

Lettre ouverte de la CFDT Solocal à :

Monsieur Pierre DANON
Directeur général

Le 23 février 2021

copie : Eric KLIPFEL
Directeur général adjoint

Richard CUIF
Directeur Ressources Humaines

Monsieur le directeur général,

Avant le début de l'exercice 2021, vous nous avez fait partager votre volonté de voir vos forces de vente motivées pour servir Solocal, et nous nous en félicitons. Vous avez affirmé la nécessité d'établir des objectifs commerciaux clairs et réalistes, et nous nous en réjouissons.

Aujourd'hui, il nous semble urgent de vous faire part de nos inquiétudes sur 2 sujets importants :

- nous découvrons avec stupeur un modèle d'objectifs en contradiction avec vos propos.
- le tant vanté « parcours de rétention » nous laisse apercevoir une organisation bradant la valeur client au bénéfice de la communication sur le parc «sauvé» et qui engendre nombre de problèmes, notamment de rémunération.

Les objectifs des commerciaux TPE PME

Ce modèle qui s'autoproclame « compris et maîtrisé » dissimule en réalité une exigence de croissance irréaliste. Dans le document de 24 pages intitulé « Modèle d'objectifs 1 & 2 - TPE/PME », le diable qui est, comme chacun sait, dans les détails, se niche dans une simple phrase à la syntaxe ambiguë, page 13 :

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Seuls les NG à fidéliser (date de réengagement en 2021) intègrent l'assiette objectivée = Valeur 12 mois hors FG & remise migration – Taux de chute |
|--|

Autrement dit, l'objectivation des comptes se fera non pas sur ce que nos clients ont payé mais sur ce qu'ils auraient dû payer avant nos multiples remises !

Cette formulation équivoque masque donc des objectifs commerciaux beaucoup plus élevés qu'ils n'y paraissent à première lecture : ils induisent un effort de croissance peu atteignable compte tenu des difficultés attendues de nos annonceurs.

Autre vice caché, nombre de commerciaux, confiants, n'ont pas encore pris conscience de cette situation, qu'ils découvriront à la fin du 1^{er} trimestre.

>> «Lorsque les objectifs sont flous, les résultats sont mous». Nous partageons ce point de vue d'Eric Klipfel. Et nous vous alertons aussi sur les conséquences dévastatrices qu'engendrerait la découverte de s'être fait abuser lors de la présentation des objectifs...

La cellule rétention

Les témoignages s'accumulent sur des annulations intempestives de commandes ayant pour cause (ou finalité ?) des reprises de rémunération sur les commerciaux terrain.

La comptabilisation du chiffre d'affaires nous pose question.

>> L'opacité du parcours des commandes et l'omerta sur les chiffres lors de l'évocation de ce sujet dans les instances renforcent nos craintes. Nous attendons des preuves qu'elles ne sont pas fondées.

L'entreprise et ses collaborateurs que nous défendons ont connu trop de « bombes à retardement » pour que nous nous abstenions de vous les exposer. Il est de notre devoir de vous demander d'agir sur la structure de ces objectifs irréalisables pour la majorité de votre force de vente et de vous -et nous- assurer que les processus mis en œuvre à la cellule rétention n'engendreront pas plus de problèmes qu'ils n'en résoudront.

Nous restons à votre disposition pour échanger sur ces sujets.
Localement vôtre,

Nadine CHAMPROU
Déléguée syndicale centrale CFDT SOLOCAL