



NEWSLETTER by CFTC Cadres Oracle Novembre 2019

L'ÉDITO

Croyons en l'avenir

Novembre est riche en actualité sociale, dense même. A la CFTC, en France et chez Oracle.

Du côté de la CFTC, qui a fêté ses 100 ans à Marseille début novembre, un nouveau Secrétaire Confédéral a été élu, Cyril Chabanier. Nous allons voir si ce natif d'Arles saura donner le ton provençal au dialogue social. Durant la même élection, notre Brigitte Desindes a également été élue au Bureau Confédéral. Une chose est sûre, vous la connaissez, elle va porter haut (et fort...) nos couleurs !

L'actualité sociale en France c'est la grève du 5 décembre, qui prend tant de place dans les médias « mainstream » qu'elle prend le pas sur le contenu de la réforme des retraites elle-même. Et l'époque étant malheureusement aux fake news, intox et desintox courent des réseaux sociaux jusqu'à certains journaux. La CFTC a été reçue ce 25 novembre par le Premier Ministre et a pu lui rappeler ses attentes. Globalement favorable à un régime universel par points, elle a demandé au Premier Ministre des précisions quant à l'agenda de la réforme et a également exposé ses attentes pour poursuivre sa contribution, parmi lesquelles le maintien du principe de répartition, des pensions actuellement versées, des droits acquis avant l'instauration du futur régime, la prise en compte des situations familiales avec la majoration « premier enfant » et les pensions de reversion. La CFTC refuse une énième réforme « paramétrique » et réaffirme son exigence d'un maintien de l'âge légal de départ à 62 ans avec des conditions pour l'introduction d'un âge pivot. Enfin, la CFTC demande que les partenaires sociaux puissent contribuer au pilotage du futur régime, avec voix délibérative.

Nous avons entendu les réponses du Premier Ministre lors de sa dernière conférence de presse. Elles semblent aller dans le bon sens. Restons vigilants. Le temps est donc toujours au dialogue constructif.

L'actualité sociale chez Oracle, c'est un PSE dont nous résumons l'avis-défavorable- du CSE dans cette newsletter. Avec le PSE se posent inévitablement les questions relatives aux droits au chômage, que nous traitons dans cette édition. Là aussi la réforme est encore fraîche. C'est aussi dans l'arrivée de nouveaux dirigeants qu'il faut voir une actualité sociale. Avec l'arrivée de notre Country Leader, déjà saluée ici, et que nous avons rencontrée, s'ajoute celle d'un français à la tête d'« Oracle International », et nous irons écouter ce que Philippe Mathieu nous dira mercredi 4 décembre.

L'histoire à maintes fois démontré que c'est dans ses moments les plus denses que les (r)évolutions se construisent. Peut-être dures sur le moment. Souvent jugées positivement avec le recul. Croyons- y ensemble, croyons en l'avenir chez Oracle comme dans le pays. Nous essayons, à notre modeste niveau, d'aller dans ce sens.

 [Réagissez. Commentez cet article](#)

Rejoignez-nous sur notre blog : <http://cftcoracle.blogspot.fr>
et écrivez-nous : cftcoracle@gmail.com



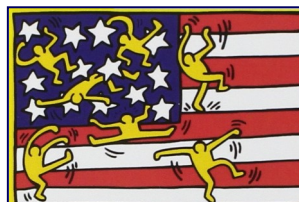
AVIS DU CSE SUR LE PSE

page 2

EN DIRECT DU L'actualité sociale de vos élus



page 2



ORACLE FRANCE : VERS UNE SOCIÉTÉ DE CLASSES ?

page 4

TOUR D'HORIZON SUR LES ALLOCATIONS CHÔMAGES

page 5



LE CUSTOMER SUCCESS VU PAR SYNTEC

page 8



Votre Équipe CFTC Cadres Oracle



Frédéric Georgi
06.15.71.48.21
Délégué Syndical



Fabrice Cavazzini
06.85.83.09.59
Délégué Syndical



Philippe Crozatier
06.15.43.06.07
Délégué Syndical



François Hervieu
06.13.58.72.74
Délégué Syndical



Et toujours avec
le soutien de
Brigitte Desindes
06.75.09.18.51

Vice Présidente
Union Régionale Ile de France
Présidente
Union Départementale 78



Suivez-nous sur
twitter
@cftcoracle

AVIS DU CSE SUR LE PLAN DE SAUVEGARDE DE L'EMPLOI



Retrouver bientôt l'avis complet de 7 pages rendu par le CSE dès qu'il sera disponible

Ce jour, le 29 novembre, le CSE a rendu son avis sur le Plan de Sauvegarde de l'Emploi qui affecte 64 Oracliens. L'avis est défavorable bien entendu, en voici les grandes lignes :

- Alors que l'argument des PSE précédents était l'adaptation des postes et des profils aux changements induits par le virage vers le Cloud, celui-ci n'est que l'exécution d'un banal plan de réduction des coûts.
- La réduction des coûts intervient alors que les marges sont au plus haut, y compris la marge nette.
- Puisque ses résultats permettent à Oracle d'investir énormément, il aurait mieux valu investir dans la formation ou la reconversion interne des profils au lieu de se jeter dans la solution facile : renvoyer des présents,

puis réembaucher les profils nécessaires.

- Sur un marché local où Oracle a déjà du mal, la suppression de ressources françaises est bien malvenue (Management local, consulting qui intervient chez des clients français, industry advisors des grands comptes français)
- La suppression de postes au Dev va à l'encontre des démarches des géants de la Tech, qui eux reconnaissent la compétence des ingénieurs français en embauchant.

N'hésitez pas à lire ou relire, [notre Head's Up ! du 5 novembre dernier](#) contenant les outils d'aide à la lecture de ce PSE FY20 : Calcuette, Calendrier, Coordonnées du PIC, de Henner, ...

[Réagissez. Commentez cet article](#)

EN DIRECT DU

Nouveau site - Nouveau logo - Nouveaux contenus - Nouveaux goodies

Le jour où tout a changé...

Vous êtes venus très nombreux, presque 600, pour fêter ensemble ce jour de renouveau ! Merci de votre bonne humeur ! On se souviendra longtemps de l'affluence dans le local du CSE, ainsi que la queue au stand de boissons de jus de fruits pressés.

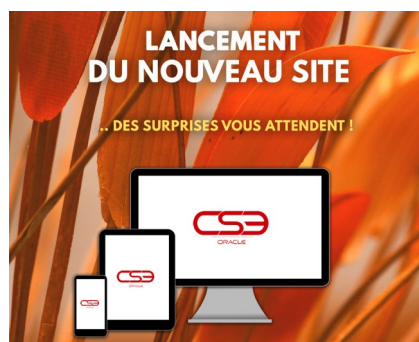
L'adresse du nouveau site est :

<http://www.cse-oracle.com>

Découvrez un site aux couleurs chaleureuses, plus jeune, plus dynamique, plus simple et intuitif dans la navigation.

Vous pouvez y accéder depuis toute interface moderne, il est devenu responsive, et saura s'adapter à votre écran, petit ou grand.

Au-delà du nouveau logo, 3 nouvelles offres sont proposées :



- L'accès au site France Billet intégré. Ainsi tout spectacle dans toute la France est accessible simplement, avec là aussi, le plus souvent des tarifs privilégiés CSE. Deuxième effet « kiss cool », vous pourrez ensuite bénéficier du remboursement de cette billetterie, pour encore plus d'économies !



- L'introduction de Chèque Cinéma Universel (CCU). En plus des tickets Pathé, Gaumont habituels, ces chèques, acceptés absolument partout (Cinéma de quartier, d'Arts et Essais, privés, etc...) vous permettent d'économiser quelque soit vos envies de films !

Ils incluent un versement à des œuvres caritatives. Bref, bon pour vous, bon pour tous !

- Les abonnements aux livres jeunesse des éditions Bayard Milan, à prix préférentiels CSE.

La commission culture réfléchit par ailleurs à une participation encore plus importante du CSE, tant la lecture est enrichissante pour nos enfants !



000/000

Le CSE est désormais ouvert l'après-midi de 12h30 à 17h00. Yola, Sarah, Doriane et Audrey vous accueillent avec le sourire ;-)

Enfin, vous avez remarqué le virage vert que nous essayons d'insuffler. Les goodies (mug végétal pour les distributeurs de boissons, bouteille en verre pour les rafraîchissements), sont tous certifiés écoresponsables, et sont toujours disponibles. Venez chercher les vôtres !

Et surtout : utilisez-les ! Nous devons en finir avec tout ce plastique jeté chaque jour.



DU COTE INSTITUTIONNEL...

La réunion des élus du CSE qui s'est tenue le 12 novembre, a surtout permis à chacun de rencontrer **Karine Picard, notre nouvelle Country Leader.**

Son analyse de la situation nous semble pertinente, sa volonté de communication à l'extérieur bienvenue, son exigence de qualité nécessaire, tant pour nos travaux et collaborations internes, que pour la relation avec les clients. Le CSE réfléchit comment accompagner les salariés, et le business dans la transformation en cours, tant nous voudrions, au-delà de notre rôle de challenger permanent, essentiel, pourvoir développer une relation gagnante de partenariat avec la Direction !



La construction, c'est aussi cela !

Les GBU en France

A notre demande la direction a présenté les différentes GBU implantées en France. S'il nous manque encore des détails sur leurs résultats, vous pouvez d'ores et déjà [retrouver dans cette présentation un bon survol de ces multiples structures](#), parfois bien mal connues.



Noël à Disney avec votre CSE

Nous avons aussi augmenté le budget pour la fête de Noël, car le succès de la journée pour les salariés de colombes chez Disneyland Paris dépasse toute nos attentes : **vous êtes 1054 (conjointes et enfants compris) à vous être inscrits !** Pas loin du double des participations aux événements organisés les années passées.



Espérons que le temps sera au rendez-vous pour que cette journée soit parfaite !

Réunion Extraordinaire

Enfin, aujourd'hui le CSE réuni en réunion extraordinaire, a rendu son avis sur le PSE en cours. Un bref article en page 2 de cette newsletter y est consacré.

La mission de l'Expert Paye du CSE

Pour rappel la mission de l'Expert Paye, est toujours d'actualité. Il intervient un jour par mois dans nos locaux.

Nombreuses sont les interrogations sur vos fiches de paie. Sur le calcul du net

fiscal, sur le brut mensuel qui se trouve en haut de la fiche de paie et qui diffère de celui inscrit en bas, sur les heures supplémentaires défiscalisées, etc...

Prochaine date : le 3 décembre 2019

Il sera présent le 1er mardi de chaque mois.

Vous devez prendre rendez-vous physiquement ou par conf-call :

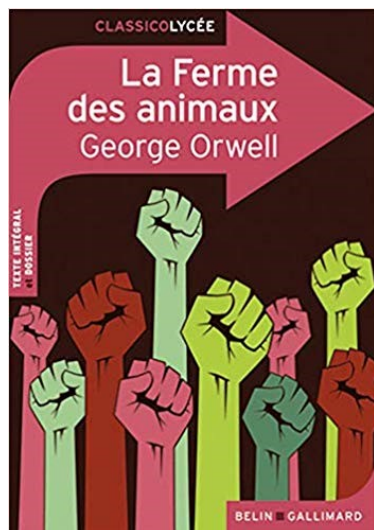
- Pierre-Luc Lesieur
- 06.80.16.91.78
- pllesieur@madevarh.com



Merci de lui adresser vos bulletins de salaires ou les apporter lors du RDV, en remontant 2 ans minimum avant la date du problème que vous souhaitez évoquer pour disposer d'un historique suffisant.

[Réagissez.](#)
[Commentez cet article](#)

ORACLE FRANCE : VERS UNE SOCIÉTÉ DE CLASSES ?



L'avis du CSE sur le PSE en cours exprime entre autres ceci : « Le but semblant n'être que financier, s'agit-il en fait de soutenir une trésorerie destinée à des rachats extravagants d'actions, de l'ordre de 36 Milliards de \$ l'an passé, qu'il suffit de comparer aux dépenses de R&D, ou d'investissements industriels propres à éclaircir l'avenir, pour mesurer l'absence réelle de stratégie de rebond, au mépris du devenir des salariés, qui ne demandent qu'à s'inscrire dans une dynamique retrouvée. D'autant que les rachats d'actions ne sont qu'au bénéfice de quelques-uns, créant deux classes de salariés aux intérêts qui vont s'opposer ».

Dans « La ferme des animaux » d'Orwell, publié en 1945, les animaux prennent le contrôle de la ferme après en avoir chassé les hommes. De grands principes généreux sont mis en place, mais très vite les cochons s'accaparent pouvoir et privilèges. Survient alors dans le livre la célèbre expression « tous les animaux sont égaux, mais certains sont plus égaux que d'autres ». La CFTC n'a pas la naïveté de croire que dans une société américaine, immense bureaucratie pyramidale et relativement coercitive, où la performance individuelle est privilégiée, que les différences de rémunération soient infondées. Mais à l'heure où de nombreux salariés subissent les difficultés d'Oracle avec un salaire sans cesse à la baisse, et même pour certains un licenciement « économique », certains M* seraient-ils « plus égaux que d'autres » chez Oracle ?

Alors que tant de situations de notre monde actuel reflètent la coupure entre les élites et « les autres » : révolte au Liban, gilets jaunes en France, populisme presque partout et jusqu'en Espagne que l'on croyait épargnée depuis le franquisme ; alors que revient sur le devant de la scène la théorisation de cette coupure, par exemple dans « La révolte des élites et la trahison de la démocra-

tie » (Christophe Lasch, 1995), n'assiste-t-on pas à l'insidieuse création, chez Oracle France, d'une classe de responsables déconnectés des autres ?

Orange est très différent d'Oracle : ancienne administration des PTT, société française finalement internationalisée mais dont la moitié du chiffre d'affaires est généré en France, nombreux salariés fonctionnaires, modération salariale même au Comex, voire médiocrité salariale pour beaucoup. Néanmoins Orange nous fournit un exemple absolument négatif d'une société de classes dans une entreprise. « Orange, c'est la lutte des classes », disait avant 2010 un consultant Oracle qui les observait depuis plusieurs années. Il y avait en effet les privilégiés du « séraïl » (l'expression est d'Orange même) à qui le parcours professionnel était garanti, toujours évolutif quelles que soient les carences (avec mise au placard doré dans quelques cas graves)... et les autres. La crise des suicides qui a malheureusement surgi du mal-être de nombreux salariés et de l'aveuglement de ces mêmes privilégiés, connaîtra l'un de ses aboutissements le mois prochain, avec le jugement qui suivra le procès retentissant des dirigeants de l'époque.

La mise en évidence, pendant les Négociations Annuelles Obligatoires entre direction et syndicats, et plus récemment via un article de nos confrères, des attributions considérables (en millions d'Euros) d'actions à certaines catégories de M*, actions dont la valeur monte toujours alors que les salaires baissent, ne peut que susciter le malaise et interroger, comme le fait l'avis du CSE repris en début de cet article, sur la déconnection possible de ceux qui nous dirigent au quotidien.

 [Réagissez.](#)
[Commentez cet article](#)

TOUR D'HORIZON SUR LES ALLOCATIONS CHÔMAGES



Par ce que vous êtes nombreux à nous solliciter sur le sujet et qu'il vaut mieux être informés des conditions avant toute prise de décision et/ou événements déclencheurs conduisant à l'utilisation du dispositif de l'UNEDIC ; De plus depuis le 1er novembre 2019, les conditions d'éligibilité, la dégressivité ont subi des changements, idem pour l'indemnisation en cas de démission.

Voici donc une synthèse qui a pour but de répondre à l'essentiel de vos interrogations sur le sujet.

1- Condition d'éligibilité

Remplir les conditions suivantes :

- Avoir travaillé 130 jours ou 910 heures au cours des 24 derniers mois (36 mois dès 53ans)
- Perte involontaire du travail (licenciement quel que soit le motif) ou perte d'emploi dans le cadre d'une rupture conventionnelle/commun accord, prise d'acte de rupture du contrat de travail (non-respect d'un ou plusieurs termes du contrat)
- Inscription à Pôle Emploi dans les 12 mois suivant la perte d'emploi.
- Être en recherche active ou en formation.
- Ne pas avoir atteint l'âge de départ à la retraite à taux plein ou ne pas être en retraite anticipée.
- Être apte à travailler
- Résider en France

NB - En dehors des situations décrites ci-dessus et de cas spécifiques de démissions développés plus loin, toute rupture du contrat de travail à l'initiative du salarié, est considérée comme une perte volontaire d'emploi et ne peut donc être prise en charge.

Cas spécifique de la démission :

Peuvent bénéficier des allocations, tous les salariés se trouvant dans les situations suivantes :

- Salarié qui démissionne pour suivre son époux, partenaire ou concubin changeant de résidence pour un motif professionnel (hors retraite ou formation dans le cadre du retour à l'emploi)
- Salarié qui démissionne pour suivre son conjoint dans un pays de l'Union européenne ou de l'espace économique européen pour un motif professionnel.
- Démission d'un emploi repris après un licenciement
- Parent qui démissionne pour suivre son enfant handicapé
- Démission pour créer ou reprendre une entreprise ou effectuer une reconversion professionnelle dans la mesure où, le salarié a été dans la même entreprise durant 5 ans minimum.
- Ex- Un salarié qui reprend une activité (emploi B) après un licenciement, un CDD ou une rupture conventionnelle (emploi A), sans s'être inscrit à Pôle Emploi et qui démissionne peut bénéficier des allocations de chômage. À condition que cet emploi (B) n'ait pas duré plus de 65 jours.

NB - La démission doit être en rapport direct avec le changement de domicile. Mais elle peut ne pas avoir lieu immédiatement après le déménagement.

2- Montant de l'allocation chômage, dite « allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) »

L'allocation est au minimum de 29,26 € par jour après un emploi à temps plein. Elle est au maximum de 253,14 € brut par jour calendaire (fluctuation selon le nombre de jour par mois)

Le montant de l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) est calculé à partir de votre salaire journalier de référence (SJR). Ce salaire de référence prend en compte tous vos salaires bruts perçus au cours des 12 derniers mois, primes comprises, mais hors indemnités liées à la rupture de votre contrat.

Au 1er avril 2020 le SJR sera calculé sur la base des 24 derniers mois / nombre total de jour travaillé sur la période

Le nombre de jour travaillé dans la période inclus les congés payés pris, les RTT et autres absences indemnisées présents sur la fiche de paye.

Calcul de l'allocation :

En premier lieu il faut calculer le Salaire Journalier de Référence (SJR)

Pour calculer le SJR, il faut diviser les salaires bruts perçus au cours des 12 derniers mois par le nombre de jour travaillés (par exemple 218 jours) et le multiplier par 1,4.



ooo/ooo

Exemple :

- Pour un salaire de 60 000 € bruts, le salaire journalier brut est égal à : $60\,000 / 218 \times 1,4$ soit 196 €.
- A partir du 1er avril 2020 le calcul deviendra : $60\,000 \times 2 / 730$ soit 164 € *

* : correspond au salaire sur les deux dernière années divisé par le nombre de jours total, soit 365 jours x2 (ce n'est plus le nb de jours travaillés qu'il faudra prendre en compte mais le nombre de jours totaux, ce qui est moins avantageux).

Deux formules sont utilisées pour le calcul de l'allocation journalière : Pôle Emploi retient le résultat le plus élevé entre :

40,4 % du SJR + 12 € soit 91 € sur l'hypothèse d'un salaire de 60 000 € bruts annuel

OU

57 % du SJR soit 112 € sur l'hypothèse d'un salaire de 60 000 € bruts annuel

Ainsi l'allocation journalière retenue par Pôle Emploi sera de 112 € à multiplier par le nombre de jours calendaires pour obtenir l'indemnité mensuelle soit 3 381,85 € pour un mois de 30 jours.

Ce montant est encadré par un plancher et un plafond :

⇒ il ne peut être inférieur à 29,26 € (depuis le 01/07/2019)

⇒ il ne peut excéder 75 % de votre SJR.

Il faut ensuite déduire une cotisation pour financer vos points de retraite complémentaire si le montant de votre allocation est supérieur à 29,26 €. (3%)

En plus des retenues au titre de la CSG et la CRDS sont effectuées lorsque le montant de l'allocation brute est supérieur ou égal à 51 €, car l'allocation

chômage entre dans le calcul de ces retenues sociales (environ 6,7 % sur 98% de l'indemnité).

- Votre salaire dépassait un certain montant ?
 - Votre allocation sera réduite de 30 % passé 182 jours d'indemnisation (soit 6 mois).
 - Cette dégressivité peut s'appliquer quand le salaire de référence est supérieur à 147,95 € / jour (soit environ 4 500€ / mois).
 - Elle ne s'applique pas aux demandeurs d'emploi qui ont 57 ans et plus à la date de fin de contrat de travail.

Changements à venir au 1er avril 2020 :

Le salaire journalier de référence ne sera plus calculé en fonction du nombre de jours travaillés, mais en fonction du nombre de jours total (travaillés ou non) compris dans la période de référence. Le calcul du différé congés payés en sera donc impacté.

3- Délai de prise en compte de l'allocation

Les indemnités versées par l'employeur à la fin du contrat de travail constituent un revenu, elles sont considérées comme autant de jours de revenu déjà perçu par le salarié au moment de son départ de l'entreprise.

La durée des différés d'indemnisation dépend du montant des indemnités versées à la fin de votre contrat de travail. Le montant équivaut à un nombre de jours d'indemnisation qui détermine le délai à partir duquel l'ancien salarié ne disposera plus de revenu et à partir duquel le versement des allocations pourra débuter.

Deux différés d'indemnisation peuvent vous être appliqués :

- Le premier concerne l'indemnité versée pour les congés payés que vous n'avez pas pris (indemnité compensatrice de congés payés).

La durée du différé congés payés n'est pas limitée.

VOTRE SALAIRE MENSUEL BRUT	ALLOCATION JOURNALIÈRE (ARE)	RETRAITE COMPLÉMENTAIRE	CSG ET CRDS
Moins de 1186 €	75% de votre salaire journalier brut		
Entre 1187 € et 1299 €	29,26 € par jour (montant minimum)		
Entre 1300€ et 1403€	40,4% du salaire journalier brut + 12 €	Ne peut conduire à obtenir un montant d'allocation inférieur à 29,26€	
Entre 1404 € et 2198 €	40,4% du salaire journalier brut + 12 €	3% de l'ancien salaire	
Entre 2199 € et 2872 €	57% du salaire journalier brut	3% de l'ancien salaire	
Entre 2873 € et 3074 €	57% du salaire journalier brut	3% de l'ancien salaire	Vous ne paierez la cotisation que sur la part se situant au-dessus de l'allocation mensuelle nette de 51 € par jour
Entre 3075 € et 13508€	57% du salaire journalier brut	3% de l'ancien salaire	CSG à 6,2% CRDS à 0,5% Abattement 1,75%

ooo/ooo

ooo/ooo

Les RTT et les heures supplémentaires que vous aurez reçus à la fin de votre contrat ne sont pas à intégrer dans le délai de carence.

Au 1er avril 2020 le différé congés payés sera limité à 30 jours.

- Le second concerne les indemnités de rupture du contrat de travail quand elles sont supérieures aux montants prévus par la loi (indemnités dites supra-légales). Ces indemnités permettent de calculer un différé spécifique qui ne peut pas dépasser 150 jours calendaires (et même 75 jours calendaires dans le cas d'un licenciement pour motif économique – c'est le cas pour un PSE que le départ soit volontaire ou contraint).

La durée du différé spécifique s'obtient en divisant le montant des indemnités de rupture supra légales par un montant forfaitaire fixé annuellement (en 2019 ce coefficient est de 94,4).

Par exemple :

- Ces différés débutent au lendemain de la date de fin du contrat de travail pour laquelle ils sont calculés.
- Le contrat de travail du salarié a pris fin le 24 mai. Il s'est inscrit à Pôle Emploi le 15 juin.
- Son indemnité compensatrice de congés payés est de 3 510 €.
- Ses indemnités de rupture supra légales sont de 12 000 €.
- Son salaire journalier de référence est de 112€ (base : salaire mensuel 6 000 €).

Dans cette situation, la durée du différé congés payés sera de 31 jours (3 510/112) et la durée du différé spécifique sera de 127 jours (12 000/94,4), plafonné à 75 si s'agissait d'un licenciement économique (type PSE).

Le départ de l'indemnisation aura lieu



à partir de la date de fin de contrat + le nombre de jour par différé + le délai d'attente de 7 jours de Pôle Emploi.

S'il s'agissait d'un PSE, le délai serait donc de $7 + 31 + 75 = 113$ jours, soit presque 4 mois !

- Pour un licenciement économique : commençant au 24 mai, soit le 145ème jour + 75 jours de différé spécifique + 31 jours de congés payés + 7 jours de délai d'attente = le 235ème jour, soit le 22 août 2020.
- Pour un licenciement autre qu'économique : commençant au 24 mai, soit le 145ème jour + 127 jours de différé spécifique + 31 jours de congés payés + 7 jours de délai d'attente = le 310ème jour, soit le 5 novembre 2020.

« Attention les résultats de calcul montrés ci-dessus sont à titre indicatif et ne prennent pas en compte les nouvelles règles de dégressivité par exemple.

Nous vous recommandons avant toute prise de décision de prendre rdv avec soit le point d'information conseil dans le cadre d'un PSE, soit auprès de vos

Délégués Syndicaux pour d'autres types de fin de contrat ».

4- Durée d'indemnisation

Plus vous avez travaillé, plus votre durée d'indemnisation est longue. La durée d'indemnisation maximale au cours de laquelle vous pourrez percevoir l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) est proportionnelle à celle de vos derniers emplois, selon les règles suivantes :

Prise en compte du ou des contrats effectués dans le 24 derniers mois (36 à partir de 53 ans) :

- La durée de votre indemnisation est de 6 mois au minimum (182 jours calendaires) ;

La durée de vos allocations ne peut pas dépasser :

- 730 jours (24 mois) si vous avez moins de 53 ans à la date de fin de votre contrat de travail
- 913 jours (30 mois) si vous avez 53 ou 54 ans à la date de fin de votre contrat de travail
- 1 095 jours (36 mois) si vous avez au moins 55 ans à la date de fin de votre contrat de travail.

Dans tous les cas seuls les 6 premiers mois sont à « taux plein », ensuite l'indemnité est réduite d'environ 20%.

Pour les salaires > à 4500 € brut par mois une dégressivité de 30% avec un plancher fixé à 2 261 € nets est appliquée à partir du 7ème mois (sauf pour les salariés de plus de 57 ans).

Le calcul des indemnités se base sur le salaire journalier de référence lui-même basé sur un calcul issu des salaires bruts perçus qui précèdent la fin de contrat, ce dernier subira une baisse à partir d'avril 2020 tout comme le calcul de l'allocation.

 [Réagissez.](#)
[Commentez cet article](#)

LE CUSTOMER SUCCESS VU PAR SYNTEC



Votre Newsletter CFTC comprend depuis quelques numéros une rubrique « Vis ma vie de ... », et l'objet d'un prochain « Vis ma vie » sera le Customer Success Manager. En attendant, pour ce numéro, il nous a paru opportun de relater les expériences de Customer Success partagées par d'autres éditeurs qu'Oracle, à l'occasion du « Syntec Camp » Customer Success, qui se tenait le 14 novembre à Paris, dans les magnifiques locaux de Neuflyze dans le 8ème.

Syntec Numérique est l'organisation professionnelle patronale des entreprises de services du numérique (ESN), des éditeurs de logiciels et des sociétés de conseil en technologies. Il regroupe plus de 2 000 entreprises adhérentes qui réalisent 80% du chiffre d'affaires total du secteur (56 Md€ de chiffre d'affaires et 510 000 employés).

Les « Syntec camps » sont organisés régulièrement, et par exemple en septembre c'était l'IA qui était abordée, et sous un format petit déjeuner.

L'objet de ce camp était de réunir directeurs du Customer Success et dirigeants d'éditeurs, et de réfléchir ensemble sur les enjeux du « Customer Success » au cours d'ateliers sur place.

Cette matinée a permis de côtoyer des éditeurs de toutes tailles, de la startup au grand groupe (SAP, Microsoft, Alcatel Lucent Entreprise). Le degré de maturité du sujet varie en fonction de la taille de l'organisation, son ancienneté sur le marché, son parcours

(On-Premise puis SaaS, Cloud native), mais tous les éditeurs manifestent non seulement un grand intérêt pour le sujet, mais reconnaissent que le « Customer Success » est la clé pour augmenter son chiffre d'affaires, sécuriser les renouvellements, améliorer la relation clients, et faire évoluer plus vite solutions et services.

Un point très important des discussions, largement partagé, est le fait que

le Customer Success Manager ou son équivalent, indispensable pour les raisons évoquées juste au-dessus, doit être un investissement. Le présentateur d'un éditeur de taille moyenne disait « de même que l'Account Manager est un investissement pour l'entreprise, le Customer Success Manager doit être un investissement, c'est-à-dire une ressource gratuite ».

A cet égard, la monétisation des services CSM par Oracle aux USA a été un désastre. La communication envers les clients a été soudaine : c'était gratuit, maintenant il va falloir payer. Résultat, de 450 CSM avant cette monétisation ratée, il n'en reste plus que 60, payés par leurs clients. Alors qu'il y a... 4500 clients Cloud.

SAP a présenté une vision assez théorique du sujet et de l'évolution d'une société technologique. Les trois phases de cette évolution :

- la startup qui démarre,
 - l'éditeur de taille moyenne,
 - l'éditeur mature (SAP, Oracle et autres, mais aussi de plus petits),
- voient chacune un degré de maturité différent dans la façon d'aborder, et surtout d'organiser, le Customer Success :
- L'hypercare « ou « white glove service » de la startup avec son/ses premier(s) client(s). Tout est orienté Customer Success, et les personnels font tout : dev, support, implémentation, customer care etc...

- La séparation entre « customer services » (c'est le Support chez Oracle) et le Customer Success, ce dernier émergeant comme une fonction à part
- La maturité : le Customer Success clé de la relation client, de la rétention, du renouvellement, de la réputation et de la recommandation de l'éditeur par les clients. Il devient « advisor » du client.

De manière assez surprenante, le présentateur de Yocito (qui est une société de services envers les éditeurs sur ces sujets justement : Customer Success, clients perdus, etc...) avançait que, si le « SaaS impose une forte interaction entre le client et le fournisseur », la « relation n'est jamais libre, car la parole est faible ». Autrement dit le poids de la parole client n'a jamais tout l'impact que le client souhaiterait. C'est certainement vrai sur la roadmap, c'est aussi vrai si on songe au débat toujours actuel sur VMware et les licences database Oracle, ou les accès indirects pour SAP. Les éditeurs matures sont habitués aux grands clients, qui savent néanmoins faire entendre leur voix dans les instances qui les regroupent, tels le CIGREF et le CRIP.

Les griefs du CIGREF contre Oracle ou SAP sont légendaires, et quelques sujets filtrent du CRIP (pourtant non accessible aux éditeurs), par exemple lorsque cette instance glose sur « la mort d'Oracle ». Un point intéressant

relevé par Yocito fut « la richesse des clients perdus », car ce sont « les seuls qui connaissent tout le cycle de l'expérience commerciale avec un éditeur » : de la connaissance indirecte aux premières rencontres, du contrat à la lune de miel, de l'implémentation aux défis opérationnels, et jusqu'à la rupture. Sujet à méditer et creuser chez Oracle, il ne semble pas qu'Oracle y réfléchisse plus que ça.

Alcatel Lucent Entreprise a admis avoir réalisé assez récemment l'importance du Customer Success, et, ayant mis en place une organisation dans ce but, ils ont constaté une évolution de leur relation client d'un état « user centric » (les fonctionnalités) à un état « human centric », c'est-à-dire autour des émotions, du service rendu, avec une notion de temps totalement changée dans la relation client. Des rôles autrefois diversement dévolus au client : Ventes, Avant-ventes, R&D convergent tous désormais vers le CSM. Car le « SaaS est du chiffre d'affaires à risque, donc le CSM est devenu indispensable ».

La Poste et Microsoft ont ensuite témoigné de leur projet Score (CRM avec MS Dynamics lancé en 2015), le CSM mène un nombre incroyable de missions, dont beaucoup relèvent chez Oracle du Sales : organisations de rencontres Exec, relation avec la R&D, ou de l'implémentation : « tribunal du standard », etc... La confiance entre l'interlocuteur de la Poste et la CSM sur scène est flagrante.



LES ATELIERS ONT PORTÉ SUR :

1. Le Customer Success - On commence par quoi ?
2. Club Utilisateurs + Customer Success : Comment les deux s'alimentent pour booster la croissance ?
3. Intégrer le Customer Success dans l'organigramme - Qui convaincre en interne, comment et pourquoi ?
4. Pourquoi le Customer Success Manager est le meilleur allié de l'Account Manager ?
5. Comment accompagner en interne le 1er Customer Success pour que sa mission soit aussi un succès ?
6. Comment segmenter sa base clients ? Quelles sont les bonnes pratiques ?
7. Quels outils pour bien démarrer ?
8. Les meilleures pratiques pour accompagner les clients "low touch" (ventes très automatisées) ?
9. Les meilleures pratiques pour accompagner les clients "high touch" (ventes très personnalisées / beaucoup d'accompagnement) ?

La variété des ateliers reflète bien la diversité de maturité des éditeurs sur la question, et leur maturité en tant qu'éditeurs. Puisqu'il fallait en choisir un, et qu'Oracle est déjà mature sur certains (les Customer Advisory Board, les outils par exemple), notre participant a choisi « pourquoi le CSM est le meilleur allié de l'Account Manager ». Assez étonnamment, la discussion a porté sur une potentielle rivalité CSM / Sales (qui a la relation client ? opposition « good cop » « bad cop », qui identifie les upsell/cross-sell et qui est commissionné – le sales, ou « incentivé » – le CSM).

La clarté des rôles et mission, soit dictée par l'organisation (top down, cas Oracle), soit clarifiée par les protagonistes eux-mêmes et leur proche management, est apparue essentielle.

Le « temps du CSM n'est pas le temps du Sales », et cette constatation doit être partagée et reconnue.

Ces préoccupations sont-elles celles des CSM Oracle ? un « Vis-ma-vie » apportera son éclairage dans une prochaine Newsletter.

 [Réagissez.](#)
[Commentez cet article](#)

Vous souhaitez vous appuyer sur des femmes et des hommes dont vous partagez les valeurs

AVEC LA CFTC, LE SYNDICALISME CONSTRUCTIF À VOTRE SERVICE !



Qu'est ce que la CFTC ?

La CFTC est une Confédération syndicale riche d'une expérience de près d'un siècle.

Nos valeurs

La recherche de solutions nouvelles : un syndicalisme constructif et positif, où l'humain trouve toute sa place, d'un point de vue tant matériel que moral.

Nos missions

- Défendre les intérêts et les droits de tous les actifs, en priorité à travers le dialogue, tout d'abord dans l'entreprise, mais également partout où la CFTC est présente.
- Porter la voix de tous et négocier pour les actifs un cadre professionnel optimal.
- Bâtir votre environnement social en siégeant dans les organismes paritaires (retraite, logement, chômage, famille, santé, formation...), en y promouvant de nouveaux droits et en informant tous les actifs.

Vous souhaitez soutenir nos actions en toute confidentialité ? Il vous suffit de remplir [ce formulaire](#), de nous le renvoyer ou de nous l'apporter dans notre bureau à côté du CE.

Devenez Adhérents !






La cotisation est déductible de vos revenus au deux tiers, au final il ne vous en coûtera que quelques euros par mois.

Vos adhésions sont nos ressources. Elles vous donnent accès à un accompagnement social et juridique.



Profitez-en !

JURASSISTANCE

LE + DES ADHÉRENTS CFTC

 Internet	 Le logement	 Le véhicule	 La Consommation	 La Famille
---	--	--	--	---

FICHES PRATIQUES, COURRIERS TYPES, ACTUALITÉS... LES RÉPONSES A VOS QUESTIONS JURIDIQUES SONT SUR VOTRE ESPACE ADHÉRENT

WWW.ADHÉRENT.CFTC.FR

Vos délégués syndicaux CFTC Cadres Oracle

Frédéric Georgi - Fabrice Cavazzini - Philippe Crozatier - François Hervieu

Vous êtes nombreux à lire notre newsletter, et nous nous en réjouissons. Nous souhaitons que nos articles vous apportent des informations nouvelles et utiles, qu'ils répondent à vos questions, qu'ils permettent un éclairage différent ou complémentaire sur l'actualité.