



# Agences Entreprises : Audience CFE-CGC/UNSA – DEF du 28 janvier 2013

## Une Direction qui refuse de prendre des mesures concrètes et durables ...

Février 2013

Après une audience le 30 octobre dernier, un préavis de grève le 18 décembre, la dernière rencontre du 28 janvier chez le Directeur Entreprises France n'a pas permis d'aboutir à des décisions claires.

La Direction minimise le mal-être des salariés et la baisse des parts variables, elle refuse la plupart de nos revendications.

Nous constatons que l'application du Nouveau Modèle de Vente faite sur le terrain est erratique, que le payplan associé entraîne des dysfonctionnements criants dans les équipes de vente avec des conséquences qui commencent à se faire sentir dans les équipes avant vente.

### Revenons d'abord sur l'audience du 28 janvier:

#### ■ Fonctionnement IC/ICS du milieu de marché.

Le fait d'avoir obtenu en octobre un booking de 40% pour les IC (au lieu de 20%) sur les affaires traitées par les ICS aurait pu mieux réguler le fonctionnement si DEF avait été en mesure de faire appliquer les règles de gouvernance.

Nous avons rappelé fin janvier que le « guide de gouvernance » IC/ICS/ITC est mal appliqué. DEF a pris l'engagement de faire un rappel via une note de service et une vignette sur Intra@noo (doute sur le suivi) : Gageons que cela sera suivi d'effets !...

**Nous demandons que les principes de fonctionnement entre IC/ICS/ITC soient communs à toutes les AE, écrits, appliqués et contrôlés.**

Nous constatons que seules des modifications à la marge sont apportées sans régler les problèmes de fond. Il serait plus important de revoir le fonctionnement IC/ICS/ITC dans son ensemble.

Nous attendrons aussi les premiers bilans PVV pour mesurer les décalages entre IC/AM/RCT et ICS.

Il est aussi indispensable et urgent de donner aux managers les moyens d'apporter de la cohésion en donnant du sens à l'action collective.

#### ■ Adaptations du pay plan

Nous avons demandé un **déplafonnement de B2 et B3** pour les IC/AM/RCT dans le but de mieux valoriser l'acte commercial, les fidélisations et d'éviter l'effet frigo des fins de trimestre. Au mieux, **DEF étudie un plafonnement de B2 et B3 à 300%, autant dire pas grand-chose ...**

Nous avons aussi demandé que les **solutions génératrices de chiffre d'affaires passent en B1** pour être cohérent avec la stratégie de l'entreprise de développement du CA.

**Refus de DEF** qui craint une dérive des ventes et préfère utiliser les bonus locaux au cas par cas...

**Difficultés liées à la maîtrise du Delta CA:** ce composant pèse 40% de l'espérance de gain pour les IC/AM/RCT. Sa visibilité est complexe ou impossible, il n'est payé que tous les 6 mois alors que le poids dans la rémunération est important.

Sans changer de position, DEF reconnaît ce problème de visibilité et affirme qu'il s'agit d'un chantier prioritaire pour le S1 2013. Nous constatons que ce problème persiste depuis plusieurs années et **les vendeurs en font encore les frais.**

Si le delta CA n'est pas pilotable, charge aux UA et à DEF de revenir à des objectifs simples allant dans le sens de son développement.

## ■ Les outils et le reporting

### Source de stress, des objectifs contradictoires :

On demande aux IC/AM/RCT une posture de consultant et dans le même temps de traiter en autonomie des affaires simples.

On leur demande d'assurer une couverture à 100% de leur portefeuille et dans le même temps de se consacrer aux 20% des clients les plus importants. Il faut donc que DEF reconnaisse qu'un contact téléphonique argumenté participe à la couverture commerciale.

Il est clair que les moyens ne sont pas mis en place pour tenir tous ces objectifs. Que dire en effet du temps passé à gérer les déploiements de solutions vendues, les réclamations, la complétude de tableaux de suivi ?...

## ■ L'impact sur les conditions de travail des salariés

Nous avons informé la Direction que de plus en plus de salariés sont en souffrance, pour diverses raisons : concurrence entre IC et ICS, difficultés de montée en compétence car la pression des objectifs n'en laisse pas le temps ...

Les managers ont de plus en plus de difficultés à donner du sens au travail en équipe.

Les pressions se reportent sur les équipes avant vente dont les PVM ne permettent pas de prendre en compte l'investissement croissant.

**DEF nous a entendu, et semble en avoir conscience, mais ne fait rien de concret pour y remédier.**

---

## La Direction nous répond avec des miettes

---

- Une augmentation du plafond des briques B2 et B3 à 300%
- Le rappel du mode de fonctionnement et de collaboration attendu entre les IC et ICS par une note interne et vignette sur l'intranet.
- L'utilisation de 100% de l'enveloppe de manœuvre locale.
- Un complément d'enveloppe sur certaines AE en difficulté.

---

## La CFE-CGC/UNSA revendique

---

- Le double booking à 100% pour les IC/ICS, comme pour le HDM.
- L'application réelle du modèle IC/ICS en respectant le modèle présenté au CCUES et donc le mode d'action de chacun.
- La suppression de la mise en concurrence des commerciaux du Groupe.
- Une PVV qui rémunère équitablement le travail des équipes commerciales, sans avoir recours aux primes locales aléatoires.
- Un réajustement à la baisse du poids du delta CA pour les IC/AM/RCT.
- La mise en place d'outils de pilotage adaptés, pour alléger les contraintes de reporting et permettre aux équipes de suivre simplement leur activité.

**Le CLI est en berne, l'évolution du CA n'est pas maîtrisée, les relations entre acteurs se dégradent, plus de sueur ne paie plus :**

**Faut-il poser les stylos pour de bon ???**

### Vos correspondants CFE-CGC/UNSA

Élisabeth Rivier 06 30 54 49 86  
Ghislain Villet 06 85 82 88 60  
Jérôme Wartel 06 82 59 52 40  
Franck Legras 06 73 69 47 23

[www.cfecgc-uns-ft-orange.org/annuaire-du-syndicat/](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org/annuaire-du-syndicat/)

**24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés**

**Activités Sociales et Culturelles des CE**  
[www.lemelleurdesce.com](http://www.lemelleurdesce.com)

### Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

[www.cfecgc-uns-ft-orange.org](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org)

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables sur le site web de la CFE-CGC/UNSA

[www.cfecgc-uns-ft-orange.org/tracts-et-publications/](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org/tracts-et-publications/)

**nos lettres :**

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionnariat salariés

pour vous abonner : [info@cfecgc-uns-ft-orange.org](mailto:info@cfecgc-uns-ft-orange.org)

**nos blogs :**

- [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)
- [www.adeas-ftgroup.org](http://www.adeas-ftgroup.org)

 <http://www.facebook.com/cfecgc.uns.ft.orange>

 <http://twitter.com/#/CFECGCUNSAFTOT>