



AEP / Commission Vente Marketing et Services

CCUES_2012-14 : 11-12/04/12

Annexe au rapport sur l'adaptation du modèle de vente en Agences Entreprises France Point sur la PVV

ANNEXE AU RAPPORT

Ce document est une synthèse des éléments nouveaux apportés par la Direction lors de la rencontre de la Commission VMS avec DEF le vendredi 6 avril. Par ailleurs, les élu-es ont reçu les réponses aux questions écrites posées par les organisations syndicales.

Les principes de construction suite aux retours terrain sur lesquelles vous avez construit la nouvelle PVV sont en partie la réponse aux demandes des vendeurs/euses en Agences Entreprises. Mais nous verrons dans le développement du rapport que nous sommes en désaccord sur un certain nombre de points qui n'ont pas évolué positivement.

➤ Structure de la PVV

Une structure de PVV qui ne change pas et qui s'articule autour des 4 composantes :

- La composante « Placements »

Composante individuelle mesurée en volume de CAS.

- La composante « Delta Chiffre d'affaires » qui porte les objectifs de développement ou de préservation du chiffre d'affaires facturé.
- La composante « Part managériale » qui porte les objectifs de performance métier et de professionnalisme.
- La composante « Collective » qui porte dans le système de PVV une priorité « collective » de l'entreprise

La rémunération de toutes les composantes se fait au trimestre sauf pour la composante « Delta CA » qui sera au semestre.

Sont concernés par cette PVV tous les acteurs de la vente : Managers, Vendeurs/euses généralistes et vendeurs/euses spécialisés-es.

➤ **Le budget PVV**

Pour information: enveloppe des 3 années précédentes

(en K€)	S2 2010	S1 2011	S2 2011	S1 2012
Budget PVV à Obj atteint	8 077	8 177	8 453	8 149
Effectif pris en compte :				
> Vendeur	1 198	1 214	1 247	1 200
> RdV	172	167	167	168
> DV	38	41	41	39
PVV Moyenne à Obj atteint	5,737	5,750	5,809	5,791

➤ **L'espérance de gains**

Selon la Direction, les espérances de gain ont été définies en tenant compte de l'existant et d'une préservation de l'enveloppe budgétaire (Enveloppe de PVV identique à effectif quasi-constant et objectif DEF atteint depuis 2009).

Cela induit forcément des mouvements à la hausse et d'autres à la baisse.

Sur l'espérance de gains, la commission a demandé que soit plus équilibrées les espérances de gains entre les différents ICS. En effet, les ICS mobilité et convergence fixe /mobile était très en –dessous des autres ICS. La Direction indique que le métier d'ICS mobilité Convergence va évoluer car amené à aller vers de nouveaux territoires. Sa spécialité « convergence » fera partie du métier de base du vendeur/euse généraliste. La Direction ajoute que celles et ceux qui considèrent ne pas bien gagner leur vie devront s'orienter vers d'autres métiers.

La Direction s'est engagée à modifier certaines espérances de gains donc + 500€/semestriel pour les ICS mobilité et convergence fixe /mobile et – 500€ pour les DV et RDV. L'enveloppe étant à budget constant. La Direction a choisi dans son arbitrage cette solution.

Des marges de manœuvres locales sont données sur le marché SPES qui permettent, aux AEs qui le souhaitent de déroger sur l'espérance de gains des ICS solutions communicantes et ICS mobilité et convergence HDM de ce segment en les alignant sur le segment HDM.

La commission a pointé le cas des RCT qui ont une dimension vente et management avec une espérance de gains correspondante. Or, au travers des remontées CHSCT et des CE, on s'aperçoit qu'en local, l'organisation sera différente.

Le RCT comme l'a indiqué la Direction aura une dimension vente et un rôle de management (transverse) de son écosystème pour donner aux IC les affaires les concernant. Son rôle sera sur la qualité, la couverture géographique et sa capacité d'apporteur d'affaires.

➤ Les composantes

La Direction s'est engagée à fournir une fiche de notification automatique indiquant clairement les objectifs, les seuils de déclenchement et les taux de commission. Cette future fiche de notification sera fournie dans les 15 jours à compter du début du trimestre.

● La composante-placements

La table des produits sera disponible au 1^{er} mai, misons plutôt sur le 2 !!!!

Cela permettra pour les vendeurs/euses d'avoir la visibilité sur la ventilation de l'offre complexe et simple, donc dépendante de l'IC ou de l'ICS.

La Direction s'est engagée à ce que la valorisation des produits ne puisse pas être modifiée sur la base du S1 et du S2. En illustration, un produit valorisé X au T2 peut changer au T3, idem T4/T1.

Le seuil de surperformance a été défini par la Direction à 1,20 suite aux simulations effectuées depuis le dernier CCUES. Ce seuil est défini nationalement à 2 fois l'espérance de gain sur la composante et à 20% de la totalité des placements sur le gain additionnel.

● La composante CA

La commission a préconisé un équilibrage de la part CA pour les ICS de façon à sensibiliser la totalité des vendeurs/euses sur l'évolution positive de notre CA.

L'entreprise maintient son pourcentage de 10%, tout en admettant qu'elle a des difficultés à calculer cet item pour les ICS.

● La composante Satisfaction client

Selon la Direction, le CLI ne peut pas être calculé sur le portefeuille. Il sera calculé par segment de marché.

➤ Les dispositifs de gestion spécifiques

● Transfert des portefeuilles clients

A la mise en œuvre, la Direction s'est engagée à respecter des droits de suite sur le T3 de mise en œuvre. Donc, marges de manœuvre locales pour la passation des portefeuilles.

Les vendeurs/euses établiront avec leurs managers une fiche avec leurs souhaits de droit de suite sur les affaires en cours, qui sera soumis à la validation du DV.

Pour les AEs où il n'y a pas de segment SPES spécifique, les AEs auront le choix d'une assiette de calcul CA et CLI pour la PVV au niveau du vendeur/euse, équipe ou AE.

Sur le delta CA, ce sera au niveau du segment de marché.

● Les absences

La Direction s'est engagée à prendre en compte, en début de trimestre, les absences planifiées.

Les objectifs seront calculés en fonction de ces absences.

En cas d'absence non planifiées, une prise en compte sera faite en fin de trimestre.

La commission préconise que dans le document final la Direction précise les définitions des types d'absences et mentionne les références aux accords existants.

La commission demande que toutes les absences soient proratisées en fonction du temps de présence réel.

- **Les outils**

La commission demande qu'un rappel par voie de formation ou d'information soit fait sur les outils. En particulier, les nouveaux outils : Ocafé, O Parc, Winsell...

En effet, le taux d'utilisation des outils varie de manière conséquente d'une AE à une autre ayant pour conséquence un niveau information des vendeurs/euses.

- **La formation**

En complément du rapport sur l'adaptation du modèle de vente dans les AE, la Direction s'est engagée sur des modules de formations complémentaires de mise à niveau métier pour tous les vendeurs/euses.

Les absences dues à aux formations, de manière générale, devront être prises en compte dans le calcul des objectifs.

- **Bilan**

La Direction s'engage à fournir un bilan national détaillé avec PVV maxi, mini, moyenne et médiane. Elle s'est engagée formellement sur une déclinaison du bilan national en local et semestriel si possible.

La commission demande que les bilans locaux soient faits sur le même rythme que les présentations nationales, ce qui pourrait être semestrielles.

Nous avons reçu la version modifiée du Pay Plan suite à cette réunion.

Comme dans la version précédente, vous indiquez « *les propositions encadrées concernant la période commerciale de lancement sont susceptibles d'évoluer notamment selon le contexte de l'entreprise qui sera connu le trimestre précédent* » donc liées au démarrage peuvent être remises en cause.

Par exemple, page 10, la décision prise (paragraphe composante placements) sur le seuil de performance pourrait être revu.

Les marges de manœuvre locales données par Direction Métier Vente Entreprise (DMVE) peuvent être remises en cause par cette même direction métier.

Devons-nous comprendre que ces engagements pourraient ne pas être tenus ?