



Orange

Paris
avril 2015

PVC à la relation clients, toujours autant de pressions !

Quelques chiffres :

En 2013 la PVV moyenne est de 232 euros en AVSC et en CCO de 224 euros. Introduite en avril 2014 sur les plateaux des SCO, sur les 9 mois restant de 2014, la PVC moyenne est de 245 euros sachant qu'au T4 les chiffres sont stimulés par les challenges.

Chiffres par univers, conseiller-es

- Open T4 2013 : 265 euros
T4 2014 : 267 euros
- Home T4 2013 : 270 euros
T4 2014 : 241 euros
- Mobile T4 : 224 euros
T4 2014 : 230 euros
- Mixte CCO/open T4 : 216 euros

Chiffres par "univers", une dégringolade pour les RE aux T3 et T4

- Open : T2 714 euros
T4 548 euros
- Mobiles : T2 439 euros
T4 427 euros
- Home : T2 563 euros
T4 421 euros
- Mix CCO/Open : T3 373 euros

Présentée en 2012 comme la solution pour remédier à une PVV usine à gaz et facteur de risques psycho-sociaux, la PVC a été mise en place en avril 2014 sur les plateaux de la relation clients. Huit mois après le début de la mise en place, où en est on ?

Pour l'entreprise, satisfecit habituel, la PVC moyenne sur les plateaux de la relation clients n'a pas baissé et a même légèrement progressé en oubliant que pour les conseiller-es, c'est toujours plus d'efforts pour espérer maintenir un même niveau de rémunération.

Les objectifs sont revus quasiment tous les mois, 20 à 50% selon les OPC, les valorisations fluctuent également tous les mois et les SAM sont établis à la tête du client-e. Et si l'effort des conseiller-es marque la moindre faiblesse, les challenges, les "days" de toute sorte sont organisés pour booster les équipes. La performance ne doit jamais faillir ! Même si le prix payé par les conseiller-es est au prix fort : aucune préoccupation des conséquences sur la santé, de la fatigue accumulée pour accroître sans cesse la performance et du ras le bol des efforts constants à fournir.

Rien de changé, la PVC reste un outil pour faire vendre et manager selon les priorités de l'entreprise.

Des trous dans les tuyaux de la PVC

11 % des RE ne perçoivent désormais plus de PVC, c'est très fort de la part de l'entreprise. Plusieurs pistes sont proposées pour y remédier :

- baisser le seuil d'éligibilité à 65 %, des simulations sont en cours,
- payer les SAM et OPC atteints même si la "valo" n'est pas atteinte.

Côté Conseiller-es Clients, les remontées au national sur les difficultés rencontrées ne sont pas considérées de la même importance par la direction. Aucune mesure n'est envisagée même si la

