



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris
Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57
mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : FLL/PS/2018-10-11

Orange France
Direction Clients Grand Public
1 avenue du Président Nelson Mandela
94110 Arcueil

A l'attention de
Monsieur Benoit DE SAINT AUBIN
Directeur Clients Grand Public

Paris, le 11 octobre 2018

Objet : Part Variable Commerciale

Monsieur le Directeur,

Le nouveau système de PVC a été déployé au cours de l'année 2014. Celui-ci visait à se mettre en phase avec les axes stratégiques d'Essentiels 2020 et de s'inscrire dans le cadre de la thématique plus générale du pilotage commercial fondée sur :

- la satisfaction Client,
- le développement de la prise d'initiative,
- le maintien des équilibres,
- la motivation des équipes.

Depuis quelques mois, nous constatons une baisse significative, voire une perte importante des montants de PVC pour l'ensemble des acteurs boutiques : responsables, adjoints et vendeurs.

Suite à des alertes répétées de la part de la CFE-CGC Orange lors de multilatérales, et via des réclamations DP portées auprès de certaines Agences Distribution, vous avez pris des mesures correctrices :

- A compter du 1er juillet 2018 ajout de deux paliers intermédiaires dans le barème RB boutique standard qui permettra le déclenchement du gain VIP dès 65% de R/O,
- ainsi qu'une rétroactivité à compter du 1er avril 2018.

Ces actions ont permis le redressement des gains pour les responsables boutiques et leurs adjoints sur le T2 2018. Néanmoins, ces mesures correctrices restent des palliatifs qui ne corrigent pas le problème de fond. Il existe toujours des dysfonctionnements sur la structure de la PVC et les niveaux des objectifs à atteindre.

De plus, aujourd'hui, le système mis en place avec des objectifs inatteignables et des paliers de déclenchement trop élevés, ne tient absolument pas compte des temps de traitement des dossiers clients en boutique.

Les effets pervers de ce système mettent à mal la motivation des équipes qui voient fondre leur PVC comme neige au soleil.

Quelques exemples :

SAM DOFI : au regard de la fiche label du suivi du Taux de transformation des ventes fibres, nous ne pouvons que constater que le mode de calcul, très complexe, a pour conséquence un taux d'atteinte très faible de l'objectif.

.../...

SAM 1 : sur l'obtention du SAM « Taux de promotion du digital » (taux à 46 %), auquel s'ajoute le nombre de fiches POC D ouvertes par le conseiller commercial avec un objectif d'au moins 75%(ratio « garde-fou »), vous introduisez des conditions supplémentaires, qui reviennent concrètement à ajouter un taux sur un taux.

Cela rend les objectifs fixés encore plus inatteignables.

L'entreprise a sans doute elle-même constaté ces effets pervers puisqu'elle a pris l'initiative, sans aucune information ou consultation des IRP, de mettre en place ce nouveau ratio « garde-fou ».

La situation est telle que certains managers et conseillers commerciaux ne perçoivent plus de PVC, avec le risque de les voir partir vers d'autres périmètres où les objectifs fixés sont, eux, atteignables. Les conséquences sont les mêmes pour les bons vendeurs et Directeurs de secteurs. L'entreprise ne parvient déjà plus à attirer les bons profils vers les AD !

Nous vous rappelons que d'un point de vue légal les objectifs quantitatifs doivent être mesurables, vérifiables et atteignables : ce n'est plus le cas aujourd'hui.

La CFE-CGC Orange demande :

- Le retrait de ce nouveau ratio « garde-fou » qui n'a pas été présenté aux IRP et qui n'a pas de fiche label.
- Une régularisation de l'ensemble des parts variables depuis le 1er juillet 2018.
- Un état des lieux des montants et niveaux d'atteinte de la PVC.
- Une modification des critères pris en compte dans le calcul du SAM avec prise en compte uniquement des actes marchands rémunérés dans le POC D.
- La consultation systématique des IRP en cas de modification des critères de calculs de la PVC afin de garantir la mise en place d'objectifs mesurables, vérifiables et atteignables.

En amont de la multilatérale DCGP programmée le 14 décembre, nous sollicitons un entretien dans les meilleurs délais afin d'échanger sur les différents sujets portés à votre attention.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos considérations respectueuses.



Florence LE LEPVRIER
Référént Métier National
Agences Distribution



Patrice SEURIN
Délégué Syndical Central

Copie :

M. Stéphane DUNGLAS
Directeur du Pilotage et de la Performance

Mme Béatrice DE LAGREVOL
DRH DCGP