

Rémunération des vendeurs et télévendeurs, des avancées CFDT !

Audience Nationale CFDT/SNCF Voyages et Proximité du 12 avril 2010



La CFDT n'a jamais été favorable à l'individualisation de la rémunération, préférant des augmentations collectives, pérennes et liquidables pour le calcul de la retraite. Cependant, elle ne nie pas que dans le contexte actuel, toute rémunération est bonne à prendre.

Avec son cahier revendicatif et sa méthode (revendiquer et négocier) la CFDT obtient des améliorations

Les différences de caisse ne minoreront plus vos gratifications

La CFDT est fortement intervenue pour que les différences de caisse ne soient ni un critère de notation, ni de non paiement des gratifications.

En effet, la prime de caisse existe depuis de très nombreuses années, elle sert à compenser les différences inhérentes à la manipulation de fonds. Et, si cette prime a été créée, c'est bien parce que la direction reconnaît que manipuler des espèces à longueur de jour-

née engendre un risque de différence de caisse.

La direction accède à notre revendication : les différences de caisse n'auront plus d'impact sur le nouveau dispositif d'animation permanente des vendeurs et télévendeurs. Elle précise qu'elle étudie la faisabilité technique de faire de même pour la GIPEC du prochain quadrimestre qui débute en mai.

La part collective ne sera plus calculée par équipe, mais par UO

La CFDT note une avancée de la direction par la création d'une part collective. Nous avons mis en garde la direction sur la fixation d'un objectif d'équipe.

Dans cette période, nous allons accueillir dans nos gares des agents en reconversion (pour cause de restructuration et suppression de leur poste) et quelques jeunes embauchés (mais alors, vraiment très peu !). Ces agents ne seront pas immédiatement au top niveau, ils auront besoin d'un peu de temps pour maîtriser l'intégralité des métiers commerciaux et pourraient subir des pressions de la part de

certains de leurs collègues. C'est pourquoi, **la CFDT a demandé que le périmètre géographique pertinent soit étudié : national, ce qui permettrait de rétablir une sorte d'intéressement aux résultats de la filière ou au minimum sur l'établissement.**

La Direction admet le bien fondé de l'argumentation CFDT et décide que la part collective aura comme périmètre l'UO, voire l'établissement, en fonction de la pertinence et du nombre d'agents. Elle nous propose également de réaliser un retour d'expérience après une

année de fonctionnement.

La CFDT l'a réaffirmé : l'objectif est bien de permettre aux agents de la filière 26 d'obtenir le code prime 3, par l'établissement d'un calendrier pluri-annuel. La direction répond qu'elle a déjà fait un geste fort pour 13500 agents et qu'elle n'envisageait pas, pour l'instant, d'aller plus loin.





Evolution du dispositif d'animation

permanente des vendeurs et télévendeurs

Résumé du document de la direction

Vendeurs télévendeurs

- ⇒ Commissionnement à l'acte par quadrimestre jusqu'à 100% de réalisé/objectif.
- ⇒ Gratification sur résultats par quadrimestre, se déclenche à 100% de réalisé/objectif, et plafonne à 140%.
- ⇒ Gratification de qualité de service collective annuelle, liée au résultat de l'équipe. 1 objectif national, 2 objectifs locaux déterminés par le DPX. Il est prévu 3 paliers d'appréciation (et de rémunération).

Assistants DPX

- ⇒ Seuls les ACM sont concernés, **les TC assistants DPX en sont exclus.**
- ⇒ Gratification sur les résultats de l'équipe (CA tous produits). Minimum 80% du réalisé/objectif, maximum 140%. Versée par quadrimestre.
- ⇒ Gratification sur 3 objectifs de progrès fixés par le DPX. Il est prévu 4 paliers d'appréciation. Versée par quadrimestre.

Conseillers Clientèle à 100%

La CFDT a soulevé un lièvre : un Conseiller Clientèle top niveau qui orientera les voyageurs vers les automates fera baisser le CA des vendeurs. Vu qu'il percevra une gratification sur les résultats de l'équipe, celle-ci diminuera, ainsi que celle de ses collègues. Mais, il remplira ses objectifs d'automatisation et fera progresser sa part individuelle !

Après échange sur le sujet avec la direction, nous décryptons qu'il fallait bien qu'elle leur trouve quelque chose, mais que ce n'est pas l'idéal !!!

- ⇒ Gratification sur les résultats de l'équipe (CA tous produits). Minimum 80% du réalisé/objectif, maximum 140%. Versé par quadrimestre.
- ⇒ Gratification sur 3 objectifs en relation directe avec les missions de Conseiller Clientèle, fixés par le DPX. Il est prévu 4 paliers d'appréciation. Versée par quadrimestre.

Conseillers Clientèle de 30% à 90%

Les Conseillers Clientèle qui sont également vendeurs se voient proposer un dispositif intermédiaire.

- ⇒ Commissionnement à l'acte par quadrimestre
- ⇒ Gratification sur résultats en fonction du temps passé par quadrimestre
- ⇒ Gratification de qualité de service collective annuelle, liée au résultat de l'équipe.
- ⇒ Gratification sur un indicateur spécifique lié à ses missions de Conseiller Clientèle, versée par quadrimestre au prorata du temps passé dans son rôle de conseil (30%, 60% ou 90%).

Agents TER polyvalents

Gratification sur résultats par quadrimestre, se déclenche à 70% de réalisé/objectif, et plafonne à 140%.

Gratification de qualité de service collective annuelle, liée au résultat de l'équipe.

La direction réfléchit à un système simple et lisible...

