
Procès-verbal de la réunion extraordinaire du CSE de l'UES DDB du 23 juin 2022

Participants :

Direction		Présent	Absent
Aude MERCERON-GUILLET	Présidente du CSE	x	
Noémie NGO	Responsable Ressources Humaines	x	
Elus du CSE			
Edwige ATZERT		x	
Erick BARBOTTE		x	
Laurent CIRRI			x
Thierry DARTOIS		x	
Christine GARCIA-GUICHETEAU		x	
Valérie PELERIN		x	
Marie-Raphaële ROLLET			x
Corinne VULLIEZ		x	

ORDRE DU JOUR

Questions à l'initiative de la direction	3
I. Consultation sur le Bilan Social 2021.	3
II. Présentation des résultats de l'enquête VOICE de mars 2022.	3
III. Questions diverses.	8

La réunion s'est tenue en présence, sous la présidence d'Aude Merceron-Guillet.

QUESTIONS A L'INITIATIVE DE LA DIRECTION

I. Consultation sur le Bilan Social 2021.

Point traité lors de la réunion ordinaire du 23 mai 2022.

II. Présentation des résultats de l'enquête VOICE de mars 2022.

En préambule, Aude Merceron-Guillet explique que cette enquête ayant lieu désormais deux fois par an, en réduit le délai d'analyse. Le but est donc d'en restituer les résultats à toutes les équipes avant le départ en vacances d'été. Certaines questions différant de celles posées en septembre dernier compliquent un peu le jeu des comparaisons.

Le taux d'engagement est l'agrégation de la réponse à six questions :

- Est-ce que j'ai l'intention de rester ?
- Est-ce que je suis fier de travailler ici ?
- Est-ce que je recommanderai cette entreprise ?
- Est-ce que mes collègues s'investissent beaucoup ?
- Etc....

Ce que l'on constate chez DDB, c'est que les résultats sont en hausse par rapport à la forte baisse de septembre dernier, en léger décrochement chez Gun Inside dont les résultats précédents étaient élevés. Inversement chez Score DDB les résultats étaient fortement élevés en septembre mais en baisses cette fois-ci.

DDB

L'index d'engagement commence à remonter, ce point étant fortement regardé par les Américains. L'intention de rester augmente également après la très forte chute de septembre pour atteindre le milieu. L'ESAT, le degré de satisfaction quant à son travail, a progressé de 4 points mais reste néanmoins faible. Sur la stratégie d'entreprise, on est à 65 contre 68 l'année dernière, sans comparaison possible avec les résultats de septembre car certaines questions diffèrent. Il en est de même pour la culture d'entreprise, l'item progresse mais demeure assez bas. Evolution et opportunité se stabilise à 67.

Au global, les résultats se rapprochent de ceux de septembre dernier mais restent toutefois en-deçà. Après avoir partagé ces résultats avec les directeurs commerciaux, il semblerait que les mentalités changent, les personnes préférant voir ailleurs que de rester dans une même agence, malgré les propositions financières ou organisationnelles faites.

Les nouvelles générations privilégient la qualité de vie au travail et donnent une place importante à l'équilibre vie professionnelle/ vie personnelle. Aude Merceron-Guillet précise que l'évolution professionnelle au sein de nos agences repose toujours sur un investissement personnel important et nous avons un système basé sur la méritocratie.

L'intention de rester progresse à nouveau.

Je suis fier de travailler revient au niveau d'il y a un an, ce qui est positif.

Je comprends en quoi mon travail contribue à la réussite de DDB, repart vers les niveaux antérieurs.

Je recommanderais DDB comme un excellent employeur, bien que la formulation de cette question nécessiterait d'être un peu plus nuancée, obtient un score convenable.

Le degré de satisfaction doit progresser.

Mes collègues s'investissent beaucoup, historiquement, le taux de réponse demeure très élevé.

Concernant l'évolution et l'opportunité, on a progressé de 5 points par rapport à l'année dernière.

J'ai accès à des formations mais l'absence de budget pénalise le résultat de cette question, d'autant plus que certains collaborateurs, estimant ne pas avoir de besoins, choisissent de ne pas répondre à cet item, souligne Noémie Ngo.

Le travail m'incite à développer mes compétences, ne permet pas d'avoir assez de recul car cette question n'est présente que depuis septembre dernier. Aude Merceron-Guillet pense que le taux de réponse reste insuffisant.

Une élue estime que pour une population commerciale, il lui paraît difficile de montrer ses compétences.

En réponse, Aude Merceron-Guillet explique qu'il y a mille et une façon de développer ses compétences, comme apprendre à gérer l'urgence, son stress ou la relation client, à prioriser même si on est dans l'action. Elle pense que l'expérience y contribue et doit permettre de progresser. L'autre possibilité est que certaines personnes ne semblent pas être à la bonne place et que donc, l'entreprise ne parvient pas à les faire progresser.

Une autre élue souligne que cela dépend de l'accompagnement du manager et de la compréhension des process. Il est vrai que les circonstances liées à la pandémie ont pu perturber l'intégration de cette population commerciale.

Mon manager direct m'exprime clairement ce qu'il attend de moi est une question sur laquelle l'entreprise a bien progressé depuis quelques années, ce qui signifie que la ligne des managers de proximité fonctionne mieux.

Nouvelle question : mon manager apprécie que je donne mon point de vue obtient un bon score.

En revanche, subsiste un décalage avec mon manager me fait part de ses commentaires sur mon travail à 69 points cette année contre 68 l'année dernière, ce qui n'est pas suffisant.

Je suis satisfait de la reconnaissance ou des félicitations que je reçois pour mon travail dispose d'une marge de progression avec un score assez bas même si c'est un peu mieux.

Sur la stratégie d'entreprise, DDB a perdu 3 points.

De même, j'ai confiance en l'équipe dirigeante de mon agence plafonne à 66 points. Le niveau de performance élevé et l'attente des résultats ne posent pas de soucis.

En revanche, la direction de l'agence présente une vision claire pour l'agence n'obtient que 56 points, ce qui surprend malgré les efforts de communications entrepris. Le responsable du planning stratégique est missionné pour comprendre comment atteindre cet objectif.

La qualité de notre produit créatif est la meilleure du marché a perdu 13 points en raison d'une baisse de qualité globale et des problématiques clients.

Culture d'entreprise a progressé de 4 points mais Aude Merceron-Guillet pense que ce n'est pas forcément le reflet du ressenti des personnes.

L'agence progresse sur l'environnement inclusif comme sur le sentiment de pouvoir être soi-même au travail. Sur l'excellence de la communication, le résultat reste mitigé.

En revanche, quel que soit leur profil professionnel, tous les employés de DDB ont une chance de réussir atteint 63 %. Dans les commentaires apparaissent des références au copinage ou à la proximité de la direction pour progresser et ce, malgré la prise en compte du seul talent pour évoluer.

Outre le fonctionnement habituel de la création autour des affinités avec la direction de création, une élue explique que selon les budgets, la visibilité des collaborateurs chez les commerciaux notamment, est variable. L'absence de reconnaissance ou de valorisation est par ailleurs souvent prégnante, rajoutent d'autres élus.

Ce qui réjouit Aude Merceron-Guillet, par rapport à l'été dernier, est l'environnement quasi exempt de toute forme de harcèlement ou de discrimination. Globalement, la diversité ou le handicap reste des sujets excessivement compliqués à réaliser.

Quant à je suis convaincu que cette enquête débouchera sur des mesures significatives, pas de commentaires particuliers.

Les employés de DDB incarnent les valeurs de l'entreprise, oui mais pas tant que ça, précise Aude Merceron-Guillet.

Le détail par département.

Par rapport au global de DDB, le commercial est toujours au-dessus du niveau de l'agence, ayant retrouvé le niveau antérieur. La création progresse bien, les populations administratives sont toujours aussi satisfaites, les résultats de la production sont en baisse et enfin, le planning stratégique va plutôt bien.

Sur l'intention de rester, tous les départements sont aux alentours de 70 %, excepté la production qui a 10 points de moins.

Tous les items par département progressent avec quelques résultats « sanction », entre progression pour la création, forte baisse pour la production et une baisse notable sur le planning en raison des sollicitations extérieures intenses des collaborateurs performants de ce service.

Les résultats des femmes étaient un peu plus élevés que ceux des hommes il y a quelques années mais ils retrouvent aujourd'hui un peu plus d'équilibre entre les deux genres. Toutefois le résultat des femmes reste en-deçà de celui des hommes.

Gun Inside

En général, le taux de réponse est toujours élevé, explique Noémie Ngo, mais il a légèrement baissé cette année en raison de l'absence d'une réponse sur les 21 personnes composant les effectifs de cette agence.

L'indice d'engagement est de 76, au même niveau qu'en septembre dernier mais meilleur que celui de DDB.

La chute est plus importante sur l'intention de rester, passant de 87 à 74. La direction de l'agence estime qu'il s'agit peut-être de réponses volatiles ou la traduction d'une humeur du moment mais elle restera néanmoins vigilante sur ce point.

Le degré de satisfaction se situe à 71 par rapport en 76 en 2021. Ce résultat suit le mouvement de DDB avec une remontée des scores en mars. 72 % pour la stratégie d'entreprise contre 75 % l'année dernière, idem pour la culture d'entreprise, meilleure qu'en septembre mais moins bonne qu'en avril dernier. Evolution et opportunités à 72 points, en augmentation par rapport aux deux dernières enquêtes.

Si on s'intéresse à l'index d'engagement qui lui, a perdu 13 points, je suis fier de travailler dans cette agence obtient 73, je comprends pourquoi mon travail contribue au succès de Gun Inside est en augmentation. Ce qui est positif, c'est que cette question parle précisément de cette agence. Je recommanderai volontiers Gun Inside comme un excellent employeur a donné 73 points mais le terme excellent a dû impacter le niveau de ce résultat. Quant au degré de satisfaction de votre travail dans cette agence, il obtient 71, moins bon qu'en avril 2021 mais meilleur qu'en septembre. Mes collègues s'investissent beaucoup pour fournir un service de grande qualité atteint 85, au même niveau qu'en septembre. Evolution et opportunité, même tendance que pour DDB, le résultat donne 62 %, les personnes estimant souvent qu'elles n'avaient pas besoin de formation, ce qui explique le résultat peu favorable de cet item. Mon travail m'incite à développer mes compétences, a 64 % de réponses favorables, car pour une population de production print, il est difficile de trouver des solutions d'évolution.

Dans le débat qui s'ensuit, développer de nouveaux outils ne signifie pas forcément évoluer dans ses compétences au même titre que progresser hiérarchiquement. Mais c'est surtout revaloriser les rémunérations qui s'impose comme marqueur de cette évolution aux yeux des salariés. Au demeurant, le sentiment de reconnaissance ou le remerciement des équipes reste davantage à prendre en compte à l'avenir.

Toute la série d'items qui suit complique l'analyse car il y a confusion entre éléments concernant l'ensemble de DDB et ceux appropriés à Gun Inside comme la confiance en l'équipe dirigeante, le niveau de performance élevé, la direction de l'agence présente une vision claire ou la qualité du produit créatif, malgré des réponses assez positives.

Chez Gun Inside, la culture d'entreprise « exceptionnelle » représente 59 % de réponse favorable, l'environnement inclusif obtient 75 %, mieux que l'année dernière et subit une forte baisse de 82 % à 73 % sur le sentiment d'être soi-même au travail, sans explication particulière selon Noémie Ngo au vu de l'absence de changements. Enfin, quel que soit leur profil professionnel, tous les employés de Gun Inside ont des chances égales de réussir obtient un résultat inférieur de 9 points, lié probablement à la question financière.

Je me sens parfaitement soutenu par Gun Inside en cette période, atteint le score de 79 points, soit 10 de plus que l'année dernière, ce qui est surprenant.

Harcèlement et discrimination est à 81 %, un peu moins qu'en avril 2021 et cette enquête débouchera sur des mesures significatives obtient 59 % comme chez DDB. Il faudra donc utiliser ces études pour ce qu'elles sont, pas une révolution mais une mesure de la situation, estime Noémie Ngo.

Les hauts responsables manifestent de façon visible leur engagement en faveur de la diversité atteint 72 %, même remarque que pour DDB, et les employés de Gun Inside incarnent les valeurs de l'entreprise à 76 % au même niveau que l'année dernière.

Score DDB

Le taux de réponse est de 98 %, le résultat est donc le reflet exact de la situation de l'agence, souligne Aude Merceron-Guillet qui informe également les élus qu'elle partagera ces résultats avec la directrice de l'agence, à l'issue de cette réunion.

L'indice d'engagement diminue néanmoins de 5 points par rapport à septembre, l'intention de rester chute aussi beaucoup. Il y a eu des départs entre fin mars 2021 et aujourd'hui, le résultat est donc inhabituellement en-deçà de celui de DDB comme sur l'indice de satisfaction, sur la stratégie ou la culture d'entreprise, ce qui incite à tenir compte de ces petits signes d'alerte. Il est vrai que l'incertitude qui pèse encore sur le déménagement des salariés de Lille contribue également aux résultats mitigés.

Demeurent évidemment la problématique de la charge de travail, l'absence de projection ou de retrouver une vie d'agence comme avant la pandémie. Cela influe donc sur l'intention de rester ou la fierté qui sont en baisse. Je comprends que mon travail contribue à la réussite de Score DDB perd 4 points, je recommanderai mon agence comme un excellent employeur baisse de 10 points. Le degré de satisfaction chute aussi. En revanche la vision que les salariés ont de leurs collègues reste bonne.

Quant aux évolutions et opportunités, les chiffres progressent, comme un peu sur la formation. Mon travail incite à développer mes compétences baisse à 70 %. L'expression directe du manager, ce qu'il attend de moi et mon manager apprécie que je donne mon point de vue, atteignent 80 %. Mon manager me fait part de ses commentaires sur mon travail augmente un peu. Je suis satisfait de la reconnaissance ou des félicitations, le résultat n'est pas très bon, il est similaire aux autres agences mais est identique à celui de l'année dernière.

Score DDB perd 8 points sur la stratégie d'entreprise, 7 sur la confiance en l'équipe dirigeante et surtout 14 sur la direction présente une vision claire pour l'agence. Les niveaux de performance élevés restent toutefois bons mais notre équipe réussit efficacement à obtenir les résultats souhaités baisse de 3 points. Il semblerait qu'il y ait eu un déficit de communication malgré les efforts accomplis et que les incertitudes pesant sur Lille aient contribué à la baisse de ces résultats, souligne Aude Merceron-Guillet mais cela n'explique pas tout.

Une baisse légère également sur la qualité du produit créatif, moins 10 points, sur unexpected work comme sur plan to win. 8 points de perte par rapport à l'année dernière sur la culture d'entreprise et 14 sur chez Score la culture d'entreprise est exceptionnelle.

Baisse de 5 points sur l'environnement inclusif et de 15 points sur Score DDB communique de façon excellente avec ses employés même si le sentiment de pouvoir être soi-même au travail reste fort heureusement dans des sphères élevées. Je me sens soutenu chez Score perd 7 points, la diversité 13 et les mesures significatives 8.

Aude Merceron-Guillet pense que cette étude Voice montre l'état d'esprit dans lequel les personnes se sentent au moment de répondre, entre incertitudes et insatisfactions. Il ne s'agit pas forcément de tout remettre en cause, d'autant plus que les résultats concernant la création s'avèrent supérieurs par rapport à ceux du commercial, avec un index d'engagement de 82 contre 71 et des inversions notoires comme sur l'intention de rester à 57 pour la création et 85 pour le commercial.

Faisant suite à la remarque d'une élue, Aude Merceron-Guillet a réalisé la totalité des entretiens d'évaluation de Lille et de Paris et constate que l'enquête Voice ne reflète pas ce qui a été partagé lors de ces moments.

III. Questions diverses.

Sans objet.

COMITE D'ENTREPRISE UES DDB
73/75 rue La Condamine
75017 PARIS
01 53 32 60 00

