

ACCORD D'ENTREPRISE SUR LE BONUS INDIVIDUEL DE PERFORMANCE  
RELATIF A LA PRODUCTION ITINERANTE

Entre la société SOLVAREA, société par Actions Simplifiée à associé Unique au capital de 3 000 000 Euros, immatriculée au RCS de Lille sous le numéro 751 145 178, sise ZI du Parc à Stock - rue Georges Sand 62590 OIGNIES, représentée par :

- Aurélie HENIN, Directrice des Ressources Humaines ;
- David TOURQUETIL, Directeur Exécutif ;

Ci-après désignée « *la Société* »,  
D'une part,

Et les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise ci-dessous désignées,  
prises en la personne de leur représentant qualifié :

- Monica ELIEZER, pour la Fédération des Employés et Cadres du Commerce FO ;
- Christophe LANDAIS, pour la fédération des Services CFDT ;
- Pascal PELLETANE, pour la fédération des personnels CGT du Commerce de la Distribution et des Services ;
- Ludovic VELARD, pour la Fédération Commerce, Services et Force de Vente CFTC ;

Ci-après désignées « les organisations syndicales »  
D'autre part,

Ensemble ci-après désignés « *les Parties* ».

ME

DT

P.P

LV

AH

Contenu

1. PREAMBULE.....	3
2. POPULATION CONCERNEE .....	3
3. REGLES EQUIPES ITINERANTES .....	3
3.1. DEFINITION DES CRITERES INDIVIDUELS .....	4
3.1.1. NOMBRE DE TERMINEES PAR JOUR.....	4
3.1.2. % DE TERMINEE PAR JOUR .....	4
3.1.3. CONSOMMATION DE PIECES DETACHEES.....	4
3.1.4. TAUX DE RETOURS.....	4
3.1.5. TAUX D'INTERVENTIONS TERMINEES AU PREMIER PASSAGE .....	4
3.1.6. COEFFICIENT DE PRESENCE .....	4
3.2. CIBLES ET ENJEUX .....	5
4. REGLES TECHNICIEN(NE) LEADER.....	7
5. REGLES EQUIPES CENTRE DE SOLUTIONS ET DE REGULATION .....	8
6. REVISION DES CIBLES.....	8
7. PERIODE TRANSITOIRE.....	9
8. CALENDRIER DU BIP .....	9
9. PRIME DE DECOUCHE .....	9
10. CHAMP D'APPLICATION.....	9
11. CLAUSE DE RENDEZ-VOUS.....	10
12. CAS PARTICULIERS.....	10
13. ACCES AUX RESULTATS .....	10
14. REVISION DE L'ACCORD .....	10
15. DENONCIATION DE L'ACCORD .....	10
16. DUREE ET PUBLICITE DE L'ACCORD .....	10

ME

P.P

A.H.

DT

2

LV

## 1. PREAMBULE

Le présent accord régit les modalités de calcul et de redistribution du Bonus Individuel de Performance pour les équipes itinérantes en lieu et place de l'accord d'entreprise relatif au statut des techniciens Solvarea donc seuls un certain nombre d'articles restent en vigueur notamment pour les équipes atelier.

Ce nouvel accord fait suite aux réunions de négociations du 27/11/2019, 29/01/2020, 25/02/2020, 07/10/2020, 19/11/2020 et 15/01/2021.

Lors des premières réunions de négociation du nouvel accord BIP, il a été constaté et partagé par les Organisations Syndicales et la Direction que le système actuel de calcul du BIP n'était plus satisfaisant pour les raisons suivantes :

- Le principe du chiffre d'affaires n'est pas équitable selon les clients pour un même travail et ne favorise pas la polyvalence et l'entraide ;
- L'objectif de palier par semaine est peu motivant en cas d'absence sur une ou plusieurs journées ;
- Le système favorise la surconsommation pièces notamment pour les dossiers hors garantie ou bonus pour le lockring ;
- Le malus sur les garantie retour est peu impactant ;
- Le principe du BIP actuel ne motive pas le technicien(ne) sur ses axes métiers et des critères qualitatifs ;
- Le temps de trajet n'est pas pris en compte ;
- Les calculs sont longs et ne permettent pas au technicien(ne) un accès à ses résultats quotidiennement.

Les parties ont donc souhaité définir un système de rémunération des technicien(ne)s basé sur des critères qualitatifs et des normes métiers.

Il est en effet apparu souhaitable de mettre en place un nouveau mode de calcul de la rémunération variable des Technicien(ne)s Service Client dans le but :

- De rémunérer sur des critères plus qualitatifs et dans les normes du métier ;
- D'améliorer la satisfaction de nos clients ;
- De récompenser la performance.

## 2. POPULATION CONCERNEE

Sont visés par le présent accord les Technicien(ne)s Service Client ayant une activité de production itinérante ou au centre de solution et de régulation (CSR) et étant présent le dernier jour du mois de paiement de la prime.

Le paiement pourra être établi jusqu'au dernier jour de présence dès que les systèmes d'informations nous permettront d'établir un suivi quotidien des résultats.

## 3. REGLES EQUIPES ITINERANTES

ME

DT 3 L V

P.P

A.H.

### 3.1. DEFINITION DES CRITERES INDIVIDUELS

#### 3.1.1. NOMBRE DE TERMINEES PAR JOUR

Toutes les interventions du jour dont le statut est « terminé-réparé » ainsi que les dossiers « terminé non réparé » avec le sous-statut :

- Accord préalable solution commerciale ou suite demande de solution commerciale
- Appareil en panne au déballage
- Appareil économiquement irréparable
- Devis refusé ou validité de devis dépassée
- Impossible de réparer le produit
- Refus de garantie
- Demande de nouvelle intervention
- Panne constatée (ex : garantie remboursement, PMS)

#### 3.1.2. % DE TERMINEE PAR JOUR

Calcul : nombre d'interventions terminées par jour (voir 3.1.1) ÷ nombre de rendez-vous total du jour

#### 3.1.3. CONSOMMATION DE PIECES DETACHEES

La consommation de pièces détachées correspond aux pièces détachées posées et non le total des pièces commandées. Les pièces non posées devront être renvoyées au service pièces détachées en suivant la procédure prévue à cet effet (bascule de la pièce du dossier dans le stock et renvoi dans les délais). En outre, le compte rendu de l'intervention doit être complété de manière explicite en précisant les pièces posées ou non.

Calcul : nombre moyen de pièces détachées posées par dossier.

Périmètre : dossiers terminés (cf. 3.1.1) sur la période.

#### 3.1.4. TAUX DE RETOURS

Est considéré comme une « garantie retour » un dossier avec un rappel client suivi d'une intervention pour un même appareil dans les 30 jours suivant la clôture du précédent dossier.

Calcul : nombre de garanties retours ÷ nombre de dossiers terminés (cf. 3.1.1)

La liste des dossiers répertoriés en « garantie retour » seront partagés à l'ensemble des technicien(ne)s d'une même région en fin de mois.

#### 3.1.5. TAUX D'INTERVENTIONS TERMINEES AU PREMIER PASSAGE

Calcul : nombre d'interventions terminées au premier passage ÷ nombre de dossiers terminés total

Le nombre d'interventions terminées au premier passage correspond à la part du nombre de dossiers terminés en 0 ou 1 rendez-vous par rapport au nombre total de dossiers terminés (cf. 3.1.1).

#### 3.1.6. COEFFICIENT DE PRESENCE

Le BIP est calculé en moyenne journalière lissée sur le mois et payé chaque mois. Un coefficient de présence est appliqué afin de corréliser le BIP à la présence sur le mois.

ME 4 LV

AH

DT

Calcul référence : nombre de jours travaillés dans le mois  $\div$  nombre de jours ouvrés dans le mois.

Certaines absences ne viennent cependant pas minorer la présence sur le mois, à savoir :

- Les absences liées à l'activité de représentant du personnel (réunion, déplacement, délégation) ;
- La formation;

### 3.2. CIBLES ET ENJEUX

#### Nombre de jours travaillés dans le mois :

Cet indicateur permet de rapporter les critères de productivité à la journée.

Pour un salarié à temps partiel, le nombre de jour est calculé au prorata de sa présence. Par exemple, son contrat est de 17h30 par semaine, il travaille 20 jours dans le mois à 3h30 par jour. Le nombre de jours travaillés en équivalent temps plein sera de 10 jours.

Certaines journées travaillées ne seront pas prises en compte pour le calcul de la productivité à la journée :

- Formation
- Activité de représentant du personnel (réunion, déplacement, délégation)
- Centre de solutions et de régulation (exclusivement pour les technicien(ne)s en partage à mi-temps sur le centre de solutions et de régulation)
- Mission de technicien(ne) leader

#### Critère de Productivité :

Principe 1 : Nombre de terminé par jour

Principe 2 : % de terminé par jour

L'un de ces deux critères doit obligatoirement être atteint pour permettre le déclenchement des bonus.

Principe 1 : Nombre de terminé par jour	Montant
3,5 à 4	100€
>= 4 à 5	150€
>= 5	175€

Principe 2 : % de terminé par jour		Montant
>=64% à 66% <	> 2 terminés / jour	100€
>= 66% à 68% <	> 2 terminés / jour	150€
>=68%	> 2 terminés / jour	175€

P.P

ATI

ME

5

LV

DT

**Critères de majoration (bonus) :**

Bonus 1 : Consommation de pièces détachées

Bonus 2 : Taux de retours

Bonus 3 : Taux d'interventions terminées au premier passage

Les critères de majoration viendront majorer positivement ou négativement le montant de la prime acquis en critère de productivité. 3 paliers sont définis :

- Standard : correspondant à la norme attendue (seuil de référence)
- Bonus : qualifié comme au-dessus de la norme attendue
- Malus : qualifié comme étant en deçà de la norme attendue

Bonus 1 : Consommation de pièces détachées		Montant
Bonus	<= 0,6	50€
Standard	> 0,6 à 0,7 <=	25€
Malus	> 0,7	-25€

Bonus 2 : Taux de retours		Montant
Bonus	<= 2%	50€
Standard	> 2% à 3% <=	25€
Malus	> 3%	-25€

Bonus 3 : Taux d'interventions terminées au premier passage		Montant
Bonus	>= 70%	100€
Standard	>= 67% à 70% <	50€
Malus	< 67%	-50€

**Bonus qualité collectif :**

Un bonus collectif régional basé sur les résultats NPS du mois précédent pourra venir également bonifier le montant du BIP du technicien(ne).

Le NPS correspond à une question envoyée au client qui permet de mesurer son niveau de satisfaction et d'engagement par rapport à l'entreprise.

Les réponses possibles sont des notes allant de 0 à 10. La note attribuée par le client détermine la catégorie dans laquelle il sera classée :

- Promoteurs : note de 9 à 10
- Passifs : note de 7 à 8
- Détracteurs : note de 0 à 6

Le NPS se calcule en suite comme suit : **% promoteurs - % détracteurs**

P.P

ME

6

LV

AH

DT

Les résultats sont calculés chaque fin de mois et consolidés le 15 du mois suivant.

A titre indicatif, les cibles pour l'année 2021 sont les suivantes :

Région	Cible
Sud-Ouest	40
Nord-Ouest	40
Sud-Est	40
Nord-Est	45
IDF	35
National	40

NPS	-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	Cible atteinte
Prime	0€	5€	10€	15€	20€	25€	30€	35€	40€	45€	50€

La cible du NPS est fixée par la Direction au moment du dépôt des objectifs pour chaque région et au national.

En tout état de cause, le niveau d'objectif retenu pour l'année N+1 ne pourra prévoir une augmentation supérieure à 30% de l'objectif de la région.

Pour la région Ile de France, cette augmentation est fixée à 40% pour l'année 2021 et 2022 au maximum avant de revenir à la cible de 30%, ceci afin d'accompagner le « rattrapage » des autres régions.

#### 4. REGLES TECHNICIEN(NE) LEADER

Le technicien(ne) leader est un technicien(ne) itinérant(e) qui a un rôle d'accompagnement d'une partie des équipes de la région (formation, administratif, etc.). A ce titre, une partie de son temps de production peut être dédié à cette mission.

Dans ce cas, ce temps alloué ne sera pas comptabilisé dans le nombre de jours travaillés pour le calcul des critères de productivité.

Une compensation correspondant à la moyenne BIP de l'année précédente sera ajoutée par journée dédiée à la mission.

Exemple : Le technicien(ne) leader a une moyenne BIP journalière de 7€, il travaille 4 jours dans le mois sur sa mission de technicien(en) leader. Son BIP sera donc ajusté de +28€.

ME

DT 7 LV

P.P A.H.

## 5. REGLES EQUIPES CENTRE DE SOLUTIONS ET DE REGULATION

Le CSR poursuit plusieurs objectifs :

- Améliorer le taux de terminé 1er passage afin de réduire le temps de privation d'usage du produit pour le client en préqualifiant l'intervention avec l'ensemble des indications utiles (numéro de série, code erreur, etc.) et le cas échéant, en commandant une pièce. Le/la technicien(ne) lors de son diagnostic chez le client pourra donc utiliser la pièce et réparer au premier passage si son diagnostic sur place confirme celui du CSR.
- Résoudre par téléphone les interventions « simples » ne nécessitant pas forcément le déplacement d'un/une technicien(ne).
- Accompagner les technicien(ne)s via une hotline pour répondre aux questions techniques.

Le CSR est toujours dans une phase de construction et d'amélioration des processus, les parties s'entendent donc pour poursuivre la mise en place du service avant de cadrer le système de rémunération qui doit reposer sur des critères et cibles fiables et atteignables.

Le calcul du BIP pour les technicien(ne)s du CSR fera donc l'objet d'un avenant ultérieur au présent accord.

Avant la négociation de l'avenant, les technicien(ne)s concerné(e)s seront indemnisé(e)s comme suit :

- Technicien(ne) du CSR qui exerce une activité itinérante :

Le temps alloué ne sera pas comptabilisé dans le nombre de jours travaillés pour le calcul des critères de productivité.

Compensation à hauteur de la moyenne journalière du BIP de l'année précédente par journée travaillée au CSR. A défaut de période de référence suffisante (ex : pour un nouvel embauché), la compensation par journée travaillée correspondra à la moyenne journalière du BIP de l'ensemble des technicien(en)s itinérant(s) sur le mois.

Exemple : Le technicien(ne) a une moyenne journalière de 7€, il travaille 8 jours dans le mois au CSR. Son BIP sera donc ajusté de +56€.

- Technicien(ne) du CSR qui n'aurait pas d'activité itinérante :

Compensation par journée travaillée au CSR à hauteur de la moyenne journalière du BIP de l'ensemble des technicien(en)s itinérant(s) sur le mois.

Exemple : 1000 jours travaillés avec 10 000€ de BIP sur le mois, soit une moyenne par jour de 10€. Le technicien(ne) travaille 20 jours dans le mois au CSR. Son BIP sera donc 200€.

## 6. REVISION DES CIBLES

Une Commission BIP de suivi est organisée au minimum une fois par an en présence de trois représentants par organisation syndicale signataire. A cette occasion, la Direction

ME

8

AH

P.P

LV

ST

présentera les résultats de la période écoulée ainsi que les cibles et enjeux éventuellement revus. L'avis des membres présents sera recueilli à cette occasion.

Revalorisation des cibles :

Il est entendu que les cibles fixées devront être atteintes par au minimum 70% de l'équipe sur la période.

Enjeux :

Les montants distribués pourront faire l'objet d'une revalorisation dans la limite de plus ou moins 50% en conservant un enjeu total minimum de 600€ mensuel par technicien(ne) itinérant(e)

Pour l'année 2021, les parties s'entendent pour organiser deux commissions de suivi.

## 7. PERIODE TRANSITOIRE

Les parties s'entendent pour proposer une période transitoire permettant aux équipes de s'adapter au nouveau système de rémunération avec une garantie du BIP moyen versé en 2020 (hors période impactée par la non activité pendant la pandémie Covid 19 soit de la semaine 12 à 23 de l'année 2020) pendant 6 mois. Ainsi c'est la valeur la plus favorable qui sera versée pendant cette période.

## 8. CALENDRIER DU BIP

La période de calcul du BIP est M-1. Par exemple, en Février la prime sera basée sur la production de Janvier.

## 9. PRIME DE DECOUCHE

Il peut être nécessaire, selon l'activité et les besoins du service, de proposer à un technicien(ne) de se déplacer sur un autre secteur que celui couvert la plupart du temps. Si ce déplacement nécessite une nuitée à l'hôtel, celui-ci devra se faire sur la base du volontariat et ne pourra être imposé au collaborateur.

Une prime de découche sera alors versée d'un montant de 20€ par nuit.

## 10. CHAMP D'APPLICATION

Les parties considèrent que les dispositions prévues dans le présent accord sont globalement au moins équivalentes à celles découlant de la Convention Collective Nationale.

ME

P.P

A.H.

DT

9 LV

## 11. CLAUSE DE RENDEZ-VOUS

Les parties s'entendent pour se rencontrer à l'issue des 6 premiers mois de mise en place du présent accord au plus tard le 30/11/2021 afin d'analyser les résultats et de renégocier le cas échéant le contenu de l'accord.

## 12. CAS PARTICULIERS

Si les critères de calcul du BIP ne sont pas mesurables dans le cas d'une nouvelle activité ou organisation de travail, les technicien(ne)s concernés bénéficieraient, dans l'attente d'une négociation avec les partenaires sociaux, d'un maintien du BIP moyen des 12 derniers mois.

Pour un technicien(ne) n'ayant pas de période de référence précédente pour le calcul de la moyenne, c'est la moyenne journalière du BIP de l'ensemble des technicien(en)s itinérant(s) sur le mois qui serait appliquée.

## 13. ACCES AUX RESULTATS

La volonté de l'entreprise est de permettre à chaque technicien de suivre l'évolution de son BIP en temps réel, nos outils informatiques ne le permettant pas, chacun d'entre eux recevra individuellement, une synthèse de ses résultats en fin de mois, dans l'attente du déploiement d'un nouvel outil.

Cette synthèse reprend les résultats individuels de chaque technicien(ne) : critère de productivité et bonus/malus.

La liste des dossiers identifiés comme des garanties retours seront partagés par région à l'ensemble des technicien(ne)s.

## 14. REVISION DE L'ACCORD

Il pourra faire l'objet d'une révision à la demande de la Direction ou d'une ou plusieurs organisations syndicales conformément à l'Article L2261-7 du Code du Travail. Cette demande de révision sera faite par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre, adressée à la direction qui organisera dans les deux mois la réunion de négociation.

## 15. DENONCIATION DE L'ACCORD

Cet accord pourra être dénoncé par une ou plusieurs organisations syndicales signataires ou la Direction dans les conditions prévues à l'Article L.2261-10 du Code du Travail.

## 16. DUREE ET PUBLICITE DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Le présent accord sera déposé à la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) sur la plateforme en ligne

10

ME

A+1.

P.P

LV

DT

TéléAccords (<https://www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr/PortailTeleprocedures/>) et un exemplaire sera déposé au secrétariat du Greffe du Conseil de Prud'hommes. Chaque organisation syndicale recevra un exemplaire du présent accord.

Le présent accord est applicable à compter de : 01/05/2021

Fait à Oignies le 13/04/2021

Signataires :

- Aurélie HENIN, Directrice des Ressources Humaines



- David TOURQUETIL, Directeur Exécutif

lu et approuvé 

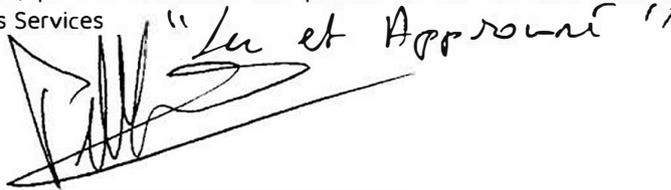
- Monica ELIEZER, pour la Fédération des Employés et Cadres du Commerce FO

lu et approuvé



- Christophe LANDAIS, pour la fédération des Services CFDT

- Pascal PELLETANE, pour la fédération des personnels CGT du Commerce de la Distribution et des Services

lu et approuvé 

- Ludovic VELARD, pour la Fédération Commerce, Services et Force de Vente CFTC

Lu et Approuvé

