

# DVDC – Taux de pérennité

A chaque problème, une solution !

La CFE CGC a souhaitée interpeler à la Directrice Vente & Distribution Caraïbe à la suite des dysfonctionnements de l'application OREKA.

## ■ Taux de pérennité

Bonjour,

Depuis plusieurs semaines les vendeurs en boutique **sont confrontés à des dysfonctionnements de l'application OREKA**, malgré tous les efforts des équipes de soutien pour résoudre les problèmes.

Les clients intéressés par l'offre Open venus pour une activation de ligne ont besoin que celle-ci soit faite dans les meilleurs délais et ne **peuvent pas attendre** que l'application fonctionne.

C'est pourquoi les vendeurs sont contraints de saisir certaines commandes d'acquisition internet via soft ou de mobile via clémentine pour activer la ligne.

Nous ne doutons pas que ces dysfonctionnements finiront par être résolus, et quand l'application OREKA sera fonctionnelle, les vendeurs pourront alors passer la migration des forfaits en open, mais **cela impactera la pérennité des ventes et la rémunération des vendeurs, alors que l'incident n'est pas de leur fait.**

De ce fait, la CFE CGC s'interroge, sur le sujet de la pérennité, et beaucoup de questions nous sont actuellement remontées de la part des vendeurs :

- Comment fonctionne exactement le taux de pérennité ? Une modification d'un contrat souscrit (ajout d'option, passage en open, modification de forfait suite à promo sur édition limité...) est-il considéré comme un défaut de pérennité ?
- De quelle façon le taux de pérennité impacte-t-il la rémunération des vendeurs ? Quel est son fonctionnement ?
- Dans le cas du dysfonctionnement d'OREKA, suite au passage des contrats en open après réhabilitation de l'application, avez-vous prévu de ne pas considérer cette migration comme un défaut de pérennité ?

D'autre part, concernant les ventes de fibre, il arrive parfois que les regards des clients soient bouchés, ou qu'il y ait des travaux à faire pour pouvoir installer la fibre alors que l'adresse est éligible dans le SI. Si l'installation n'aboutit pas, la commande de fibre est alors annulée.

- Quel est le mécanisme de **la rémunération PVC** pour les ventes de fibre en général (à quel moment le vendeur perçoit-il le fruit de sa vente ?
- En cas de non-livraison pour cause technique, comment cela se traduit-il au niveau du taux de pérennité ?
- Quel impact cela a-t-il sur la **rémunération du vendeur** qui a fait son travail (vendre et expliquer au client comment préparer le rdv avec le technicien) ?

La CFE CGC vous remercie par avance pour vos réponses.

**Merci encore pour votre confiance ! Nous travaillerons dur pour en être dignes.**

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

