

Bilatérale avec le Directeur Agence Entreprises Caraïbes AG

Ne rien faire est à la portée de chacun

Le 17 septembre 2021, la CFE CGC a rencontré le Directeur de l'AE, accompagné de la Directrice Ressources Humaines de l'AE.

Ci-dessous, un résumé de nos échanges.

Le Directeur de l'AE nous annonce que les résultats présentés sont positifs sur le premier semestre 2021. On peut en effet constater une croissance positive du chiffre d'affaires sur la période.

Une stratégie a été mise en place pour faire face à l'arrivée annoncée de Free, sous la forme d'un plan nommé « Duty Free ». Attention à la pression qui pourrait découler de cette échéance stratégique pour l'entreprise, et engendrer un stress négatif au niveau des vendeurs de l'Agence Entreprise Caraïbes.

■ Objectifs MDM + HDM

Les vendeurs sont objectivés sur la Prise d'Ordre chaque trimestre, et semestriellement sur l'évolution du Chiffre d'Affaires de leur portefeuille par rapport la même période de l'année précédente. Pour la PO, la force de vente reçoit bien ses objectifs au début de chaque trimestre.

En revanche, concernant le CA, **les objectifs sont transmis 2 mois après le début du semestre**. Or sachant le circuit de décision chez nos clients entreprises est en moyenne de 2 mois, l'effet sur le CA des solutions vendues est quasi nul sur le semestre en cours.

Le retard dans la transmission des objectifs semestriels ne permet pas aux vendeurs **de mettre en place une stratégie efficace** sur la période, mais au contraire est générateur de stress pour l'atteinte des objectifs.

La direction de l'AE, doit comprendre que la **responsabilité finale** de l'amélioration du système lui appartient désormais. Et donc, la qualité est le meilleur business plan !

À nos questions : comment pouvez-vous faire en sorte que cela revienne à la normale ? C'est-à-dire des objectifs fixés en temps et en heure ? Sinon, que proposez-vous pour pallier cela ? La réponse fut **assez évasive**, et surtout en nous indiquant que cela dure depuis des lustres et qu'il serait difficile de revenir à la normale.

Le retour de la direction sur cette question ne nous a pas convaincus. En effet, le Directeur nous a avoué être impuissant face à cette problématique et botte en touche sur ce sujet. Nous ne pouvons pas nous satisfaire de ces réponses.

Nous avons insisté, afin que le DAE porte cette problématique auprès de DEF. Nous attendons que la direction prenne ses responsabilités et qu'elle traite cette source de frustration pour les salariés. Ce sujet doit absolument **être analysé et une solution doit y être apportée**.

■ Objectifs CA élevés sur le S2-2021

Après de très bons résultats sur le CA de l'Agence sur le S1-2021, l'AEC annonce un objectif CA sur le 2ème semestre très ambitieux.

Les vendeurs constatent en effet qu'il est en très nette augmentation de l'ordre de + 3%.

Pour certains acteurs de la force de vente, **cet objectif semble inatteignable** et est générateur de stress supplémentaire et de démotivation. **Ne jamais oublier que des objectifs correctement définis sont à moitié atteints.**

Avez-vous des informations pour expliquer cet objectif élevé ? La CFE CGC souhaite une revue de ces objectifs. **Le bonheur M. le Directeur, c'est la poursuite d'objectifs réalisables."**

Là aussi une réponse surprenante, car en clair dans la vie il faut viser toujours plus haut.

■ Suppression des voitures pour les vendeurs en Agence Entreprise

Nous avons également demandé à la direction des détails sur l'application de la directive DEF concernant les véhicules des collaborateurs.

La direction de l'AEC nous a fait part de sa volonté de prendre compte les spécificités de nos territoires et d'adapter cette circulaire aux réalités des départements constituant la DOC.

Nous l'avons alerté quant aux conséquences d'une telle application. Les vendeurs en Agence Entreprises devront assurer leur mission avec des voitures de pool (au lieu de voiture de service).

Nous tenons à réaffirmer notre incompréhension au sujet de cette décision particulièrement contreproductive :

- Elle rend plus compliquée l'organisation quotidienne des prises de rendez-vous (on ne peut plus démarrer et finir son activité depuis son domicile)
- Elle accroît les kilomètres à réaliser en début ou fin de journée (puisque'il faut venir chercher une voiture de pool sur son lieu de travail). Nous trouvons incongru d'invoquer **la politique RSE du Groupe** pour justifier l'introduction de nouvelles règles de travail qui vont à **l'encontre du but recherché** et contribueront au final à accroître l'impact environnemental.

- Elle diminue massivement du « temps vendeur »
- Elle crée une inégalité de traitement entre les vendeurs avec ou sans voiture attribuée
- Elle contribue à augmenter le stress et la charge mentale

En cas d'indisponibilité de voiture de pool, ce seront des rendez-vous annulés et/ou manqués et donc une perte directe de chiffre d'affaires pour l'entreprise et de rémunération variable pour les vendeurs. Est-il vraiment utile de rajouter de nouvelles contraintes dans un contexte où les objectifs sont toujours plus élevés ?

Les équipes de ventes du marché Entreprises ont besoin d'être rassurées sur le fait que l'entreprise est bien là pour leur donner les moyens d'accomplir leur mission. De plus, se déplacer en voiture aux Antilles-Guyane est plus que compliqué. Pourquoi rajouter une complexité supplémentaire ?

■ Boitier géolocalisation

Concernant les boitiers de géolocalisation, la direction confirme qu'elle **respectera** le cadre dans lequel la réglementation s'applique en la matière. Nous prenons note de cet engagement et resterons vigilants sur cette problématique.

■ Communication

Sur la thématique RH, les éléments partagés avec la direction de l'AE Caraïbes ont permis de prendre un engagement sur l'ouverture avec laquelle la responsable RH de l'AEC abordera la communication.

Il sera question de suivre les travaux sur l'amélioration de la qualité de vie au travail à l'AEC, les projets de réaménagement des locaux, et les autres sujets liés aux conditions de travail.

La CFE CGC a constaté qu'un manque de communication sur les projets en cours faisait défaut. La DRH, va donc procéder à une meilleure communication.

Nous espérons que cette posture sera suivie d'actes concrets et nous resterons attentifs aux suites données à cette réunion.

N'hésitez pas de contacter vos élus, ainsi que vos représentants locaux pour de plus amples informations.

Gaëtan **ABSALON**
Lionnel **PRANDI**
Luc **DRANE**
Themyre **CHARABIE**
Joëlle **JACQUENS**

Plusieurs mandats sont à présent libres sur la DVDC Antilles-Guyane.

Très sincèrement, la CFE CGC serait heureuse de vous accueillir parmi nous en tant que représentant de notre OS.

Vous pouvez **contribuer au changement**, vous **investir dans la vie de notre entreprise** au-delà de vos compétences professionnelles.



La CFE CGC reste disponible
pour toute information complémentaire.
N'hésitez pas à contacter vos élus,
et représentants locaux.

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

