

ACCORD D'ENTREPRISE SUR LA PRIME BACK OFFICE

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* ».

CL

ME

P.P

LV

DT

A4

Préambule :

La satisfaction de nos clients est la priorité de tous et chaque collaborateur au travers de son activité participe à l'amélioration de la satisfaction client. Les parties s'entendent sur la mise en place d'une prime collective destinée aux collaborateurs du back office qui participent au quotidien à la performance et la satisfaction de nos clients.

1. Bénéficiaires

Sont concernés les salariés statut « employé » ne bénéficiant pas d'une autre prime variable.

En outre, le droit n'est acquis qu'aux personnes titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée (y compris contrat d'apprentissage et de professionnalisation) ayant une ancienneté chez SOLVAREA de trois mois.

Pour être ayant droit, le salarié bénéficiaire doit cumuler trois mois d'ancienneté avant la date de début de la période de référence et doit être présent dans les effectifs le dernier jour de la période de référence (selon les dates de variables de paie).

Pour tout nouvel établissement du même type fondé par, acquis ou transféré d'une autre société vers, les salariés répondants aux critères cités dans cet article bénéficieront du présent contrat automatiquement.

L'unité de travail de rattachement du salarié est celle au sein de laquelle il est affecté le 1er jour de la période de référence.

2. Critère

Le NPS (Net Promotor Score) est un indicateur de la satisfaction client incontournable dans l'Entreprise. Il permet de mesurer le niveau d'engagement et de satisfaction de nos clients et de recueillir les « verbatims » nous permettant d'améliorer nos services.

Cet indicateur unique et collectif permet de faire vivre l'esprit d'équipe tout en améliorant l'expérience client.

Pour les collaborateurs des services centraux c'est le NPS national qui est retenu contre le NPS région pour les autres collaborateurs.

3. Calcul

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.

CL

P. P

LV

ME

DT

AH

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 classé :

- 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**

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

A titre indicatif, les cibles pour l'année 2022 sont les suivantes :

Région	Cible
Sud-Ouest	45
Nord-Ouest	45
Sud-Est	39
Nord-Est	49
IDF	38
National	43

4. Rémunération

L'échelle permettant de calculer la PBO est élargie.

Ainsi, l'enjeu sera de 100 € brut mensuel par salarié bénéficiaire.

Lorsque la cible NPS est atteinte, la prime est de 50€ brut mensuel par salarié bénéficiaire.

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€

Si la cible du NPS Région ou National (selon l'affectation du bénéficiaire) est atteinte, celui-ci perçoit 100% de la prime.

Si la cible du NPS Région ou National est dépassée, la prime peut atteindre jusqu'à 100€, de manière progressive.

NPS	Cible atteinte	+ 1 par rapport à la cible NPS	+2 par rapport à la cible NPS	+3 par rapport à la cible NPS	+4 par rapport à la cible NPS	+5 par rapport à la cible NPS	+6 par rapport à la cible NPS	+7 par rapport à la cible NPS
Prime	50€	57€	64€	71€	78€	85€	92€	100€

P.P

LL

DJ

ME

AH

LU

La prime est versée au prorata temporis de la durée contractuelle du collaborateur. Un collaborateur à temps partiel 50% percevra donc 50% de la prime mensuelle.

Les absences suivantes n'occasionnent pas de réduction du montant mensuel de la prime :

- Jours fériés ;
- Ensemble des congés payés ;
- Accident de travail et maladie professionnelle ;
- Récupération du temps de travail (RTT et heures supplémentaires) ;
- Heures de formation pendant le temps de travail ;
- Congés de formation économique, sociale et syndicale ;

5. Animation de la prime

La direction s'engage à mettre en place les moyens de communication afin d'informer les collaborateurs des résultats mensuels.

6. 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.

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés de la société visés à l'article 1 de l'Accord.

Il se substitue à l'ensemble des accords, usages et engagements unilatéraux précédemment applicables au sein de l'entreprise.

7. Révision 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 meilleurs délais la réunion de négociation.

8. Dénonciation 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.

9. Durée et publicité 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 (Directe) sur la plateforme en ligne 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.

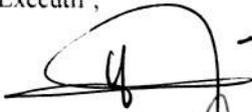
P.P
LL
ME
AH
LV
4

Le présent accord est applicable à compter de : 01/06/2022

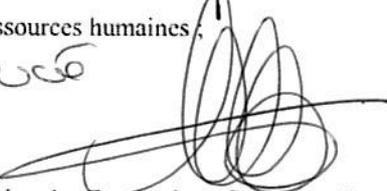
Fait à Oignies le 10/05/2022

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :

- David TOURQUETIL, Directeur Exécutif ;

Lu et approuvé 

- Aurélie HENIN, Directrice des ressources humaines ;

Lu et approuvé 

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

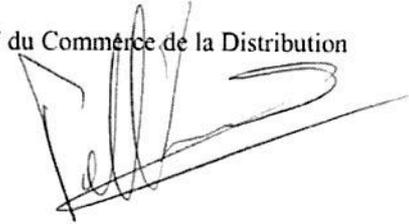
Lu et approuvé



- Christophe LANDAIS, pour la fédération des Services CFDT ;

LU ET APPROUVE LE 10/06/22

- 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



P. D

LV

DT

5

AH