

RESOLUTION DU CSEE SCE de l'UES Orange

Réunion ordinaire du 30 mai 2024

Point 7 : Information/Consultation relative à l'évolution de Rémunération Variable Commerciale au sein d'Orange Business France

La Commission Projets Economie et Evolution de Marchés s'est réunie sur le Projet d'évolution de la Rémunération Variable Commerciale (RVC) des populations commerciales d'Orange Business France à 2 reprises ; les 30 Avril et le 27 Mai 2024. Lors de la première réunion de la commission, la direction a présenté son projet, la commission a demandé un certain nombre d'informations complémentaires. Ces premières informations ont été apportées par la direction lors de la deuxième commission. Cependant les élus regrettent que le dossier ne leur soit présenté qu'aujourd'hui jeudi 30 mai.

La commission regrette également que ce dossier soit traité en urgence, ne permettant de disposer du temps nécessaire pour aller au fond d'un dossier technique. Dans un contexte de tension, nous alertons sur les risques induits par la mise en place d'un tel projet dans un contexte déjà rendu anxiogène par la mise en œuvre du projet TOM2. De nombreuses questions se posent :

- 1- Quels seront les impacts liés à la baisse des effectifs dans les populations commerciales sur la fixation d'objectifs ainsi que les impacts sur la charge de travail et la rémunération ?
- 2- On ne parle plus des comptes incubateurs, dont les courbes de RVC étaient spécifiques. Vous êtes revenus en arrière sur ce modèle, sans en avoir fait ou présenté une analyse. N'y a-t-il pas un risque que maintenant certaines populations sous RVC se retrouvent avec un portefeuille de comptes 'de type incubateurs' nécessitant donc majoritairement des activités de chasse avec des objectifs de PVV plus faibles ?
- 3- Vous nous présentez le projet d'évolution de la RVC des populations commerciales et plus spécifiquement des BM de la Business Line CMS sous contrat OSA, mais quelle cohérence avec l'ensemble des populations commerciales d'Orange Business.

Nous regrettons une vision 'par appartement' au détriment d'une approche globale qui aurait le mérite de la clarté et d'une approche stratégique.

Encore une fois, la précipitation dont vous faite preuve, et devant laquelle vous nous placez, vous amène à présenter un projet d'évolution des RVC alors même que tous les outils ne sont pas encore disponibles pour suivre les nouveaux indicateurs proposés. Outils que vous n'avez pas présenté devant l'instance. Pire encore pour l'indicateur marge vous êtes en régression par rapport à ce qui était en place précédemment :

1. Régression sur la capacité à calculer la marge sortante, qu'on sait maintenant calculer uniquement sur le périmètre global (elle était pilotée pour quelques dizaines de comptes de la Direction

Commerciale des Grands Comptes). Cet item pèse maintenant 15 % de la RVC des AM et des managers d'AM.

2. La RVC des BM se décompose en PVV + primes. Les primes représentent entre 50 et 60 % de leur RVC. Dans le projet que vous nous présentez, le mode de calcul des primes change totalement : basé jusqu'à présent sur le Chiffre d'Affaires Signé (CAS), il serait dorénavant basé sur la marge entrante de chaque affaire. Or ce calcul de marge par affaire n'est pas disponible aujourd'hui. La direction annonce que ce serait le cas à compter du 1er juillet (dans Customer Link pour la connectivité, via les Ingénieurs d'Affaires pour la mobilité), sur la seule base d'un engagement pris par Business Portfolio. Encore une fois pourquoi tant de précipitation.
3. La simulation globale du montant des primes (nouveau versus ancien dispositif, sur la base d'un peu plus de 2 semestres) fait apparaître une baisse :
 - d'un peu plus de 18 % du montant des primes inférieures à 1k€
 - d'un peu plus de 15 % du montant des primes comprises entre 1 et 5 k€Sachant que ces primes représentent plus de 97 % du nombre de primes versées.
Seulement 2,4 % du nombre de primes verraient leur montant augmenter.
Par ailleurs, le nombre de primes versées diminuerait de plus de 10 %.

Pour tous ces éléments, l'étude avant/après du montant des primes versées par BM (avec anonymisation) est indispensable pour évaluer la pertinence et les impacts de projet d'évolution de la RVC.

4. La direction projette d'ajouter une table de coefficients Priorités Produits, majorant ou minorant la prime, évolutive sur une base semestrielle. Il serait judicieux que la direction communique la liste de ces produits. Pour favoriser les ventes, il serait souhaitable qu'une fois une opportunité démarrée (la saisie dans Customer Links pourrait être le critère), la liste Priorités Produits qui s'appliquera, si cette affaire est signée, soit celle du semestre de démarrage de cette affaire.

Plus globalement, et comme cela a été le cas par le passé à l'occasion des modifications majeures de la RVC, nous souhaitons, compte tenu des remarques précédentes, disposer d'une étude d'impact sur l'ensemble des populations concernées en mesurant la variation avant/après de la RVC pour chacun des salariés concernés (de façon anonymisée).

Pour toutes les raisons évoquées supra, le CSEE souhaite mandater la commission projets, économie et évolution des marchés afin d'instruire les impacts notamment financiers sur les personnels et venir l'éclairer sur toutes les questions posées précédemment.

Le CSEE demande la convocation, dès que possible, de la commission Projets Economie et Evolution des Marchés et dès que la direction aura fourni les documents attendus afin de permettre aux élus de cette commission de travailler ces points en commission.

La présente délibération est mise aux voix et sera consignée dans le compte-rendu de la réunion.

Copie en est remise au Président après lecture et vote.

Nombre de voix :

POUR : CONTRE : ABSTENTIONS :