



FÉDÉRATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIÈRE DE LA COMMUNICATION

60 rue Vergniaud/75640 Paris CEDEX 13/www.fo-com.com/telecoms@fo-com.com

FRANCE TÉLÉCOM

JUIN 2010 • Codes A, C & T

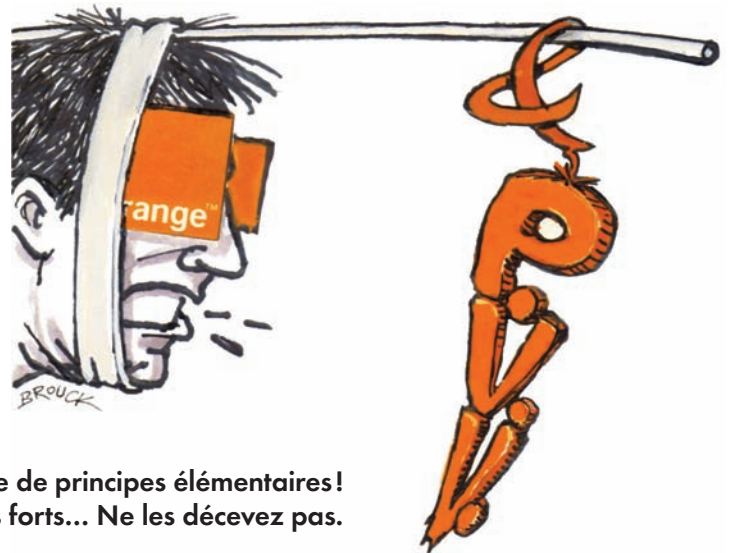
COM

PART VARIABLE VENDEUR

Une négociation sous haute tension qui pose la question de la *juste* évaluation du travail

La direction cède enfin et nous laisse mettre le nez dans le système d'évaluation de la fonction commerciale. Comme à son habitude, FO a été force de propositions lors de la première réunion.

FO EXIGE :
JUSTICE, COHÉRENCE et SIMPLICITÉ



La direction doit dorénavant respecter un certain nombre de principes élémentaires!
M. Stéphane Richard, les salariés attendent des actes forts... Ne les décevez pas.

Simplicité :

- La PVV doit reposer sur un nombre limité d'objectifs faciles à suivre.
- La PVV doit reposer sur des mécanismes simples et compréhensibles par tous, quel que soit le niveau hiérarchique où l'on se trouve.
- Les objectifs doivent être répartis entre structures, équipes et individus selon des principes écrits et affichés.
- Chacun doit pouvoir suivre au fil de l'eau sa PVV au travers d'un système d'information lisible et ergonomique.

Justice :

- Les objectifs doivent être ajustés au temps de présence réel des salariés et agents. Une attention particulière doit être apportée à la non-discrimination des femmes.
- La construction de la PVV doit être fondée sur une objectivation différenciée, prenant en compte les potentiels commerciaux, les réalités du marché et la saisonnalité réelle des comportements d'achats dans chaque zone.
- La PVV concerne des salariés dont la fonction est souvent multiple, avec des traitements de SAV, de nombreux actes de gestion, que ce soit en face à face ou au téléphone. Elle doit donc récompenser le travail réel réalisé en intégrant toutes les activités des vendeurs.
- Tous les métiers, en boutique comme en plateau téléphonique, participent à la réussite individuelle et collective. Ils doivent donc tous être éligibles à la PVV.
- Les contrôles des ventes ne doivent plus aboutir à annuler de la rémunération pour des produits sincèrement vendus (*pour cause de réalisation ou traçage non conforme*). Le vendeur doit pouvoir opérer les corrections nécessaires sans être sanctionné. ●●●

Cohérence :

- Les objectifs du mois doivent être connus le premier jour du mois.
- La PVV doit reposer sur des objectifs atteignables et non modifiés en cours de période.
- La PVV doit reposer sur des objectifs subsidiaires et cohérents entre chaque niveau hiérarchique. Il faut proscrire les objectifs contradictoires entre eux.

FO EXIGE : RESPONSABILITÉ et SOLIDARITÉ

Responsabilité :

- Le système de PVV ne doit pas inciter à commettre des actes répréhensibles au regard du droit du commerce ou de la déontologie professionnelle : le respect du client est garant de la pérennité de nos emplois.
- La PVV abonde la part fixe de la rémunération sans jamais limiter l'évolution salariale ou s'y substituer.
- La PVV est un outil de motivation des vendeurs : aucun mécanisme de PVV ne doit diminuer la rémunération acquise grâce à un autre mécanisme de cette même PVV. La PVV « punitive » a vécu, elle doit maintenant être « positive » !
- La PVV est assise sur des objectifs qui peuvent être de natures différentes avec des mécanismes différents. Les gains de chaque mécanisme doivent se cumuler sans reprise ou soustraction possible.
- Les objectifs reposant sur des résultats de processus à multiples intervenants doivent être écartés.
- La PVV doit motiver les salariés. Elle doit donc être rémunératrice dès la première vente, même si nous admettons une progressivité dans le rapport résultat/rémunération. Personne ne doit subir d'effet de seuil ou de mise à l'écart par un système d'élimination.

Solidarité :

- Les objectifs collectifs, quand ils existent, doivent être communs au sein d'une seule équipe ou boutique afin de permettre à chacun d'avoir une réelle influence sur le résultat.
- La non-atteinte des objectifs collectifs ne peut en aucun cas limiter la rémunération des objectifs individuels et vice-versa.
- Le système de PVV doit nourrir les relations au sein des équipes de vente et non pas les détériorer.

La PVV actuelle entraîne démotivation et perte de confiance. Elle génère conflits, frustrations, réactions psychophysiologiques et comportements à risques. Il y a aujourd'hui un lien direct entre le système de PVV et les indicateurs alarmants de santé au travail à France Télécom.

LE DEVOIR DE S'EXPRIMER,
LE DROIT D'ÊTRE CONSIDÉRÉS!

FO EXIGE :

- La mise en place d'une PVV motivante pour tous !
- La négociation de principes d'évaluation du travail respectueux des intérêts des salariés et des clients.
- La création d'un CHSCT national qui seul aura les moyens financiers et juridiques de lutter contre les effets pervers de la PVV.

B u l l e t i n d ' a d h é s i o n

Prélèvement des cotisations :

OUI

NON

Bulletin à remettre
au responsable
local ou à retourner à :

NOM :

ADRESSE :

PRÉNOM :

EMPLOYEUR :

MAIL :

ÉTABLISSEMENT :

DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU :

À COMPTER DU :

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE :

À, LE

TÉL. :

SIGNATURE

FO COMMUNICATION
60 RUE VERGNIAUD
75640 PARIS CEDEX 13