



CFE-CGC France Télécom - Orange

Adresse postale : 12, rue Saint Amand
75015 Paris

Tél : 01 40 45 53 23 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-ft-orange.org

Réf. : SC/MD/ODL/NM/09-02-2011

France Télécom
Direction Entreprises France
Orange Village - Bâtiment B
1 Avenue Nelson Mandela
94745 Arcueil Cedex

A l'attention de **Monsieur Laurent KOCHER**
Directeur Entreprises France

Paris, le 09 février 2011

Objet : Pay Plan du 1^{er} semestre 2011 en Agence Entreprises (AE)

Monsieur,

La Direction Entreprises France (DEF) a mis en place en janvier 2011 pour le 1^{er} semestre de l'année un nouveau cadre national de la PVV en AE, décrit par les instructions FT 2011I0002 et FT 2011I0003. La PVV en AE est calculée à la fin de chaque trimestre civil et est versée au personnel éligible deux mois plus tard.

Pour tous les métiers de la vente en AE, les indicateurs de performance étaient basés sur plusieurs composantes, principalement le nombre de placements et le taux de commissionnement défini par le Pay Plan, pour chaque catégorie de produits figurant dans la table des produits et services.

Or les règles de rémunérations variables ne cessent de changer. Les objectifs de vente ont été modifiés en début d'année sans aucune communication.

Voici quelques unes des conséquences :

- baisse importante de la valorisation des produits et services
- mise en concurrence des VIP et des VOP sur les mêmes périmètres d'offres et de clients, accentuée par une valorisation différente des placements
- changement de famille de très nombreux produits et services
- mesures de la satisfaction clients ne relevant pas de la seule action commerciale rendant non maitrisables par les vendeurs les éléments variables de leur rémunération.

Le manque d'assistants commerciaux et de personnels en Back Office ne permettent pas aux équipes de se consacrer à leurs cœurs de métiers : générer de nouvelles ventes.

L'offre IT (Information Technologies), présentée comme un relais de croissance, souffre du manque de formations et de sous-dimensionnement des moyens.

.../...

Nous réitérons nos revendications pour une PVV équitable et motivante en AE :

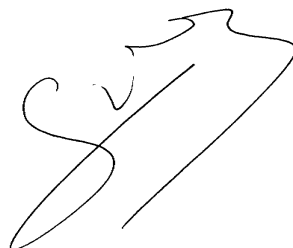
- Une négociation d'accords de PVV métier par métier, afin de coller aux réalités commerciales de chaque équipe de vente
- Une présentation des objectifs commerciaux et du plan de rémunération aux vendeurs en début de période
- Des objectifs fixés réellement atteignables en regard du potentiel des portefeuilles clients, de la réalité du marché et des leviers dont disposent les vendeurs
- Des objectifs stables sur la période de référence et notifiés au salarié en début de période, accompagnés du barème de paiement
- Des plans de rémunération simples et facilement compréhensibles
- Une valorisation identique des produits et services pour tous les vendeurs
- Une PVV au premier placement, la suppression des seuils couperets et des plafonds de rémunération
- Des objectifs individuels proportionnels au temps de travail effectif
- La possibilité pour les vendeurs d'échanger leurs placements au sein d'une équipe, pour renforcer la cohésion d'équipe et la motivation des vendeurs, au bénéfice global de l'entreprise
- La prise en compte de la PVV dans le traitement des fonctionnaires pendant leurs congés annuels, au même titre qu'elle est, selon le droit du travail, prise en compte dans le calcul de l'indemnité de congés payés pour les salariés de droit privé

Les changements substantiels de la rémunération variable entraînent de l'insatisfaction, du stress et de la démotivation croissants au sein des équipes, alors que le contexte concurrentiel se durcit. Plus grave encore, cette diminution de rémunération va remettre en cause l'équilibre financier de certains foyers.

La CFE-CGC/UNSA vous demande l'ouverture immédiate de négociations, pour pallier dans les meilleurs délais aux problèmes et dysfonctionnements.

Il y va du chiffre d'affaires de notre entreprise, de l'emploi et nos rémunérations tant individuelles que collectives.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur Le Directeur, l'expression de nos respectueuses salutations.



Sébastien CROZIER
Président