

Compte-rendu de la réunion des Délégués du Personnel de Montpellier du 28 Septembre 2015

Début de réunion : 14H30

Fin de réunion : 15H45

Etaient présents :

E Danier, F Seurat,

Pour la Direction : Gilles Rémoussin

Questions de la CGC

Question 1) Pourquoi dans la mesure exceptionnelle mise en place au titre de l'année 2015 sur le critère de CA, la performance atteinte n'est pas valorisée : 0 prime à 94% atteint .

Réponse :

Cette mesure permet à des commerciaux en difficultés saur la réalisation de l'objectif CA de conserver une motivation et une relance de leur activité pour atteindre les premiers paliers de 70,80 et 90% . Les performances > à 90% bénéficieront toujours de la courbe d'accélération .

Modalités

- Le pourcentage de prime additionnelle vs la courbe de performance de CA sera versé lors de la **régularisation annuelle de mars 2016**
- Pour bénéficier de cette mesure, il est nécessaire d'**avoir été présent dans la même fonction sur le quadrimestre 3** a minima **86 jours ouvrés** (les jours de congés payés, RTT, congés ancienneté, ainsi que les absences maternité et Accident de travail ne sont pas décomptés)
- Cette mesure exceptionnelle concerne l'ensemble des forces commerciales, management compris.

Performance	AVANT LA MESURE	APRES LA MESURE	DELTA
Perf.	Pourcentage prime	Pourcentage prime	Pourcentage de prime
70%	0%	40%	+40%
80%	20%	50%	+30%
90%	54%	62%	+8%
94%	68%	68%	0

Question 2) Il reste en moyenne 5 à 6 jours de RTT pour chaque vendeur à prendre avant la fin de l'année. Comment cela pourra t'il être pris en compte sur les objectifs opérationnels au regard du nombre de visite à effectuer par semaine.

Réponse : Les RTT sont intégrés dans le temps de travail annuel et donc dans les objectifs **départ déterminant le nb de jours de prospection prévu sur une année qui sert donc de base aux calculs d'objectifs.**

Question 2) I phone de remplacement : la réponse systématique est celle –ci « rupture de stock , ils livreront le matériel dès approvisionnement », que doit-on en penser et comment fait-on en attendant?

Réponse : En effet, du fait du SAV que nous avons assuré jusqu'à présent sur ce produit, tant sur les iPhone présentant un dysfonctionnement que sur ceux qui ont fait l'objet de casse (taux important), nous avons atteint le budget alloué. Pour info, à ce jour, nous avons fait réparer 435 appareils depuis le 1^{er} janvier 2015.

Question 3) la nouvelle version de vision (28 septembre 2015) va elle permettre de « chuter une ou plusieurs commandes d'un compte client actif ? Si oui comment peut obtenir le reste en mains d'un compte client ayant un renouvellement effectué ?

Réponse : en attente d'une réponse avant le 2 octobre par le DVR .

Questions de FO et CFDT

Question 1) En cas d'arrêt maladie de plus de 20 jours d'un vendeur, à quel moment son objectif est-il recalculé ?

Réponse : Un droit à révision des objectifs est ouvert au moment de la régularisation annuelle de mars

Question 2) Il avait été question de travaux d'aménagement à l'agence de Montpellier. Est-ce toujours prévu ?

Réponse : Les travaux sont gelés pour l'année 2015.

Question 3) Lorsqu'un conseiller commercial se voit confier un transfert télévente car le client souhaite la visite d'un conseiller commercial, l'affectation de ce client en N+1 reste à la télévente, Est-il possible de modifier cette procédure pour 2 raisons : La priorité au repassage et La prise en compte du souhait du client

Réponse :

Une demande de suivi peut être faite avec cette argumentation lors de la préparation du temps fort . Pour l'année 2016 avant le 30 Octobre

Question 4) Il nous a été dit qu'un portefeuille cc est de 250 clients, s'agit-il d'un maximum à respecter par le Responsable ?

Réponse : Il ne s'agit pas d'un maximum. La détermination des ressources année 2016 aura lieu lors de la préparation du temps fort de Janvier . Important : l'allocation des ressources peut être différente selon les BU et les situations.

Question 5) Le débit de la connexion internet 3G est limité à partir d'une certaine consommation mensuelle, comment faire quand le commercial est pénalisé dans son activité ?

Astuce possible venant des IRP : pratiquer le partage de connexions a partir de l'I phone

Réponse : A ce jour, le forfait data chez Orange est de 3 Go (débit réduit au-delà du forfait). Business Solution préconise l'utilisation du wifi (en agence, au domicile, hôtel, éventuellement chez les clients ...) dès que cela est possible pour avoir une connectivité optimum.

Question 6) Concernant l'objectif du parc client : Merci de préciser si sont comptabilisés dans l'année civile tous les clients signés quel que soit l'année de prospection ou ne sont comptabilisés que les clients d'un millésime.

Réponse : Tous les clients signés du 1^{er} Janvier au 31 décembre

Question 7) Concernant l'objectif de CA merci de préciser si la prime reçu au titre d'un Quadrimestre est définitive quel que soit le résultat final.

Réponse :

C'est le **recalcul du quadrimestre au moment de la régularisation de mars** (on l'appelle « quadri annuel ») qui est sécurisé.

Ce recalcul peut intégrer des données qui font baisser le montant de la prime calculée initialement , par exemple

- De nouvelles absences
- Une modification d'objectifs
- Des avoirs
- Un changement de situations

Question 8) Lors de la régularisation du mois de Juin portant sur le Q2 et Q3 il était normalement prévu l'intégration à 50% du CA parti en AP. existe-t-il un tableau permettant de retrouver ce CA additionnel.

Réponse : Ces CA sont dans les rapports Kheops, identifiables par une typologie « FUIEAPTS » (T pour terrain et S pour sécurisation)

Question 9) L'utilisation du CRM se généralise, permettant une bonne connaissance du CA à venir et du rythme à donner. Les vendeurs remplissent leur RDV, et leurs opportunités. Permettant d'analyser leur activité. Cependant il apparaît que des accompagnements « surprise » ont été fait à partir de la lecture de cet outil. Ce genre de pratique génère du stress auprès du collaborateur et n'apporte rien dans la relation à part un sentiment de contrôle et de manque de confiance. les accompagnements ne doivent pas être annoncés pour donner du sens sur les points à améliorer, issus des précédents échanges avec le responsable ? Quel est le sens de ce type d'accompagnements ? est-il nécessaire d'avoir ce genre de pratique alors que des réunions sont organisées dans les groupes tous les 15 jours permettant la mise en place d'un planning sur la période ?

Réponse : L'accompagnement faisant partie intégrante des missions des managers il est normal que la spontanéité et l'agilité dans la détermination des vendeurs accompagnés soit de mise. En fonction des RDV clients ou des opportunités dans le CRM le manager doit également pouvoir soutenir et accompagner son collaborateur. Dans le cas « d'un doute » sur la véracité de l'activité d'un collaborateur le manager a peut prévenir son collaborateur lors d'un entretien préalable que des accompagnements de contrôle peuvent être mis en œuvre. Dans la mesure du possible le commercial doit pouvoir être prévenu à l'avance pour une bonne organisation.

