annuler une réunion qui était programmée depuis trois mois – en revanche on a maintenu celles de septembre et de début octobre.

Alain Gnahoui observe qu'on a pu inviter oralement des intervenants, sans que ce soit encore formalisé. Olivier Verstraete indique que toutes les invitations qui ont été lancées à partir d'un fichier et de manière formelle ont été maintenues.

Marie Barruche demande si l'arbitrage a été fait par le Directeur de BU ou par la Direction Générale et Olivier Verstraete répond qu'il a pris la décision en accord avec la direction de l'entreprise. Il a un budget qui porte sur l'année, cette année on est arrivé au terme de ce budget et il fallait faire un arbitrage. Il considère que la priorité est à donner pour des investissements sur des staffs où il y a des actions de traitement en direct avec les équipes, plutôt que sur des RP qui pouvaient plus facilement être reportées pour l'année prochaine.

Marie Barruche souligne que cela représente du travail supplémentaire. Olivier Verstraete en est conscient. Les DR ont piloté cela au cas par cas avec chaque ASR concerné. Aujourd'hui on commence à préparer des réunions pour le début de l'année prochaine.

Pour Jacques Guillon il aurait été préférable d'anticiper en juin, sous réserve de confirmation, par exemple. Alors que c'est toujours compliqué de reprendre quelque chose d'engagé, où les médecins ont été contactés afin de les motiver.

Olivier Verstraete répond qu'on s'efforce d'anticiper, il s'agit d'un cas exceptionnel qui se pose pour la première fois. Les ASR ont une activité qui est plus basée sur la visite face/face jusqu'à la fin de l'année et cela permettra de couvrir des médecins qui sont importants à voir.

Nathalie Biben a une question sur la co-présentation avec Abbvie : les ASR ont bien compris qu'il s'agissait d'un positionnement 2, mais au vu de l'importance de cette mission pour notre entreprise, pourquoi ne leur accorder qu'une pause déjeuner pour rencontrer leurs homologues ?

Olivier Verstraete se réfère à une conversation avec la direction des ventes d'Abbvie qui a souhaité que leurs référents Hépatologie rencontrent les ASR pour partager des données sur Maviret sur des médecins en addictologie qui font des dépistages et sont impliqués. Ils ont envoyé directement aux ASR des convocations de demi-journée pour travailler en synergie avec leur réseau. Cependant, comme ils sont plus nombreux que chez Bouchara, certains collaborateurs ont été convoqués à trois réunions dans le même mois et cela entre en conflit avec leur activité. Il a appelé la direction de Abbvie et ils ont proposé de regrouper ces réunions en une demi-journée, avec deux heures ou trois heures de réunion dans un hôtel et les consignes ont été données aux ASR et DR en conséquence. Au début on prévoyait des déjeuners, finalement le rapprochement des ciblage a demandé de travailler de façon plus posée et on a trouvé ce compromis.

Olivier Verstraete conclut qu'il a pris cette décision à la suite de remontées du terrain, afin que chaque ASR ne bloque qu'une demi-journée de travail.

Les membres du CE remercient Olivier Verstraete qui quitte la séance.

Anne Théry quitte l'entreprise dans quelques jours. Elle a apprécié le temps passé avec les représentants du personnel, la richesse et la franchise des échanges qui ont eu lieu dans les instances lors de ces 4 dernières années.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 13 heures 25.

Anne Théry
Président

Nathalie Biben
Secrétaire