



L'essentiel de la Bilatérale CFE-CGC du 6 mars 2015

26 février 2015

Ça vous concerne...

La CFE-CGC a présenté le bilan du sondage vendeurs, a abordé et demandé la modification de plusieurs items de la PVV qui nous avait été remontée au travers du sondage.

■ Résultats du sondage

53,41% de réponse avec 2 tiers sur les métiers IC/AM/RC.

- Seulement 34% d'entre vous disent avoir un portefeuille bien dimensionné. Pour la plupart, il est surtout question du potentiel du portefeuille.
- Sur le MDM, 76% d'entre vous ressentent des pressions sur une semaine type.
- Pour 30% le temps « administratif » représente 3 jours et plus /semaine.
- Pour 91, 5% ARC ne vous a apporté aucun gain.
- L'amplitude moyenne pour 42,55% est de 10H/ jour. 15% font 12H et plus.
- 46,81% travaillent le samedi, mais 85% travaillent durant leurs vacances.
- 53,19% sont encore sollicités après 19H.
- 53,19% ont des difficultés à concilier vie privée et vie professionnelle.
- 40,43% ne sont pas satisfaits de la complémentarité entre les IC/AM/RCT et les ICS.
- 36,17% ne maîtrisent pas les offres et 51,06% ne maîtrisent pas les process.
- 80,85% jugent que la complémentarité avec les autres services n'est pas efficace pour qu'ils puissent se consacrer à leur métier.
- 44,68% jugent les formations non satisfaisantes.
- Seul 8,51% connaissent le DAP (dispositif d'accompagnement personnalisé) !
- Seul 38,30% des vendeurs jugent la PVV claire. 6,38% la trouvent motivante, 4,26% la trouvent juste et 4,26% la trouvent cohérente !!!
- Sur la part managériale, 40,43% jugent les indicateurs mesurables et 38,30% atteignables.
- Seul 21,28% disent qu'elle récompense l'implication.

- 76,60% ont du mal à atteindre leurs objectifs, surtout avec le nouveau Pay Plan.
- 65,96% aiment leur métier et n'envisagent pas de quitter la vente.
- 78,72% jugent l'ambiance et le climat social de l'AE ISE bon ou très bon.

En réponse à ce sondage et sur la base des réponses que vous avez apportées, la CFE CGC a réaffirmé certains principes et demandé des évolutions de la PVV :

- Un nouveau mercato sur les portefeuilles, en particulier sur le HDM. La Direction nous a informés que cela est envisagé, mais doit tenir compte des périodes commerciales, donc en fin 2015.
- Il ne doit pas y avoir de pression hebdomadaire en terme de RDV. L'objectif n'est pas le nombre de RDV mais la couverture sur un trimestre de tous vos clients.
- La charge de travail, en particulier administratif a été une fois de plus relevée. La Direction en est consciente. Le nouveau « Qui fait quoi doit pouvoir aider dans certaines situations. Le rôle des ASCOMS va aussi être renforcé sur l'avant-vente et l'aide aux vendeurs.
- La problématique d'articulation entre vie privée et vie professionnelle est un vrai sujet. Nous avons rappelé l'accord signé en 2010. Vous ne devez plus recevoir de sollicitations professionnelles après 19H, ni durant vos congés.
- Un effort particulier sur la complémentarité des services doit être fait pour améliorer la charge administrative. Les managers doivent être en appui et faire remonter tous les exemples pour une amélioration des process.
- La formation reste un sujet d'insatisfaction. La Direction traite de formation des informations souvent inutiles car elles ne se basent pas sur des cas concrets. Nous avons demandé des ateliers avec du matériel et des exemples de cas réels et concrets et moins d'information qui font perdre du temps.
- Quant aux process, ils sont trop nombreux, compliqués, changent régulièrement. Nous avons demandé qu'un travail avec les vendeurs soit fait, et que les managers de tout service, soient partie prenante pour évaluer les problématiques et les faire évoluer rapidement.

- Quant à la PVV, vos réponses sont explicites. Le nouveau Pay Plan n'est pas encore complètement compris. Il ne favorise pas l'équité entre les métiers, ni l'investissement personnel.
- La CFE-CGC a demandé concrètement :**
- Que l'évolution des métiers vers Digital Workspace ou Infra soit fait en toute transparence avec chacun de vous, via une présentation et un accompagnement RH.**
- Réponse de la Direction :** Un chantier entre RH et les directions de chaque marché est en cours sur le sujet. Une présentation sera faite au CHSCT de mai. Un accompagnement individuel sera mis en place.
- La charge de travail avec pour conséquence une difficulté à gérer vie privée/ vie professionnelle doit être solutionné.**
- Réponse de la Direction :** La Direction s'engage à regarder le problème de près, et à ouvrir un chantier sur les back up pour que ceux-ci soient réels et efficaces.
- PVV**
- Un outil de pilotage du CA simple et efficace.**
- Réponse de la Direction :** une V1 devrait arriver prochainement où l'on verra le CA et le parc de chaque client ; Une V2 par la suite permettra de piloter le CA.
- Que les ICS soient impactés un peu plus par le CA, pour une réelle complémentarité des objectifs IC/AM/RCT et ICS.**
- Réponse de la direction :** pris en compte et remonté à DEF.
- L'ouverture de la TPS sur des produit et services vendus par plusieurs ICS pose un problème de concurrence entre vendeurs et fait mauvais effet face aux clients.**
- Réponse de la Direction :** Les produits qui ont été ouverts aux ICS SC par exemple, n'étaient pas vendus par les ICS IT.
- La CFE-CGC a alerté sur le fait que ce n'est pas aux IC de gérer les conflits entre ICS, mais bien au manager.**
- Elle a dénoncé les anomalies de la TPS :**

- B2GAAS qui est en brique N+1, sur le MDM, alors que ce n'est pas un produit vendu sur ce marché.
- Les options vendues en 2014 sur des accords-cadres, en particulier, sur le SPES et qui ne sont plus rémunérées en 2015.
- Sur la seule rémunération de tablettes WIFI, alors qu'elle n'est pas dans les BPU.
- Sur la non-rémunération des win-back.
- La non-transformation des BIO en BIV, car le marketing ne peut pas apporter les éléments de parc du client (bal, domaine).
- Le manque de nouvelles offres proposées par les UA.
- Une part plus important de CA dans la PVV des ICS, pour que l'objectif soit unique. On remarque que lorsque le CA est bon dans une équipe, en général la prise d'ordre n'est pas à l'objectif et vice-versa.
- Mettre les PABX dans la brique N+1 en remplacement de B2GAAS sur le MDM.
- Continuer à commissionner les options à valeur en migration avec le taux de commissionnement du Pay Plan S1 2015.
- Continuer à commissionner les options qui n'existent plus dans la TPS et que l'on continue à vendre sur les accords-cadres existants. Sur certains codes impactés par UCC et OBIANE, demande de booster dès atteinte de la brique avec plafonnement par affaire (le but étant de créer de la valeur immédiate).

La CFE-CGC vous remercie de votre participation au sondage qui a permis de faire un point sur les problématiques de la vente à l'AE ISE.

N'hésitez pas à nous solliciter au travers des DP, des DS ou du CHSCT où nous avons des militants qui vous accompagneront et répondront à toutes vos sollicitations.

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur www.cfecgc-orange.org

Vos correspondants CFE-CGC DO IDF

Elisabeth RIVIER : 06 74 24 39 26
 Christophe JAROUISSIE : 06 79 59 84 59
 Gilles PELLETIER : 06 73 67 55 19
 Philippe PECQUET : 06 85 69 17 09
 Sandra BERTON : 06 79 42 31 56
 Marie-France SOARES : 06 86 83 88 77
 Pascale PEYREBRUNE : 06 78 55 03 35
 Karine ANDRZEJEWSKI : 01 57 36 78 89

<http://www.cfecgc-orange.org/do-idf/>

Tous vos contacts CFE-CGC dans l'annuaire du syndicat

bit.ly/annuaireCFECCG

Version électronique avec liens actifs

www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/

Vous abonner gratuitement à nos publications

bit.ly/abtCFE-CGC

Nous suivre



facebook.com/cfecgc.orange



twitter.com/CFECCGOrange

