Accord relatif au Plan de Rémunération Variable des Commerciaux de la SMR dans le cadre de la NAO de l'UES SFR pour l'année 2020

Entre

Les entreprises composant l'Unité Economique et Sociale SFR *(ci-après dénommée « UES SFR »)* représentées par **Madame Florence CAUVET** en sa qualité de Directrice Exécutive Ressources Humaines, dûment mandatée à effet de négocier et conclure le présent accord,

Et Les organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES SFR :

CFDT représentée par Xavier COURTILLAT
en sa qualité de Délégué Syndical Central

CFTC représentée par Francky TABUTEAU
en sa qualité de Délégué Syndical Central

UNSA représentée par Abdelkader CHOUKRANE
en sa qualité de Délégué Syndical Central

AC FC

PREAMBULE

Le présent accord constitue l'aboutissement de la négociation sur les dispositifs permettant le calcul de la rémunération variable des commerciaux de la SMR.

Ces dispositions s'inscrivent dans la négociation relative à la rémunération variable de ces populations au titre de la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) de l'UES SFR pour l'année 2020 prévue aux articles L 2242-1 et suivants du Code du travail.

La négociation s'est déroulée au cours de 4 réunions qui se sont tenues les 26 septembre, 28 octobre, 25 novembre et 04 décembre 2019 avec les Organisations Syndicales Représentatives au niveau de l'UES SFR.

Les parties ont convenu ce qui suit :

SFR

SOMMAIRE

Préambule 2
Article 1. Champ d'application de l'accord 4
Article 2. Fonctionnement du plan de rémunération variable des Commerciaux à la Smr 4
Article 2.1 Principes généraux 4
Article 2.2 Détail par profils 7
A . Vendeurs 7
B. RPV 8
C. Promoteurs de coupon 9
Article 3. Catalogue de rémunération des actes 10
Article 4. Commission de suivi 10
article 5. Révision de l'accord 10
Article 6. Entrée en vigueur et durée de l'accord 10
Annexe 1 - Liste des sociétés juridiques constituant l'unite économique et sociale SFR 12
Annexe 2 - Catalogue de rémunération des actes – à titre indicatif 13
Annexe 3 – Exemples de répartition des primes qualitatives et objectifs associés – à titre indicatif ... 14

AC FC

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD

Les présentes dispositions s'appliquent aux collaborateurs de la Direction Commerciale Grand Public du réseau de distribution interne à la SMR.

Ces dispositions ont pour objet de se substituer, en tout point, aux dispositions conventionnelles, usages et pratiques applicables aux collaborateurs concernés par le présent accord pour les thèmes détaillés ci-dessous.

A titre indicatif, sont concernés à la date de signature du présent accord, les salariés occupant les emplois suivants : vendeur, responsable points de vente (RPV) et promoteur de coupons, (*ci-après dénommés « commerciaux »*).

ARTICLE 2. FONCTIONNEMENT DU PLAN DE REMUNERATION VARIABLE DES COMMERCIAUX A LA SMR

Article 2.1 Principes généraux

La rémunération des commerciaux est composée d'une rémunération fixe brute de base et d'une part variable commerciale.

La part variable est versée mensuellement et les objectifs sont fixés mensuellement.

1. **La part variable est principalement basée sur des critères quantitatifs** :

Pour déclencher la part variable sur les objectifs quantitatifs, ces derniers devront avoir été atteints au moins à 70%, avec des paliers de 1 % entre 70% et 150% pour les vendeurs et RPV, et des paliers de 1% entre 70% et 130% pour les promoteurs de coupon.

- Entre 0 et < 70% des objectifs fixés le pourcentage de part variable attribué est nul.
- De ≥ 70% à ≥ 150% des objectifs fixés pour les vendeurs et RPV ou 130% pour les promoteurs de coupon, des paliers de 1% sont intégrés avec un plafond du coefficient multiplicateur à 150% ou 130%.

Les objectifs quantitatifs portent sur un volume de ventes réalisées par famille d'actes à atteindre.

2. **Des critères qualitatifs déterminent aussi la part variable :**

<u>- la prime de performance commerciale (PPC) :</u>
Les objectifs attachés à cette prime évoluent mensuellement en fonction des priorités de la direction commerciale. Par exemple, il peut s'agir de booster les ventes Fixe, de déstocker les mobiles, de booster les renouvellements de mobile (RM). Si l'item est atteint à 100% alors versement d'une prime maximum de 100%, si l'item est atteint à 70% alors versement de 50% de la prime.

<u>- la prime back-office :</u>
Elle prend en compte la tenue de la caisse, le stock, la complétude des dossiers et le Trade.

La répartition de la prime (mix) entre ces quatre catégories évolue mensuellement en fonction des priorités de la direction commerciale. Un exemple est disponible en **Annexe 3**.

Concernant la tenue de caisse, la prime est versée dans sa totalité dès lors que toutes les remontées du Service Comptabilité confirment que la clôture de caisse est conforme c'est-à-dire sans écart non justifié. A défaut, la prime n'est pas versée.

Concernant le stock, la prime est versée dans sa totalité dès lors que le reporting dédié post inventaire ne remonte aucun écart mobile non justifié et que les éventuels écarts accessoires ne dépassent pas 2,5% du CA accessoires de la boutique. A défaut, la prime n'est pas versée.

Concernant la complétude des dossiers, pour les vendeurs, la prime est versée dans sa totalité dès lors que leurs dossiers KO du mois ne dépassent pas 5% de toutes leurs conquêtes fixe et mobile (hors PP) du mois, et qu'aucun dossier KO ne soit constaté sur un mois glissant. A défaut, la prime n'est pas versée.
Concernant la complétude des dossiers, pour les RPV, la prime est versée dans sa totalité dès lors que les dossiers KO du mois pour l'ensemble de la force de vente de la boutique (prestataire inclus) ne dépassent pas 5% de toutes les conquêtes fixe et mobile (hors PP) de la boutique sur le mois, et qu'aucun dossier KO ne soit constaté sur un mois glissant (prestataire exclu). A défaut, la prime n'est pas versée.

Concernant le Trade (tenue à jour des éléments Trade de la boutique), la prime est versée en totalité dès lors qu'il n'y a aucune référence manquante dans les linéaires mobiles et accessoires, que les tarifs étiquettes sont tous à jour (hors panne SI), qu'il n'y a pas de PLV obsolète dans la boutique et que les informations réglementaires sont affichées correctement et dans leur intégralité. Si l'un de ces éléments n'est pas à jour, la prime Trade n'est pas versée.

3. Au-delà des critères quantitatifs et qualitatifs, il existe des primes selon les profils :

- Les commerciaux identifiés « référent » touchent, en plus de leur part variable, une prime de 100€.

- Les commerciaux identifiés « référent » bénéficient d'une prime de remplacement du RPV pendant l'absence de celui-ci, pouvant aller jusqu'à 450 euros, et conditionnée au fait d'être présent dans la boutique pendant les jours d'absence du RPV :
    - Pour une absence de 3 à 5 jours ouvrables (consécutifs ou non) sur un même mois : 100 euros
    - Pour une absence de 6 à 10 jours ouvrables (consécutifs ou non) sur un même mois: 350 euros
    - Pour une absence de 11 à 15 jours ouvrables (consécutifs ou non) sur un même mois: 400 euros
    - Pour une absence au-delà de 16 jours ouvrables (consécutifs ou non) sur un même mois: 450 euros

- Les RPV bénéficient d'une prime managériale pouvant aller jusqu'à 100€, répartie en 3 catégories :
    - le management/coaching
    - le suivi des KPI & process
    - l'animation de la boutique et de l'équipe

  La répartition de la prime (mix) entre ces trois catégories et les objectifs précis associés évoluent mensuellement en fonction des priorités de la direction commerciale. Des exemples de mix et d'objectifs fixés sont disponibles en **Annexe 3**.

AC FC

Dès lors que tous les objectifs d'une catégorie sont remplis, la prime de cette catégorie (selon répartition) est versée dans sa totalité. A défaut la prime de cette catégorie n'est pas versée.

- Les promoteurs de coupon bénéficient d'une prime d'excellence opérationnelle en cas d'atteinte à plus de 90% de R/0 durant 3 mois de suite, d'un montant de 300€ soit 100€/mois, précisée dans l'**Article 2.2 C. Promoteurs de coupons**.

- Les promoteurs de coupon bénéficient d'une prime mensuelle qualitative, pouvant aller jusqu'à 200€, qui vise à les intéresser sur 4 items :
  - la préparation et le respect des plannings de visite
  - le reporting des ventes (CA réalisé / semaine)
  - la justesse des stocks et des caisses
  - le merchandising (visibilité de la marque SFR)

  La répartition de la prime entre ces quatre items est précisée dans l'**Article 2.2 C. Promoteurs de coupons**.

  Dès lors que tous les objectifs d'un item sont remplis, la prime de cet item est versée dans sa totalité. A défaut la prime de cet item n'est pas versée.

Tout acte réalisé dans le cadre d'un contournement du plan de rémunération (Exemple : Résiliation suivi d'une réouverture de ligne) ne sera pas payé et ne rentrera pas dans le réalisé.

Article 2.2 Détail par profils

A .VENDEURS

QUANTITATIF	QUALITATIF
Volume (objectivé)	
CONQUÊTE (souscription + MIO) De 2€ à 12€* / acte x R/O	Back-Office 100€
FIXE De 10€ à 18€* / acte x R/O	
PP + MOBILE NU 1€ ou 5€ / acte x R/O	PPC 100€
RM De 5€ à 8€* / acte x R/O	
CA Accessoires 0,5€ x R/O pour 10€ de CA TTC	Référent +100€
	Prime de remplacement du RPV

*Se référer au catalogue des actes pour connaitre la rémunération unitaire par acte

B. RPV

QUANTITATIF

Volume (objectivé)

- **CONQUÊTE 160€** x R/O
- **FIXE 150€** x R/O
- **PP+ MOBILE NU 140€** x R/O
- **RM 140€** x R/O
- **CA Accessoires TTC 100€** x R/O

Rémunération individuelle:

Objectif : 30% de R/O d'un vendeur à temps complet:

- **Rémunération à l'acte basé sur REM Commerciaux**
- **Rémunération payée à partir de 70% de R/O sur chaque famille et plafonnée à 100% de R/O**

QUALITATIF

- **Back-Office 100€**
- **Prime Managériale** (anciennement coaching) **100€**
- **PPC 100€**

*Se référer au catalogue des actes pour connaitre la rémunération unitaire par acte

C. PROMOTEURS DE COUPON

QUANTITATIF

	R/O					
	80%	90%	100%	110%	120%	130%
Prime en fonction du R/O global	520 €	585 €	650 €	715 €	780 €	845 €
Vente Pack PP LS: prime en fonction du R/O	120 €	135 €	150 €	165 €	180 €	195 €

Prime d'excellence opérationnelle	300 €	100€/mois , paiement tous les 3 mois)

QUALITATIF

Prime Mensuelle Qualitative	de 0€ à 200€ dont
Préparation et respect des plannings de visite	50,00 €
Reporting des ventes: CA réalisé / semaine	50,00 €
Justesse des stocks et caisses	50,00 €
Merchandising = visibilité de la marque SFR	50,00 €
TOTAL	Jusqu'à 200 euros

Total variable	**Quantitatif + Qualitatif + Prime d'excellence opérationnelle**

*Se référer au catalogue des actes pour connaitre la rémunération unitaire par acte

ARTICLE 3. CATALOGUE DE REMUNERATION DES ACTES

Un catalogue de rémunération des actes en euros définit la valeur de chaque acte selon le chiffre d'affaires généré par la vente et l'engagement client associé. Il est fourni en **Annexe 2** à titre indicatif. Dans la mesure où le catalogue de rémunération des actes est conçu par rapport à l'état actuel du marché, la Direction Commerciale GP de la SMR pourra être amenée à le réviser mensuellement en cas de changement des conditions de ce marché, et ce, afin de permettre de rester compétitif et d'être réactif.
Les changements de carte sim, les changements d'option et de PTA ne sont pas rémunérés.

ARTICLE 4. COMMISSION DE SUIVI

Dans la perspective de permettre le suivi et la bonne application du présent accord ainsi que de traiter des dysfonctionnements afférents à la mise en œuvre de la mécanique du PRV en vigueur sans pour autant le modifier, deux commissions de suivi pourront se tenir, la première dans le courant du mois de juin 2020 et la deuxième dans le courant du mois de septembre 2020.

Cette commission sera composée de représentants de la Direction et de deux représentants par Organisation Syndicale Représentative au niveau de l'UES SFR signataire du présent accord.

ARTICLE 5. REVISION DE L'ACCORD

Les Parties signataires peuvent déposer une demande de révision de tout ou partie des dispositions du présent accord conformément à l'article L.2222-5 du code du travail.

Toute demande de révision doit être portée à la connaissance des autres signataires par lettre recommandée avec accusé de réception et être accompagnée d'un projet sur le ou les articles concernés.

Les négociations commenceront alors dans un délai de 15 jours avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES.

ARTICLE 6. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE L'ACCORD

Les présentes dispositions ont été prises dans le cadre de la politique salariale relative aux collaborateurs visés par le présent accord au titre de la NAO UES SFR pour l'année 2020.

Elles entreront en vigueur suite à l'accomplissement des formalités de dépôt à la DIRECCTE de Paris et au Secrétariat du Greffe du Conseil des Prud'hommes de Paris selon le calendrier suivant : au 1er janvier 2020 pour les promoteurs de coupon et pour les autres populations au plus tard courant mars 2020 selon la livraison des développements SI.

Le présent accord prendra fin le 31 décembre 2020. En l'absence d'un nouvel accord ou de PV de désaccord pour 2020 avant cette date, les présentes dispositions continueront de s'appliquer jusqu'à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions résultant d'un nouvel accord ou d'un PV de désaccord et au plus tard jusqu'au 30 avril 2021.
En cas d'incapacité des parties à trouver un nouvel accord pour 2021, la direction informera les parties si elle entend appliquer unilatéralement les présentes dispositions ou prendre de nouvelles mesures de manière unilatérale applicables pour l'année 2021.

Les parties conviennent que le Plan de Rémunération Variable des Commerciaux de la SMR en vigueur reste appliqué dans toutes ses dispositions jusqu'à l'entrée en vigueur du présent PRV.

Un original du présent accord sera communiqué aux organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES SFR, signataires ou non.

Conformément aux dispositions de l'article L.2231-5-1 du Code du travail, le présent accord fera également l'objet d'une publication sur la base de données nationale.

Le présent accord fera l'objet d'un affichage dans l'Intranet Groupe.

Fait à Paris, le 20 décembre 2019, en 8 exemplaires.

Pour les Entreprises constituant l'Unité Economique et Sociale SFR

Madame Florence CAUVET

Directrice Exécutive Ressources Humaines

Pour les Organisations Syndicales Représentatives

CFDT – Monsieur Xavier COURTILLAT
Délégué Syndical Central

CFTC - Monsieur Francky TABUTEAU
Délégué Syndical Central

UNSA – Monsieur Abdelkader CHOUKRANE
Délégué Syndical Central

ANNEXE 1 - LISTE DES SOCIETES JURIDIQUES CONSTITUANT L'UNITE ECONOMIQUE ET SOCIALE SFR

SFR FIBRE

Siège social : 10, rue Albert Einstein 77420 Champs-sur-Marne
RCS Meaux : 400 461 950

COMPLETEL
Siège social : 16 rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris
RCS Paris : 418 299 699

SFR
Siège social : 16 rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris
RCS Paris : 343 059 564

LTB-R
Siège social : ZE du Chaudron – 21 rue Pierre Aubert – 97490 Sainte Clotilde
RCS Saint Denis : 399 470 731

SRR
Siège social : ZE du Chaudron – 21 rue Pierre Aubert – 97490 Sainte Clotilde
RCS Saint Denis : 393 551 007

SFR Business Distribution
Siège social : 2 Rue Blaise Pascal Jardin d'entreprises - Immeuble Antarès - 28000 Chartres
RCS : 431 817 915

NUMERGY
Siège social : 12 rue Jean-Philippe Rameau 93634 La Plaine Saint Denis Cedex
RCS Bobigny : 753 105 956

SMR
Siège social : 27 place Mariage – 97600 Mamoudzou
RCS 024 072 175

HIVORY
Siège social : 1 square Bela Bartok 75015 Paris
RCS Paris : 838 867 323

SFR FTTH
Siège social : 124 Boulevard de Verdun – 92400 Courbevoie
RCS Paris : 844 717 587

ANNEXE 2 - CATALOGUE DE REMUNERATION DES ACTES – A TITRE INDICATIF

FAMILLE		Libellé	ABO en points	Forfait Bloqué en points
ABO-CB (migration et souscription)	Offres avec engagement	POWER+ 4G MTM	120	-
		HALO 45€	90	70
		HALO 25€	70	50
		HALO 15€	60	40
		976 22,9€	-	60
		WEB 4G 1Go MTM	30	-
		WEB 4G 20 Go MTM	50	-
	Offres sans engagement	POWER+ 4G MTM	70	-
		HALO 30€	40	30
		HALO 20€	40	30
		HALO 10€	40	20
		976 22,9€	-	30
		WEB 4G 1Go MTM	20	-
		WEB 4G 20 Go MTM	40	-
CARTE		PP / KITS / RM LCA	10	-
		BOX 4G La carte	50	-
RM		RM ABO	80	-
		RM CB	50	-

10pts = 1euros de rémunération

FIXE	Nouvelle offre Fixe 1P (ADSL et bientôt FTTH)	80	-
	Nouvelle offre Fixe 2P (ADSL et bientôt FTTH)	100	-
	Nouvelle offre Fixe 3P (ADSL et bientôt FTTH)	150	-
	Nouvelle offre Fixe 3P Premium (ADSL et bientôt FTTH)	180	-
	BOX 4G 100Go	150	-
ACCESSOIRE	10€ de CA TTC Accessoires	5	-

Le catalogue des offres et les rémunérations associées pourront évoluer en fonction des orientations du marché

SFR

ANNEXE 3 – EXEMPLES DE RÉPARTITION DES PRIMES QUALITATIVES ET OBJECTIFS ASSOCIÉS – A TITRE INDICATIF

BACK OFFICE	CATÉGORIE VENDEUR			
CATÉGORIES	**ATTENDUS**	**OBJECTIFS VISÉS**	**RÉPARTITION DE LA PRIME**	**MONTANT**
Tenue de caisse	Suivi des caisses : points caisse régulier / Respect des process	Remontées Service Comptabilité ou Service Support Clôture de caisse OK 0 écart non justifié	25%	25,00 €
Stock	Tenue du stock : rangement / gestion des mobiles, accessoires et SAV Traitement du Back Office Stock : traitement des SAV + Accessoires	Reporting dédié post inventaire 0 écart mobile Valeur écart Accessoires >2,5% du CA Accessoires PMS à jour	25%	25,00 €
Complétude des dossiers	Gestion des dossiers KO Siebel	0 dossier KO sur un mois glissant	25%	25,00 €
Trade	ILV PLV à jour dans le point de vente / étiquettes à jour (suivi de ces items) / affichages réglementaires / Mise en rayon mobiles et accessoires (plan merch)	Pas de trou dans les linéaires mobiles et accessoires / tarifs étiquettes à jour / Pas de PLV obsolète en PDV / affichages réglementaires OK	25%	25,00 €
		Total	**100%**	**100,00 €**

PRIME MANAGERIALE	CATÉGORIE RPV			
CATÉGORIES	**ATTENDUS**	**OBJECTIFS VISÉS**	**RÉPARTITION DE LA PRIME**	**MONTANT**
Management / Coaching	Suivi des commerciaux	Suivi sur la surface de vente (minimum 2/semaine travaillée) : débrief avec CDV Comptes-rendus formalisés des actions de coaching	35%	35,00 €
Suivi KPI et Process	ORITAB : 80% de taux de remplissage + 65% min taux de trafic KPI Hebdo : ORITAB / dossiers KO Tenue de fichiers dans les délais : Planning équipe M+1, fichier Primes, fournitures... au plus tard le 5 du mois	Indicateurs KPI hebdomadaires : ORITAB (80% et 65%) / KO (pas de dossiers KO sur un mois glissant) Fichiers process rendus dans les temps	25%	35,00 €
Animation de la boutique et de l'équipe	Briefs quotidiens : objectifs du jour connus Animations quotidiennes sur tableau Points fixes mensuels CDI 1 réunion équipe mensuelle	100% Comptes rendus (copie CDV) Mise en place animations spécifiques PDV Débriefe CDV	40%	40,00 €
		Total	**100%**	**100,00 €**