



RETOUR TERRAIN, ÉCLAIRCIE EN VUE APRÈS LA TEMPÊTE ?

**N1, Nous avons entendu vos préoccupations :
découvrez les réponses de la Direction !**

1. Quelles sont les raisons principales de la chute des résultats de l'USC GSO lors du dernier challenge national ?

La Direction attribue la baisse de performance de l'USC GSO lors du dernier challenge national à la récente transformation vers un modèle full, qui s'est avérée défavorable pour de nombreux conseillers. Ces derniers, sortant d'une période où la Part Variable Commerciale (PVC) était garantie, étaient encore en train de s'adapter aux nouveaux outils et méthodes, ce qui les rendait moins disposés à explorer les besoins des clients. Cette situation est perçue par la direction comme la cause principale de notre recul lors du challenge de fin d'année.

2. Quelles sont les causes sous-jacentes de la baisse de la Part Variable Commerciale (N1), et quelles stratégies la DOGSO envisage-t-elle pour inverser cette tendance ?

La Direction indique que les causes de cette baisse sont attribuées à une fixation d'objectifs trop élevés et à une utilisation de la PVC comme un outil de motivation. Elle souligne que les conseillers qui avaient de bonnes performances ont maintenu leur niveau, tandis que ceux qui étaient moins performants n'ont pas progressé. Toutefois, il est nécessaire de regarder la situation des conseillers intermédiaires. La Direction nous indique qu'elle prendra ses responsabilités mais qu'elle n'est pas favorable à un rattrapage.



Nos remontées terrain ne sont pas aussi nuancées; nous constatons des baisses importantes de PVC aussi bien pour les vendeurs performants ainsi que pour les moins performants. Dans ce contexte, la CFDT demande donc qu'une évaluation de l'ensemble des conseillers ainsi que des managers soit effectuée. Nous demandons également qu'un rattrapage de la PVC s'effectue afin de s'assurer que le pouvoir d'achat des salariés du N1 soit maintenu.

3. Quelles sont les raisons de la dégradation de la typologie d'appels, en particulier la diminution des appels porteurs, et quelles actions la DOGSO envisage-t-elle pour restaurer et améliorer cette catégorie d'appels ?

On note une chute d'environ 2 points des appels porteurs à laquelle s'ajoute une contraction du marché. La base client ne croît plus.

La Direction cherche actuellement des solutions pour conserver une objectivation motivante, et envisage de mener des actions comme le développement de nouveaux services et d'offres pour améliorer cette situation.

4. Comment l'entreprise évalue-t-elle les impacts du changement des offres Open vers I+M sur le N1?

« Oui, quand on lance une offre, il y a parfois de la friture! »



L'entreprise évalue ces impacts en reconnaissant les difficultés qui sont signalées par les conseillers.

La Direction travaille actuellement sur les outils et plus particulièrement ceux liés à la facturation et aux moyens de paiement des migrations de l'offre Open vers I+M. Elle engage aussi une refonte des processus du Porte à Porte pour limiter l'afflux d'appels hostiles et complexes qui pollue actuellement le N1.

La CFDT toujours vigilante aux conditions de travail, s'attache à ce que la Direction anticipe l'impact sur les dossiers clients avant le lancement des offres afin d'éviter des actions correctives et de fait minimiser les risques psychosociaux pour les conseillers.

**La CFDT TOUJOURS A VOS CÔTÉS POUR
DEFENDRE VOS DROITS !**

VOS ELUS CFDT:



D. Fantou



S. Cors



M. Spiteri



M. Arricau



V. Derubieux



L. Lambert



S. Vernhes



**Suivez-nous
sur les réseaux !**