

# DVDC – Taux de pérennité

A chaque problème, une solution !

La CFE CGC a souhaité interpeler à la Directrice Vente & Distribution Caraïbe à la suite des dysfonctionnements de l'application OREKA. Suite à la réponse de la Direction, nous avons de nouveau écrit, car les réponses apportées n'étaient pas claires.

## ■ Mail destiné à la Direction le 14 janvier

Bonjour,

Vous trouverez dans votre mail ci-dessous nos commentaires et questions complémentaires. Merci pour votre retour.

**Direction :** Je tiens à mettre en avant l'efficacité du SI qui a pris en charge l'ensemble des anomalies et s'est employé à les régler le plus rapidement possible.

Nous sommes ravis de constater que le SI a su enfin régler ces nombreux dysfonctionnements qui n'ont que trop longtemps impacté les vendeurs et les clients.

**Direction :** Pendant cette période, la consigne était qu'en cas d'anomalie ou de dysfonctionnement le conseiller devait contacter la Hot Line Distributeur (HLD) et garder le dossier du client en attente et reprendre rdv avec celui-ci dès que possible pour la signature. Les conseillers n'avaient pas pour consigne de faire des commandes séparées Home et Mobile. Le dossier était pris en charge en back office pour permettre le déblocage de celui-ci. Toutefois la recommandation de faire 2 offres séparées a pu être proposée par la HLD pour des contraintes précises. Mais cela ne s'est fait que dans des cas très particuliers.

D'une part, il vous faut admettre que cette consigne n'était applicable que dans la mesure où les problèmes pouvaient être réglés rapidement. **Or très nombreux étaient les cas où la hotline ne pouvait absolument pas apporter de solution** et précisait simplement aux vendeurs qu'ils étaient au courant du problème et qu'ils travaillaient sur leur résolution. Il a fallu souvent plusieurs jours, voire plusieurs semaines pour que les dysfonctionnements soient traités.

Il faut comprendre qu'un client ne va pas attendre une semaine (voir plus) avant que sa ligne internet ou mobile soit activée, les vendeurs n'avaient donc pas le choix et ont dû lancer la mise en service mobile et la commande du fixe lors du passage des clients, au risque de voir ces derniers partir à la concurrence.

Il a bien été tenté d'attendre que les problèmes soient résolus, et de redonner un rdv aux clients pour passer la commande en OPEN. Mais cela n'a fait que discréditer encore un peu plus Orange, **car les problèmes n'étaient souvent pas réglés à la date du rdv**. Les vendeurs devaient alors appeler les clients pour leur demander d'attendre encore un peu plus, sans date définie.

Vous comprendrez donc aisément que les « consignes » n'étaient pas applicables dans la grande majorité des cas

Devant cet état de fait, une fois de plus, nous ne pouvons que constater un réel écart entre ce qui est prescrit et ce qu'il est possible de faire réellement, sur le terrain.

D'autre part, nous ne remettons pas en cause l'implication des collègues du SI qui ont sans aucun doute déployé tous les efforts en leur pouvoir pour régler les problèmes de cette application, toutefois nous déplorons le manque d'adaptation de la stratégie de l'entreprise qui a préféré continuer à commercialiser un produit avec un SI défaillant, **au mépris des difficultés que les vendeurs ont vécu dans cette période**.

Il aurait sans doute été plus judicieux de suspendre le challenge OPEN « La Coppa », ou tout simplement de suspendre momentanément la commercialisation du produit OPEN tant que le SI ne garantissait pas une saisie fiable.

**Direction :** Concernant la pérennité même si compte tenu de ma réponse ci-dessus il n'y a pas d'impact sur la pérennité par rapport aux consignes données aux conseillers :

Bien sûr que si cela a un impact, puisque comme nous vous l'avons expliqué, la longueur des dysfonctionnements a obligé les vendeurs à saisir les commandes séparément, et que les « consignes » n'ont pas pu être appliquées sur le terrain.

Donc contrairement à ce que vous nous précisez, il y a bien un impact sur la pérennité des ventes saisies séparément et qui devront être modifiées car réunies en OPEN dès que le SI l'aura permis

**Direction :** Le taux de pérennité fait l'objet d'un calcul pour chaque conseiller et tous KPI confondus sur la base suivante : Taux Pérennité = Valo globale pérenne/Valo réalisé sur la même période d'observation (ventes M1 et M2 observées sur M3 et M4 à appliquer sur la PVC de M5). Une vente est considérée comme non pérenne si dans la période de 60 jours qui suit la vente, le client a résilié la vente ou s'il a effectué une migration vers une offre qui était déjà commercialisée au moment de la vente initiale.

Cela confirme que les offres saisies séparément pour cause de dysfonctionnement du SI devront attendre deux mois avant d'être modifiées et réunies en OPEN si la vente doit rester pérenne.

Donc, soit on attend deux mois, et cette règle impacte les clients et la crédibilité de l'entreprise, soit on modifie l'offre dès que le SI le permet, et cela impacte la rémunération des vendeurs.

C'est pour cette raison que nous vous avons demandé de mettre en place une mesure spéciale afin que les migrations qui seraient faites suite à ces dysfonctionnements ne puissent pas impacter la pérennité et donc la rémunération des vendeurs.

**Direction :** Un problème technique qui nous conduirait à annuler la commande ne rentre pas dans le champ d'application de la non pérennité.

Cela veut-il dire qu'une commande de fibre qui n'aurait pas pu être livrée pour cause technique resterait pérenne et serait rémunérée à 100 % pour le vendeur ?

**Direction :** L'ajout d'option ou la migration vers une offre qui n'existait pas au moment de la vente est pérenne (cas de la migration de forfait suite à promo sur édition limitée). C'est uniquement l'action du client qui est prise en compte. Une modification d'offre réalisée en back office ne vient pas impacter la pérennité.

Qu'entendez-vous par le « back Office » ? Cela veut-il dire que les modifications saisies par le 3900 n'impactent pas la pérennité des vendeurs en boutique ?

Quand vous dites que seules les actions clients impactent la pérennité, cela veut-il dire les actions du client dans son espace client uniquement ?

**Direction :** Dans le cadre des dysfonctionnements OREKA et vu qu'il n'y a pas eu de consignes de procéder à la mise en place d'offres séparées Home et Mobile en lieu et place d'Open nous n'avons pas mis en place de process particulier concernant la pérennité.

C'est ce que la CFE CGC déplore, car les « consignes » ne tenaient en aucun cas compte de ce qui était réellement applicable sur le terrain comme nous vous l'avons expliqué plus haut.

**Direction :** Concernant les ventes de fibre le calcul de la pérennité est le même que celui évoqué ci-dessus. Les problèmes techniques qui nous conduiraient à annuler la fibre pour un retour en ADSL n'impactent pas la rémunération des salariés.

**Ce point nous paraît légitime :**

Pour conclure, la CFE CGC espère que vous comprendrez la pertinence de nos remarques, qui ne font que relater ce qui s'est réellement passé sur le terrain au moment de ces dysfonctionnements, et que vous **prendrez des mesures exceptionnelles** afin que les migrations en OPEN des clients qui n'auraient pas été créés en OPEN à cette période, n'impacteront pas la rémunération des vendeurs.

Si les calculs s'avèrent trop complexes, une compensation financière s'avèrerait sans doute pertinente, sous forme de prime, d'autant plus que le challenge sur OPEN « la Coppa » a généré énormément de CA et que l'entreprise y a tiré des bénéfices conséquents.

L'énorme implication des vendeurs dans ce challenge, leur courage et leur pugnacité à relever le défi malgré les grosses difficultés du SI mériteraient certainement un geste financier conséquent de la part de la DVDC.

Nous espérons que vous saurez prendre nos remarques en considération, dans l'intérêt des salariés mais aussi de l'entreprise.

## ■ Réponse de la Direction le 7 janvier

Bonjour,

**Concernant l'application OREKA**, outre des ralentissements causés par des coupures d'énergie les 15 et 16 novembre, nous avons eu un certain nombre de dysfonctionnements à déplorer après la Mise en production (MEP) du 17 novembre.

Plusieurs anomalies bloquantes détectées post MEP par les boutiques et services client (problèmes lors des acquisitions Open avec migration 3P, problèmes d'inéligibilité de certaines offres ou encore des problèmes d'adresse) ont été réglées le 25 novembre.

Une autre anomalie aléatoire mettant en avant un message d'erreur lors de la phase d'identification avait été remontée par les boutiques et réglée le 2 décembre.

Enfin une anomalie détectée le 3 décembre, elle aussi aléatoire, empêchait la validation de la commande Open. Celle-ci a été réglée lors de la MEP du 8 décembre.

A ce jour les problèmes de lenteur ou de dysfonctionnements de l'application OREKA sont réglés et lors de mes passages en boutique j'ai pu constater auprès des conseillers la fluidité de l'application.

Je tiens à mettre en avant l'efficacité du SI qui a pris en charge l'ensemble des anomalies et s'est employé à les régler le plus rapidement possible.

Pendant cette période, la consigne était qu'en cas d'anomalie ou de dysfonctionnement le conseiller devait contacter la Hot Line Distributeur (HLD) et garder le dossier du client en attente et reprendre rdv avec celui-ci dès que possible pour la signature. Les conseillers n'avaient pas pour consigne de faire des commandes séparées Home et Mobile. Le dossier était pris en charge en back office pour permettre le déblocage de celui-ci. Toutefois la recommandation de faire 2 offres séparées a pu être proposée par la HLD pour des contraintes précises. Mais cela ne s'est fait que dans des cas très particuliers.

**Concernant la pérennité** même si compte tenu de ma réponse ci-dessus il n'y a pas d'impact sur la pérennité par rapport aux consignes données aux conseillers :

Le taux de pérennité fait l'objet d'un calcul pour chaque conseiller et tous KPI confondus sur la base suivante : Taux Pérennité = Valo globale pérenne/Valo réalisé sur la même période d'observation (ventes M1 et M2 observées sur M3 et M4 à appliquer sur la PVC de M5). Une vente est considérée comme non pérenne si dans la période de 60 jours qui suit la vente, le client a résilié la vente ou s'il a effectué une migration vers une offre qui était déjà commercialisée au moment de la vente initiale.

Un problème technique qui nous conduirait à annuler la commande ne rentre pas dans le champ d'application de la non-pérennité. L'ajout d'option ou la migration vers une offre qui n'existait pas au moment de la vente est pérenne (cas de la migration de forfait suite à promo sur édition limitée). C'est uniquement l'action du client qui est prise en compte. Une modification d'offre réalisée en back office ne vient pas impacter la pérennité.

Dans le cadre des dysfonctionnements OREKA et vu qu'il n'y a pas eu de consignes de procéder à la mise en place d'offres séparées Home et Mobile en lieu et place d'Open nous n'avons pas mis en place de process particulier concernant la pérennité.

Concernant les ventes de fibre le calcul de la pérennité est le même que celui évoqué ci-dessus. Les problèmes techniques qui nous conduiraient à annuler la fibre pour un retour en ADSL n'impactent pas la rémunération des salariés.

## ■ Mail destiné à la Direction le 7 décembre

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.**



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



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

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

abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)

