

Expérimentation PVC : plus simple, vraiment ?

Avril 2012 – Agences Distribution

La nouvelle Part Variable Commerciale (ex PVV) Grand Public intègre les Agences Distribution, les CCOR et les AVSC. Elle est testée sur le terrain dans trois Directions Orange : Centre Est, Paris Ile de France et Normandie Centre. Chaque Direction Orange expérimente une Part Variable Commerciale différente.

Objectifs affichés : simplification pour les équipes commerciales, orientée vers la fidélisation et la satisfaction clients, plus collective, plus équitable. Qu'en est-il concrètement ?

■ Direction Orange Centre Est

Expérimentation : du 1er novembre 2011 au 31 janvier 2012.

Agences concernées :

Cordeliers, Flagship, Victor Hugo, Partdieu.

- **65% de la PVC est individuelle**, calculée sur les placements pérennes à 3 mois et la polyvalence (6 KPI en AD, 5 en CCO et AVSC, à atteindre à 85%)

Atteinte des objectifs (R/O), ventes nettes	Espérance de gain, en % de la valo et en €	
	sans polyvalence	avec polyvalence
> 5% et < 30%	2,5% → 10 €	5% → 20 €
>30% et < 70%	10% → 39 €	20% → 78 €
> 70% et < 90%	20% → 78 €	40% → 156 €
> 90% et < 100%	30% → 117 €	60% → 234 €
> 100 %	50% → 195 €	100% → 390 €
> 200 %	100% → 390 €	200% → 780 €
plafonnement à 300 %	150% → 585 €	300% → 1170 €

- **35% de la PVC est collective**, calculée sur la satisfaction client et le volume des ventes de la DO, avec 3 objectifs :
 - Satisfaction client à la maille équipe et à la maille DO
 - Satisfaction client : attitude du vendeur (visites mystères)
 - Ventes à la maille DO
- 1 critère atteint = 25 % du gain → 53 €
 2 critères atteints = 50 % du gain → 105 €
 3 critères atteints = 100% du gain → 210 €

Le calcul de la Part Variable Commerciale pour les Conseillers Techniques porte exclusivement sur la satisfaction client.

2 tests se déroulent simultanément : dans une partie des équipes, le versement de la part individuelle est déclenché uniquement si la part collective est atteinte.

Alors que la simple lecture des tableaux donne mal à la tête, reste à savoir si chacun peut prévoir, en cours de mois, combien il va gagner !

■ Direction Orange Normandie Centre

Expérimentation : du 1er mai 2012 au 30 juin 2012

Agences concernées : Blois Orfèvre, Blois Vineuil, Caen Très Grande Boutique, Le Havre Coty

- **PVC calculée à 100% sur la satisfaction client** :
 - 55 % sur l'objectif individuel contributif à la satisfaction client individuel (Taux de Prend la Place, KO commande, taux d'homologation, taux d'accompagnement de services...)
 - 15% sur l'objectif DO de satisfaction client (parcours client Home, évolution parc net et des boosters de satisfaction)
 - 30 % collectif boutique (Visites mystères, cnps, sondages clients à chaud)

Le calcul de la Part Variable Commerciale pour les Conseillers Techniques porte exclusivement sur la satisfaction client.

A un mois de l'expérimentation, les équipes commerciales ont été informées des principes de calcul, mais n'ont eu aucun élément chiffré leur permettant d'évaluer combien ils peuvent toucher.



■ Direction Orange Paris Ile De France :

Expérimentation : du 1er avril 2012 au 30 juin 2012.

Agences concernées :

1 secteur à l'Agence Distribution Porte de Paris Chênevières, Collégien Bay 2, Coulommiers, Ivry Grand Ciel, Kremlin-Bicêtre, Provins, Saint Maur, Val d'Europe

1 secteur à l'Agence Distribution Ile De France Centre : Rivoli, Commerce, La Motte Picquet, Lecourbe, Luxembourg, Saint Michel, Odéon, Convention, Champs Élysées et Italie 2.

La PVC est répartie en 3 tranches :

■ 50 % sont basés sur les ventes personnelles, valorisées et pérennes, avec un plafond à 700 €

Le commissionnement sera calculé sur les ventes passées, et sur une période de 4 mois. La PVV d'avril 2012 sera ainsi calculée sur la moyenne des ventes d'août à novembre 2011.

RUPV (€ pour 100 pts de valo)	0,20 €
tranches	rémunération
Valo < 50 000	-
60 000 > valo > 50 001	100 €
70 000 > valo > 60 001	220 €
80 000 > valo > 70 001	360 €
90 000 > valo > 80 001	520 €
100 000 > valo > 90 001	700 €

- **20 %, non plafonnés**, sont calculés sur le R/O à partir de la valo pérenne **collective** des salariés de la boutique.

Objectif collectif	rémunération
R/O < 79, 9%	-
99,9 > R/O > 80 %	80 €
104,9 > R/O > 100 %	120 €
109,9 > R/O > 105 %	160 €
114,9 > R/O > 110 %	200 €
119,9 > R/O > 115 %	280 €
129,9 > R/O > 120 %	380 €
R/O >= 130 %	+ 100 € par tranche de 10 %

R/O = Résultats / Objectifs

- **30 %, plafonnés sur la contribution du vendeur et de son équipe pour atteindre les objectifs majeurs collectifs** (qualité de service, taux de résiliation, multicanalité, services...)

1 indicateur atteint	28 €
2 indicateurs atteints	56 €
3 indicateurs atteints	98 €
4 indicateurs atteints	140 €
5 indicateurs atteints	182 €

Si les objectifs affichés sont louables, la simplicité ne saute pas aux yeux !

Et rien ne dit si les objectifs fixés seront atteignables, discutés avec les équipes, et présentés suffisamment tôt pour que les commerciaux aient réellement la main sur leur part variable !

La CFE-CGC/UNSA revendique

- ➔ Une PVC au premier placement.
- ➔ Un système transparent et facilement compréhensible, permettant à chaque vendeur d'évaluer ses gains potentiels.
- ➔ La suppression des seuils et des plafonds de rémunération.
- ➔ Des objectifs discutés et présentés suffisamment tôt.

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA

Florence LE LEPVRIER - 06 89 73 50 07
Philippe HALLAERT - 06 31 50 19 98
Arnaud CHAUMEIL - 06 75 21 41 12

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



Activités Sociales et Culturelles des CE
www.lemetteurdesce.com

Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

www.cfecgc-uns-ft-orange.org

Retrouvez la version électronique de ce tract sur A
<http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org/tracts-et-publications/>

nos lettres :

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-uns-ft-orange.org

nos blogs :

- www.telecoms-media-pouvoir.net
- www.adeas-ftgroup.org



<http://www.facebook.com/cfecgc.unsa.ft.orange>

<http://twitter.com/#!/CFECGCUNSAFTOT>