

Heure du Jeudi 14 & 21 Janvier 2021 – Part Variable 2021 – Compléments

Part Variable sur Objectifs

Satisfaction

- **TS – I Facilité à joindre**

L'indicateur suivi est le résultat du QHD tous contact sur l'item facilité à joindre.

Cet item ne reprend pas le taux de décrochés téléphonique.

Le résultat correspond à la moyenne arithmétique mensuel du résultat TS-I du rapport QHD mensuel de Janvier à Décembre 2021

Ce rapport QHD est conditionné à la réponse du client au questionnaire à chaud envoyé après tous contacts (entretien face à face, mails ou téléphone)

La rapport QHD est généré en prenant les résultats sur 3 mois à condition d'avoir au minimum 30 répondants. En l'absence de 30 répondants minimum, la durée prise en compte est allongée. La durée prise en compte apparait sur le rapport QHD

- **Pilotage de l'indicateur TS-I 6 Facilité à joindre**

Les résultats provisoires, alimentés en hebdo dans l'outil de Part Variable sur Objectif, seront basés sur les résultats TS-I des 20 derniers répondants consultables sur clients on-line

Les résultats définitifs, alimentés mensuellement dans l'outil de Part Variable sur Objectif, seront basés sur le rapport mensuel QHD

Bancarisation

- **VB Forfaits Hors transformation - Périmètre**

Les ouvertures réalisées à des clients Particuliers déjà détenteurs d'un forfait (Satellis, Bouquet Liberté, Futeo, etc.) ainsi que les formules ouvertes et clôturées dans l'année (même numéro d'offre).

La comptabilisation est faite sur les formules individuelles

Epargne

- **Calibrage des objectifs – modulation selon indice de richesse et surface financière**

Les objectifs par ETP sur le Chiffres d'affaires Assurance Vie sont modulés selon le niveau de revenus de la zone de chalandise (source INSEE) et la surface financière moyenne constatée de nos clients BPe.

Cet écart d'objectif est plafonné à +/-15% entre Agences

- **Comptabilisation des ouvertures de produits d'Epargne – seuil de comptabilisation**

Les Ventes Brutes sont comptabilisées pour tous produits d'Epargne dès lors que

- pour les Livrets, DAT, PEL, SLR, l'ouverture est faite avec un montant $\geq$ à 100€,
- pour les Comptes Titres (Ordinaires, PEA, Parts Sociales) ouverts pendant l'année 2021, l'encours au 31/12/2021 est $\geq$ à 500€,
- pour les contrats d'Assurance Vie, l'ouverture est faite avec un montant $\geq$ 500 €.

NB : un contrôle en fin d'année sera réalisé pour annuler les ouvertures de l'année dont l'encours n'atteint pas le seuil demandé avec une analyse pour les contrats d'Epargne Financière liée à l'évolution des UC.

- **CA Assurance-Vie – Transfert Fourgous et Loi PACTE**

Pour le Chiffre d'Affaires Assurance Vie, la comptabilisation est faite sur les versements.

Le périmètre retient les affaires nouvelles, les versements libres, les versements réguliers en Euros et en UC ainsi que les Orientations de Gestions (OG)

Le périmètre exclu les arbitrages, les transferts Fourgous et la Loi PACTE

- **CA Assurance-Vie – Source**

Le Chiffre d'affaires retenu correspond aux éléments des Datamarts Mysys.

Ce chiffre d'affaires n'est pas basé sur les CRE.

- **Domiciliation du Client**

Le critère retenu est la domiciliation du client et non pas le guichet où l'opération est réalisée. Les réalisations portées par les CAGP notamment viennent incrémenter les résultats des agences où le client est domicilié.

IARD / Prévoyance

- **Ventes Brutes IARD et Prévoyance**

Sont exclus les transformations de contrat sur la même gamme de produit (exemple : clôture d'une assurance Auto et ouverture d'un nouveau contrat sur le même client dans l'année).

Crédits

- **Exclusions liées à la note Bâle 2**

Les exclusions sont faites sur tous clients notés > à 8.

Les engagements de crédits conso (hors projets) et les financements des crédits projets sont prises en compte pour tous clients noté entre 1 et 8 dont le DRC est complet.

- **Engagements nets Crédit Conso par ETP - Périmètre**

Engagements nets crédits consommation hors Crédits Projets + versements Crédits Projets + déblocage des crédits renouvelables

Risques et Conformité

- **Evolution des clients verts CCA – Pilotage**

Les résultats / ETP seront communiqués mensuellement dans l'outil de Part variable sur objectif.

- **Traitement du RPM – Date de prise en compte**

Le taux de traitement est calculé après la fermeture des agences et avant la prise en compte des opérations batch de nuit.

Part Relative

Bancarisation

- **Remises commerciales**

Le périmètre retenu correspond à toutes les remises effectuées après tarification du client. Ce sont les remises, remises libres, qui viennent au crédit du compte du client à l'initiative de l'agence.

Sont exclus du périmètre, les remises commerciales liées à la politique tarifaire de la CEGEE (gratuité de forfaits, tarification jeune, remises liées aux options du bouquet liberté)

Les remises effectuées sur des lignes hors bancarisation impactent cette ligne. Le périmètre retenu est l'ensemble des remises effectuées.

NB : sont exclues les remises effectuées après accord dérogatoire du Marché sur les frais d'entrée Assurance Vie hors grilles de délégations. Ces remises font l'objet d'un suivi détaillé au marché pour pilotage.

- **Périmètre Cartes**

Toutes Ventes Nettes de cartes sont valorisées dans le Baromètre selon la pondération ci-dessous :

	Pondération
Izicarte DD Classique	0,80
Izicarte DD 1er	0,90
Izicarte DD Platinum	1,00
Carte 1er DD	0,60
Carte Platinum	0,70
Carte Infinite DD	1,00
Cartes classiques DI/ DD et Cartes 1er DI	0,50

Une vente d'une Izicarte 1^{er} à Débit Immédiat sera valorisée à 0,50

- **Mandats Macron / Mobilité bancaire**

Mobilités règlementées entrantes, uniquement les mandats finalisés
Comptabilisation en nombre de comptes

Epargne

- **Souscription de contrat sur client PREMIUM**

Une souscription de contrat d'Assurance Vie par un CAGP impactera les résultats de l'agence de domiciliation du client sur le Baromètre Grand Public et dans le même temps le Baromètre PREMIUM du territoire de l'agence de domiciliation

- **Ventes sur clients non détenteurs – contrat d'Epargne**

Une vente réalisée sur un client non détenteur de l'univers Epargne impactera la Part Variable sur Objectif à condition de respecter les règles de comptabilisation et impactera le Baromètre

Une vente réalisée sur un client déjà détenteur de l'univers Epargne n'impactera que la Part Variable sur Objectif sous condition de respect des règles de comptabilisation. Cette vente n'impactera pas le Baromètre.

Crédits

- **Vente I-Selection**

Une vente I-selection impactera la ligne Engagements et ventes accessoires pondérés Immo pour la commission versée par la filiale en plus du montant du crédit si ce dernier est réalisé auprès de la CEGEE.

L'indicateur Engagements et ventes accessoires pondérés Immo correspond à l'indicateur 2020 du PNB Crédit Immo

- **Vente LOA ou Régén'Air**

Une vente LOA ou Régén'Air impactera la ligne Engagements et ventes accessoires pondérés Conso pour la commission versée par la filiale.

L'indicateur Engagements et ventes accessoires pondérés Conso correspond à l'indicateur 2020 du PNB Crédit Conso

TEMPO

Le TEMPO est un métronome de l'activité. Il donne une tendance sur l'activité au quotidien des collaborateurs mais ne constitue pas un objectif.

Il est calibré sur 40 semaines pour atteindre le 120% de l'objectif de la Part Variable sur objectif pour l'agence.

Dans le cadre du Chiffre d'Affaires assurance vie, les agences n'ayant pas de GCP doivent compenser le TEMPO grâce à l'intervention du CAGP du Territoire et aux clients premiums présents dans les portefeuilles des collaborateurs présents en Agence.