

Expérimentations d'une nouvelle PVV en cours

T1 2011



Rappel du contexte de ces expérimentations

- Deux dispositifs PVV différents et anciens dans les centres d'Assistance Commerciale GP
- Des attentes d'améliorations et des possibilités d'évolution étudiées dans le cadre de plusieurs démarches menées en 2010
 - > groupe projet DUO DRCF
 - > analyse des documents technologica et assises de la refondation
 - > négociation nationale non aboutie
 - > Projet GRV DRCF
- Une volonté de tester avec quelques Unités différents dispositifs pour éclairer les solutions possibles et alimenter la préparation d'un futur dispositif de PVV et de SI associé
- Un chantier PVV multicanal lancé par VS GP sur le périmètre distribution physique et services clients pour 2012

Synthèse des expérimentations en cours

Centres	Périmètre	Timing	Structure PVV	Commissionnement ou R/O
AVSC NC	Conseillers Bienvenue , Fidé,NA Dem	Démarrage en février	(Valeur + Satisfaction Client + Part managériale + Perf éco)* Coeff Bonus fonction du nombre d'items atteints	Commissionnement sur valeur, sat et R/O sur Part managériale , Perf eco
AVSC Paris & IDFSE	Conseillers et Managers Parc Open	Démarrage en nov	Individuel poids 79% : 1 item qualité + 1 item % d'atteinte des objectifs valeur + engagement de prises d'appel + 1 item à la main du manager + Collectif poids 21% : Qualité + engagement de production	R/O pondéré avec temps de présence
AVSC OA	Conseillers et Managers Parc Open	Démarrage le 1 ^{er} mars. Maintien de la PVV mieux-disante pendant ces 3 mois entre nouvelle PVV et PVV garantie	Qualité + valeur + Professionnalisme	R/O pondéré avec temps de présence 4 tranches : 0 ,0.5,1 et 1.5
CCO NC	Managers RE	Démarrage en décembre	Résultats Equipe (70%) et Management (30%)	Commissionnement ou R/O
CCO IDF	Conseillers et managers RE	Test du modèle en février	Part individuel : Valeur * Qualité* perf + Part Collective : (Qualité collectif * Quota qualité) +(Performance collectif * Quota perf)	Valeur :commissionnement avec un coeff de déclenchement à 60% et R/O sur Qualité et Performance

1-1 Expérimentation AVSC NC

□ $PVV = (\text{Valeur} + \text{Satisfaction Client} + \text{Part managériale} + \text{Perf éco}) * \text{Coeff Bonus}$

Valeur : mêmes principes qu'aujourd'hui avec un seuil de déclenchement à 70% mais diminuée en global de 30%

+

Satisfaction client : CNPS qui prend en compte le résultat individuel du CC; l'objectif est celui du flux
Mode de calcul : Rémunération à 2 euros sur GT NA et Fidé et à 4 sur Bienvenue

> Obj CNPS NA = 22% et valeur atteinte = 21%, Gain = 0,21 (21%) * 2 * 100 = 44 € □

+

Part managériale : attribuée par le manager en fonction du comportement et de la qualité du travail du CC (respect déontologie, autonomie pour passer d'un flux à un autre en fonction des appels, qualité des prises de commande, taux de contacts des n° mobiles, mise en commun de bonnes pratiques...)

+

Perf économique : calculée à partir d'un item (réitération 6 jours pour l'instant) pouvant changer selon les priorités de l'AVSCA date 3 seuils en R/O : 0 euros , 25 euros ou 50 euros

x

Coeff bonus : dépend de la capacité du CC à réaliser ses ventes sur l'ensemble des KPI, à tenir son objectif CNPS et sa performance économique

- La PVV totale du vendeur est multipliée par 1,4 si le CC tient tous ses objectifs sur les 3 items
- La PVV totale du vendeur est multipliée par 1,2 si le CC tient tous ses objectifs sur les KPI de vente et le CNPS ou tous ses objectifs sur les KPI ventes et la performance économique
- Le coefficient est égal à 1 dans les autres cas

1-2 Expérimentation AVSC NC

Bienvenue	Total PVV Novembre (ancienne formule)	4623
	Moyenne PVV Novembre (nouvelle formule)	77
	Ecartype PVV novembre (ancienne formule)	82
	Total PVV Novembre (nouvelle formule)	7208
	Moyenne PVV Novembre (nouvelle formule)	120
	Ecart type PVV novembre (nouvelle formule)	51
	Somme de Différence	2585
	Moyenne de Différence	43
	Écartype de Différence	65
Fidélisation	Total PVV Novembre (ancienne formule)	15736
	Moyenne PVV Novembre (nouvelle formule)	321
	Ecartype PVV novembre (ancienne formule)	269
	Total PVV Novembre (nouvelle formule)	15558
	Moyenne PVV Novembre (nouvelle formule)	318
	Ecart type PVV novembre (nouvelle formule)	224
	Somme de Différence	-178
	Moyenne de Différence	-4
	Écartype de Différence	91
Déménagement ent 1014	Total PVV Novembre (ancienne formule)	29436
	Moyenne PVV Novembre (nouvelle formule)	294
	Ecartype PVV novembre (ancienne formule)	308
	Total PVV Novembre (nouvelle formule)	27721
	Moyenne PVV Novembre (nouvelle formule)	277
	Ecart type PVV novembre (nouvelle formule)	216
	Somme de Différence	-1715
	Moyenne de Différence	-17
	Écartype de Différence	126
TOTAL PVV Novembre (ancienne formule)		49796
MOYENNE PVV Novembre (ancienne formule)		238
Ecar type PVV Novembre (ancienne formule)		273
TOTAL PVV Novembre (nouvelle formule)		50488
MOYENNE PVV Novembre (nouvelle formule)		242
ECART TYPE PVV Novembre (nouvelle formule)		202
Différence		692

**Avec la nouvelle formule
l'augmentation de l'enveloppe PVV
reste limitée (+1,5%)**

Les CC BVE sont mieux rémunérés

Les CC « gagnants » sont ceux qui ont des difficultés sur la valeur mais affichent un bon CNPS

Les CC « perdants » sont ceux qui ont un faible niveau de satisfaction client mais ont de très bons résultats sur la valeur

Les CC ayant de bons résultats sur tous les domaines sont globalement gagnants

Le nombre de PVV à « 0 » passe de 21 à 3

2-1 Expérimentation AVSC IDFSE- Paris Parc Open Conseillers

79% Indicateurs INDIVIDUELS

Qualité fournie	Gain en Euros
	+
%tage d'atteinte des Objectifs Commerce	Gain en Euros
	+
Engagement Prise d'appels	Gain en Euros
	+
Objectif à la main du manager	Gain en Euros
	=
	Gains Individuels
	X
Temps de présence	Taux de présence
	X
R/O Ventes si inférieur à 60%	R/O ventes
	=
TOTAL pondéré INDIVIDUEL	Montant total des gains individuels

21% Indicateurs COLLECTIFS

Qualité Percue	Gain en Euros
	+
Engagement de production Plateau	Gain en Euros
	X
Seul minimum de présence pour bénéficier des items collectifs	0 ou 1
	=
TOTAL pondéré COLLECTIF	Montant total des gains collectifs
Montant PVV à verser	= Total pondéré Individuel + Total pondéré Collectif



40% Indicateur de Qualité de service

Gain nominal total qualité = 140 €				
Gain nominal 48 €	70% Qualité fournie : 2 objectifs individuels 35% Exemple : Taux de rétention 1 heure	Bornes Tranches	14%	1%
		Résultat obtenu	Tranche 1	Tranche 2
		Bornes de paiement	> à 14%	Entre 1% et 14%
		Gain possible	0	De 34,3 € à 63,7 €
			Tranche 3	
			Inférieur ou égal à 1%	150% du gain nominal
				74 €
Gain nominal 48 €	35% Exemple : Taux de rétention 6 jours	Bornes Tranches	47%	28%
		Résultat obtenu	Tranche 1	Tranche 2
		Bornes de paiement	> à 47%	Entre 28% et 47%
		Gain possible	0	De 34,3 € à 63,7 €
			Tranche 3	
			Inférieur ou égal à 28%	150% du gain nominal
				74 €
Gain nominal 42 €	30% Qualité Percue : 1 objectif collectif 100% Exemple : CNP'S Plateau	Bornes Tranches	90%	105%
		Niveau d'atteinte de l'objectif	Tranche 1	Tranche 2
		Bornes de paiement	< 90% de l'objectif	Entre 90% et 105% de l'objectif
		Gain possible	0	De 29,4 € à 54,6 €
			Tranche 3	
			> ou égal à 105% de l'objectif	150% du gain nominal
				63 €

+ 30% Indicateur de Performance Commerciale

Gain nominal de Performance commerciale = 105 €				
Gain nominal 105 €	100% %tage d'atteinte des Objectifs Commerce	Bornes Tranches	0%	130%
		Niveau d'atteinte de l'objectif	Pas de tranche 1 pour rémunérer dès la 1ère vente	Tranche 2
		Bornes de paiement		Entre 0% et 130% de l'objectif
		Gain possible		Entre 0% et 130% du gain nominal
				De 0 à 136,5 €
			Tranche 3	
			> ou égal à 130% de l'objectif	150% du gain nominal
				158 €

+ 30% Indicateur de Professionnalisme

Gain nominal total Professionnalisme = 105 €				
Gain nominal 37 €	35% Engagement de Prise d'appels Objectifs individuels: 1 ou 2 objectifs, dont 1 à la main du manager	Bornes Tranches	95%	100%
		Niveau d'atteinte de l'objectif	Tranche 1	Tranche 2
		Bornes de paiement	< 95% de l'objectif	Entre 95% et 100%
		Gain possible	0	De 25,9 € à 48,1 €
			Tranche 3	
			> ou égal à 100% de l'objectif	150% du gain nominal
				55 €
37 €	35% Objectif à la main du manager	Bornes Tranches	95%	100%
		Niveau d'atteinte de l'objectif	Tranche 1	Tranche 2
		Bornes de paiement	< 95% de l'objectif	Entre 95% et 100%
		Gain possible	0	De 22,4 € à 42 €
			Tranche 3	
			> ou égal à 100% de l'objectif	150% du gain nominal
				47 €

Potential de Gain	0	Entre 245€ et	525.0 €
Pourcentage de la Rémunération de Départ	0%	465 €	150%

2-2 Expérimentation AVSC IDFSE- Paris

- Une PVV qui repose sur 2 axes Individuel et Collectif qui s'additionnent:
 - > Individuel poids 79% :
 - 1 item qualité + 1 item % d'atteinte des objectifs valeur + engagement de prises d'appel + 1 item à la main du manager
 - +
 - > Collectif poids 21% :
 - Qualité + engagement de production

- Une PVV qui est calculée en R/O
 - > avec une pondération de temps de présence pour Indicateurs Individuels (coeff *)
 - > Avec un temps de présence minimum pour bénéficier Indicateur collectif

- Une PVV qui permet de maîtriser le budget car R/O : enveloppe définie à l'avance

- Les items choisis dans les catégories valeur, satisfaction client, part managériale et performance économique, coeff bonus pourront évoluer en fonction des priorités de l'entreprise /unité

2-3 Expérimentation AVSC IDFSE- Paris Parc Open Managers

40% Indicateur de Qualité de service Equipe

+

30% Indicateur de Performance commerciale

+

30% Indicateur de Management

Gain nominal **34 €** **40%** **Qualité fournie**
20% Taux de réitération 1 heure EQUIPE

Gain nominal **34 €** 20% Taux de réitération 6 jours EQUIPE

Gain nominal **68 €** **40%** **Qualité Percue**
CNPS EQUIPE

Gain nominal **34 €** **20%** **Engagement de Prise d'appels**
EQUIPE

Gain nominal **128 €** **100%** %tage d'atteinte des Objectifs
Commerce

Gain nominal **77 €** **60%** **TAM & Plans d'action**

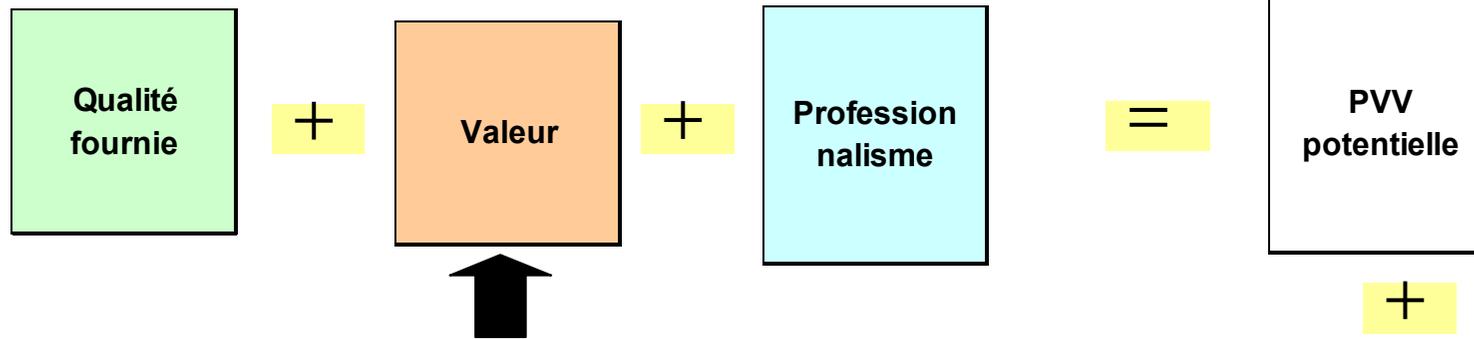
Gain nominal **51 €** **40%** **Reporting & Analyse des**
résultats

Coefficients Multiplicateurs (Sur des Indicateurs COLLECTIFS)

L'ensemble des gains sur les 3 indicateurs est multiplié par un coefficient qui peut être de 1,1 si l'un des 2 objectifs collectifs est réalisé et de 1,2 si les 2 le sont.

Enveloppe maximum : 8 000 euros

3-1 Expérimentation AVSC OA PARC OPEN - Conseillers



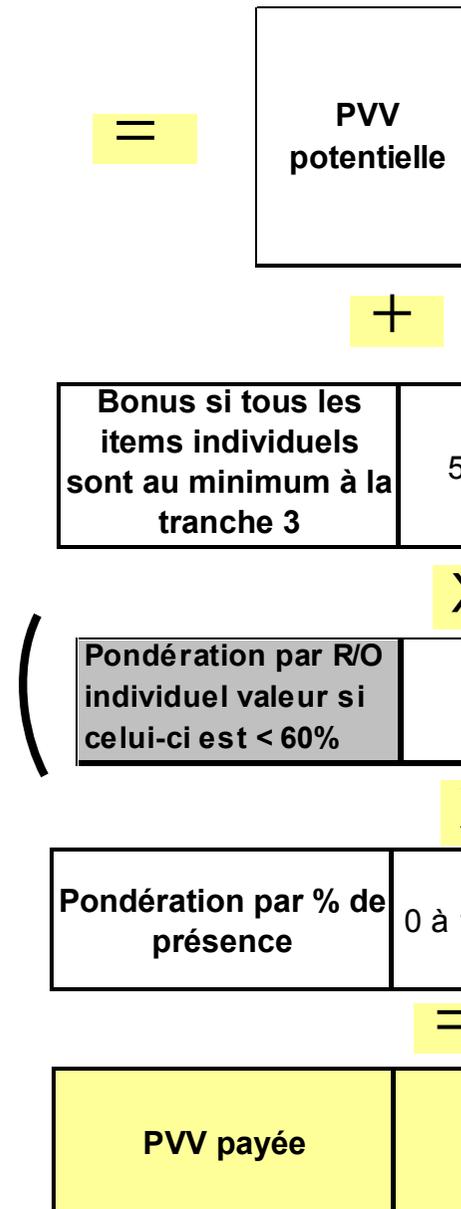
Composante	Poids composante	Poids item	Item	Ind / collectif	Rému de l'item	Tranche 1	Tranche 2	Tranche 3	Tranche 4
Qualité fournie	35%	40%	Item 1	Individuel	56 €	0	28	56	84
		40%	Item 2	Individuel	56 €	0	28	56	84
		20%	Item 3	Collectif	28 €	0	14	28	42
						140 €	0	70	140
Valeur	35%	80%	R/O personnel	Individuel	112 €	0	56	112	168
		20%	R/O équipe	Collectif	28 €	0	14	28	42
						140 €	0	70	140
Professionnalisme	30%	40%	Item 1	Individuel	48 €	0	24	48	72
		40%	Item 2	Individuel	48 €	0	24	48	72
		20%	Item 3	Collectif	24 €	0	12	24	36
						120 €	0	60	120

Bonus si tous les items individuels sont au minimum à la tranche 3 50 €

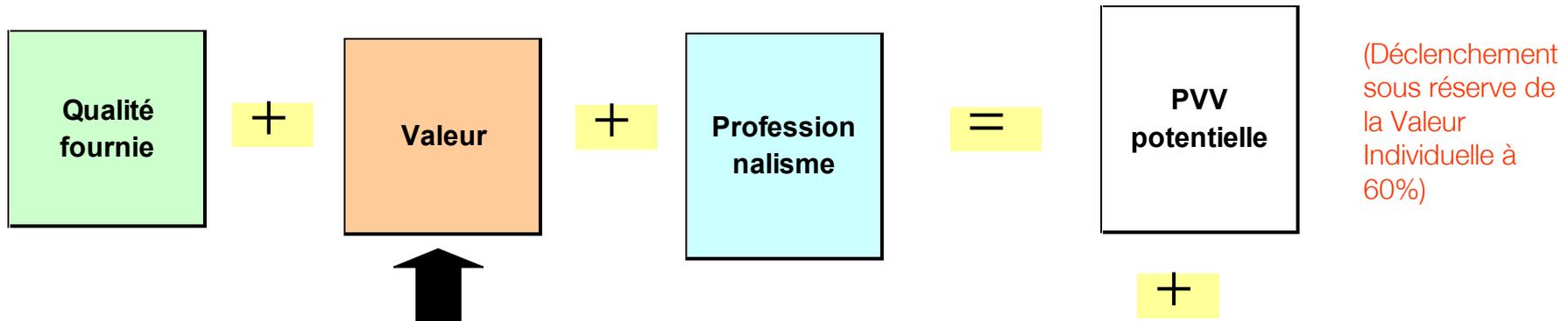
Pondération par R/O individuel valeur si celui-ci est < 60%

Pondération par % de présence 0 à 100%

PVV payée



3-2 Expérimentation AVSC OA PARC OPEN - Managers



Composante	Poids composante	Poids item	Item	Ind / collectif	Rému de l'item	Tranche 1	Tranche 2	Tranche 3	Tranche 4
Qualité fournie	35%	40%	Item 1	Individuel	56 €	0	28	56	84
		40%	Item 2	Individuel	56 €	0	28	56	84
		20%	Item 3	Collectif	28 €	0	14	28	42
					140 €	0	70	140	210

+

Composante	Poids composante	Poids item	Item	Ind / collectif	Rému de l'item	Tranche 1	Tranche 2	Tranche 3	Tranche 4
Valeur	35%	80%	R/O personnel	Individuel	112 €	0	56	112	168
		20%	R/O équipe	Collectif	28 €	0	14	28	42
					140 €	0	70	140	210

+

Composante	Poids composante	Poids item	Item	Ind / collectif	Rému de l'item	Tranche 1	Tranche 2	Tranche 3	Tranche 4
Professionnalisme	30%	40%	Item 1	Individuel	48 €	0	24	48	72
		40%	Item 2	Individuel	48 €	0	24	48	72
		20%	Item 3	Collectif	24 €	0	12	24	36
					120 €	0	60	120	180

Bonus si tous les items individuels sont au minimum à la tranche 3 67 € □

X

Pondération par R/O individuel valeur si celui-ci est < 60%

=

PVV payée

- Le potentiel de gain reste le même qu'aujourd'hui : à savoir 8000€ □

4-1 Expérimentation CCO NC Managers RE

□ Une PVV qui repose sur 2 axes : Résultats Equipe (70%) et Management (30%)

□ **Résultats Equipe 70 %**

- > avec une part commerce acquise sur des groupes commerce en lien avec le Contrat de progrès du CCOR
- > **Les ventes pérennes :**
- > KPI GET +KPI KEEP + KPI INCREASE : de 50 à 150 % de R/O valorisés en fonction du poids attribué par groupe
- > et sous KPI (paramètres trimestriels modifiables)
- > **+ Qualité équipe** : valorisation de 90 à 105 % de R/O
- > **+ Productivité équipe** : seuils de valorisation de 70 à 110 % de R/O

□ **Management 30 %**

- > **Invariants du mangement** : valorisation de 0 à 120 % de R/O
- > **+ Indicateur local** : valorisation de 90 à 120 %
- > **+ Objectifs personnels** : valorisation de 0 à 115 %

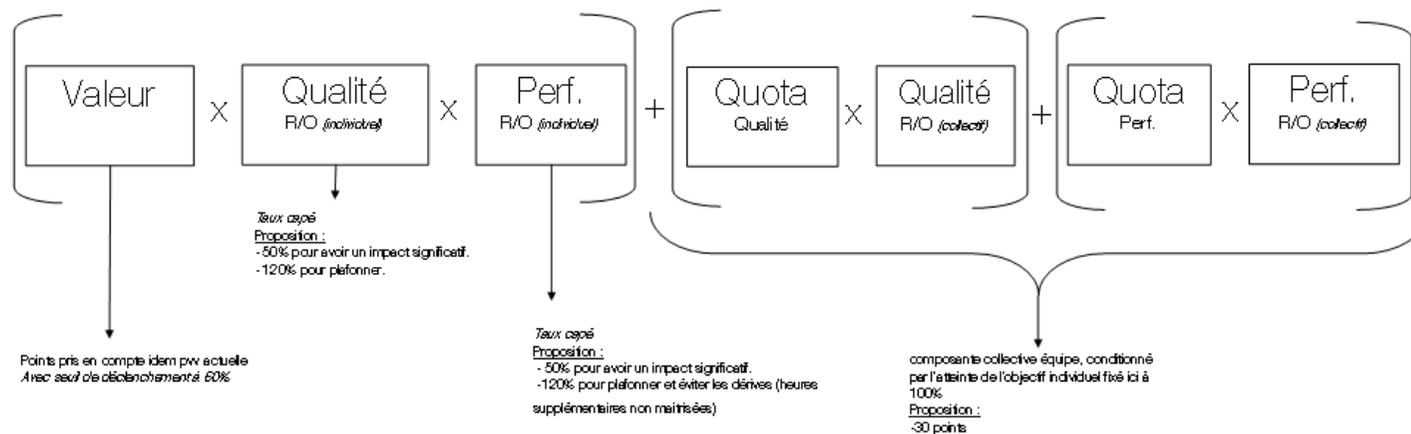
□ **+ Bonus ventes** : si tous les groupes Get Keep Increase objectivés sont => à 100 % de R/O pondéré :70 €□

□ **+Booster ventes** : si le R/O global pondéré est => à 110 % : 70 €□ (sous condition d'éligibilité)

- > («Ventes » + « Scorange ») + « Productivité » + « Invariants » + « indicateur local » + « Objectifs Personnels » + Primes Ventes
- > Gains en euros = points acquis x valeur du point dans la limite de 666 €/mois

5-1 Expérimentation CCO IDF Conseillers

- Une PVV qui repose sur 2 axes Individuel et Collectif qui s'additionnent
 - > **Une partie individuelle** qui multiplie la valeur, la performance et la satisfaction : choix d'un multiplicateur car simulations réalisées ont montrées une trop forte augmentation des PVV si additionnel
 - Valeur : modèle idem à celui existant
 - Qualité et Performance : R/O avec un seuil mini à 50% et un maxi à 120%
 - > **Une Partie collective** au niveau de l'équipe qui génère une part qualité et une part performance à condition que le conseiller atteigne un niveau d'objectif individuel fixé à 100% pour toucher le collectif



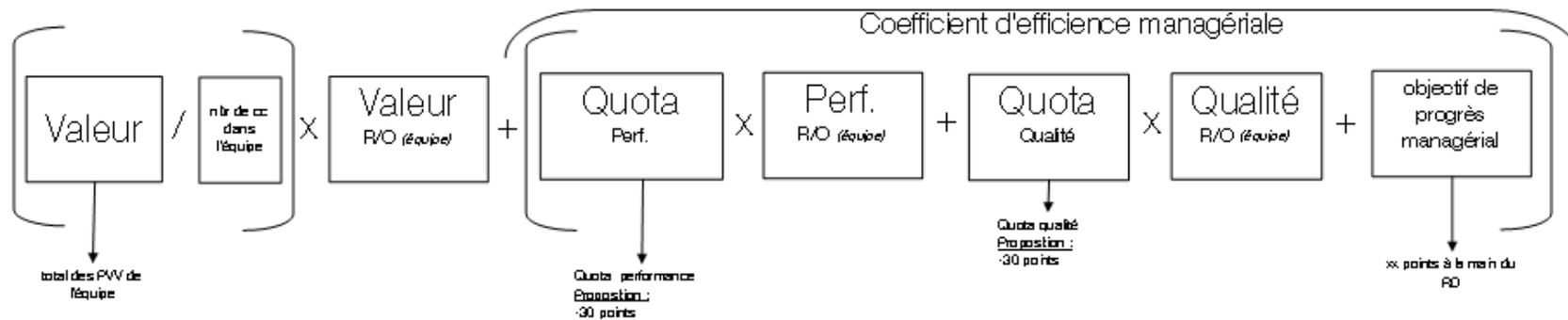
□ Simulation

Situation	Items nouvelles PVV						Part qualité	Part performance	Montant ancienne PVV	Montant nouvelle PVV	Delta PVV
	Valeur	Qualité (collectif)	Qualité (individuel)	Performance (collectif)	Performance (individuel)						
Bon sur les 3 axes	721,00	77%	114%	99%	211%	22,96	29,59	952 €	1 041 €	89 €	
Mauvais sur les 3 axes	2,00	77%	48%	99%	66%	0,00	0,00	3 €	1 €	-3 €	
Bon seulement en qualité (réitération)	30,00	86%	127%	107%	90%	25,74	0,00	29 €	58 €	29 €	
Bon en qualité et performance	110,00	80%	120%	112%	131%	23,93	33,61	88 €	216 €	128 €	
Bon en vente et performance et mauvais en qualité (meilleure pvv Coeur)	858,00	82%	77%	106%	141%	0,00	31,65	1 133 €	828 €	-304 €	
Bon en vente, juste en performance et très mauvais en qualité (meilleure pvv Nouveau)	583,00	65%	54%	79%	99%	0,00	0,00	525 €	312 €	-213 €	
Bon en vente, à l'objectif en performance et juste en qualité	546,00	80%	92%	83%	102%	0,00	24,85	492 €	537 €	45 €	

5-2 Expérimentation CCO IDF Managers RE

□ Une PVV sur 2 parties: valeur + efficacité managériale

- > Valeur : total PVV de l'équipe / nombre de conseillers * R/O ventes de son équipe
- > + Coefficient d'efficacité managériale
- > Un montant maximum de PVV à 700 EUROS



□ Simulation

Situation	Valeur	Valeur/nbr de cc dans	Qualité (collectif)	Performance (collectif)	Valeur R/O équipe	Quota qualité	Quota performance	Bonus RD	Montant ancienne PVV	Montant nouvelle PVV	Delta PVV
Bon sur les 3 axes	5992	666	82%	106%	109%	24	32	0,00	379 €	700 €	321,18 €
Mauvais sur les 3 axes	3432	214	80%	112%	81%	24	34	0,00	299 €	231 €	-68,33 €
Bon seulement en satisfaction	721	90	75%	82%	60%	22	24	0,00	330 €	101 €	-229,07 €