

Pour une PVV équitable et motivante !

La négociation de principes généraux de PVV applicables à des métiers de la vente aussi divers que la vente en boutique, par téléphone, ou en AE, n'a pu aboutir. Trop imprécis et générique, le projet d'accord a été rejeté par la quasi-totalité des organisations syndicales. Dans la pratique, ce projet d'accord ne permettait pas de mettre fin aux importants dérives constatées dans la gestion des PVV en AE.

► La PVV en AE : des règles de plus en plus défavorables aux vendeurs

Le dispositif de la PVV a été créé pour être un levier des ventes au service de la stratégie commerciale et récompenser les performances individuelles et collectives.

Pour les personnels en AE, la Direction Entreprises France (DEF) donne semestriellement le cadre national de la PVV, comportant des indicateurs de performance et des critères de professionnalisme.

La PVV en AE est calculée par trimestre et versée au vendeur 2 mois plus tard.

Pour tous les métiers de la vente en AE, les indicateurs de performance sont 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.

Depuis le second semestre 2009, **pour percevoir une part variable, il faut dépasser un seuil de commissionnement forfaitaire**. Ce montant forfaitaire, défini chaque trimestre, est de plus déduit des gains du vendeur. Par exemple, si le seuil correspond à 10 placements de produits et que le vendeur en a placé 15, il ne touchera une commission que sur 5 placements.

La part managériale rémunère le professionnalisme et la connaissance des offres. Elle représente 20 à 30% de la PVV selon les métiers.

Si le vendeur n'atteint pas le nombre de placements définis dans le plan d'objectif (individualisé), une simple décision managériale peut annuler l'ensemble de la part variable vendeur, y compris sur les critères qualitatifs.

Les taux de rémunération définis dans la Table des Produits et Services, qui devraient rester fixes pendant tout le trimestre, sont modifiés en cours de période, sans information préalable des vendeurs et au mépris de toutes les règles affichées.

► D'autres dysfonctionnements sont également constatés

Dans le cadre de la convergence, des vendeurs spécialisés sur des famille de produits différentes sont

amenés à vendre les mêmes produits. **En fonction de leur spécialisation, ils n'ont pas le même niveau de commissionnement**. Les écarts de rémunération pour le même produit peuvent aller jusqu'à 40% sur le même niveau de marché, et jusqu'à 75% entre le milieu et le haut de marché. Pourtant, la démarche commerciale et le suivi après vente sont strictement identiques entre les segments.



Les nouvelles règles permettant à tous les vendeurs de vendre tous les types de produits, créent par ailleurs une **concurrence interne insupportable et incohérente**.

Les règles d'attribution des portefeuilles clients aux vendeurs ne sont pas équitables. Elles ne répondent pas aux règles annoncées : les potentiels business ne sont pas équivalents, et les contraintes de déplacements imposées aux vendeurs ne sont pas prises en compte.

Si le vendeur n'obtient pas l'autorisation spécifique (procédure de Go/NoGo très contraignante) de comptabiliser un renouvellement de contrat sur un client de son portefeuille, **le renouvellement n'est pas rétribué**. Pourtant, sur le marché Entreprise, il est souvent plus difficile de conserver un client que d'en conquérir un nouveau !

Les objectifs de vente ne sont plus clairement définis pour chaque vendeur, chacun devant faire ses propres calculs sur la base du montant de commission qu'on lui demande d'atteindre, et alors que les règles de calculs sont de plus en plus complexes.

► France Télécom viole le droit du travail

L'intégration de la PVV dans le calcul des indemnités de congés payés des salariés de droit privé devrait être prise en compte de manière systématique.

Lorsque l'entreprise impose à un salarié de droit privé de migrer d'une fonction de vendeur vers une fonction sans part variable, il s'agit d'une modification substantielle du contrat de travail. Le salarié est en droit de demander le maintient de sa part variable.

Pour une PVV équitable en AE, la CFE-CGC/UNSA revendique

- ➔ La négociation d'accords de PVV métier par métier, afin de coller aux réalités commerciales de chaque équipe de vente.
- ➔ La présentation des objectifs commerciaux et du plan de rémunération aux vendeurs en début de période.
- ➔ La fixation d'objectifs 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.
- ➔ Une table des produits et services stable pendant toute la période commerciale.
- ➔ 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 prise en compte d'un temps d'adaptation au métier pour fixer les objectifs individuels des nouveaux vendeurs.
- ➔ 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.

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA

Olivier de Lannurien - 06 82 74 60 05
Ghislain Villet - 06 85 82 88 60

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



Plus d'infos sur :

www.cfecgc-uns-ft-orange.org

- nos lettres : • Comprendre & Agir
• Épargne & actionariat salariés
pour vous abonner : secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org
- nos blogs : • www.telecoms-media-pouvoir.net
• www.adeas-ftgroup.org