



Règlement des ventes

GROUPE GRIM

Version : Janvier 2025

Sommaire

- 1) Lexique
- 2) Cadre légal et complétude des dossiers
- 3) Règlement sur les Commissions sur ventes
- 4) Dispositif Bonus / malus – qualité des reprises VO



Préambule :

Le document « règlement des ventes Groupe Grim » détermine les pratiques commerciales en vigueur au sein du groupe GRIM. Il est complété par les dispositions du Payplan ci-joint spécifique à chaque marque Constructeur.

Chaque collaborateur/-rice exerçant les fonctions de Conseiller(e) commercial(e), d'Attaché(e) commercial(e), de Chef(fe) de groupe ou chef(fe) des ventes doit impérativement en avoir une parfaite connaissance et en respecter les règles.

1) Lexique

Commun toutes marques

VN : véhicule neuf, jamais immatriculé, jamais roulé (ou 100 km max.)

VD : véhicule de démonstration, appartenant à la concession, destiné aux essais routiers

VK : véhicule de courtoisie, appartenant à la concession, destiné à la mobilité des clients après-vente

VO : véhicule d'occasion

FreVo : frais de remise en état de véhicule d'occasion

BdC : bon de commande client

CGV : Conditions Générales de Vente

CVD : Carte de Vente au Détail (également appelée « retail » dans de nombreuses marques) : déclaration de livraison d'un VN/VD/VK à client final dans l'outil informatique du constructeur. Il existe plusieurs types de CVD, dépendant du profil de l'acheteur (particulier, société etc.) et du mode de financement du véhicule.

LOA : location avec option d'achat

LLD : location longue durée

Offre préalable : il s'agit du dossier de financement « définitif », édité une fois le financement accepté par le partenaire financier, sans réserve ni élément manquant. Le délai de rétractation (loi Lagarde) de 14 jours commence lorsque le client accepte, date et signe cette offre préalable. Cette dernière ne doit pas être confondue avec la simulation de financement (= « devis » de financement, sans valeur contractuelle), et aucun amalgame ne peut être fait avec la date de signature du BdC.

ScanPrice : outil de cotation de véhicules d'occasion à reprendre

Marques Jaguar & Land Rover

JLR : Jaguar Land Rover

ESELLER : CRM à utiliser pour les ventes VD, VK et VO

SMART : Outil constructeur à utiliser pour les ventes VN



Marques BMW- MINI - BMW Motorrad

SA3 : logiciel de configuration d'un VN et d'édition d'offres commerciales et de bons de commande (BMW & VO)

OFCO : logiciel de configuration d'un VN et d'édition d'offres commerciales et de bons de commande (MINI « TNR »)

CCR : Connected Customer Rate, soit Taux de clients connectés : pour qu'un véhicule soit comptabilisé comme « connecté CCR », le Client doit charger sur son smartphone l'application « My BMW App » ou « My MINI App », connecter le véhicule à l'application, et utiliser au moins une fois cette dernière dans les 15 jours suivant la livraison du dit véhicule

Datas : fichier Excel accessible par un lien « OneDrive », recensant les stocks, ventes, livraisons, financements de l'année en cours pour toute la concession.

Véhicules « P » : à chaque début de mois, la Direction classe en catégorie « P » un certain nombre de véhicules prioritaires à vendre, selon plusieurs critères (âge de stock, nombre de modèles en stock, particularités de configuration, modèle en fin de vie commerciale etc.). Ces véhicules sont identifiés par le symbole **P** en colonne B de Datas.

Salesforce : CRM auto à utiliser pour le reporting les ventes

Openflex : outil de cotation des reprises (activité BMW Motorrad)

CVD : Carte de Vente au Détail (également appelée « retail » dans de nombreuses marques) : déclaration de livraison d'un VN/VD/VK à client final dans l'outil informatique du constructeur. Il existe plusieurs types de CVD, dépendant du profil de l'acheteur (particulier, société etc.) et du mode de financement du véhicule.

Marque FORD

ESELLER : CRM à utiliser pour les ventes VN, VD, VK et VO

Véhicules Prioritaires : à chaque début de mois, la Direction classe en catégorie « Véhicules prioritaires » un certain nombre de véhicules prioritaires à vendre, selon plusieurs critères (âge de stock, nombre de modèles en stock, particularités de configuration, modèle en fin de vie commerciale etc.).

Marques Cupra – Seat- Skoda

PO : Prise d'ordre (enregistrement d'une commande)

AAK : Immatriculation d'un VN avec DL (déclaration de livraison).

CAR SELL : CRM pour les ventes VN, VD et VO

WEFLEET : pour les ventes Grands Comptes, fleet agency

Marque Volvo

RD = Retail Delivery = déclaration d'une livraison à client final dans l'outil constructeur Volvo

ESELLER : CRM à utiliser pour les ventes VD, VK et VO

KOMPASS : Outil constructeur à utiliser pour les ventes VN

DMS = Saphyr

2) Cadre légal et complétude des dossiers

Il est formellement interdit :

- d'augmenter la valeur déclarée d'un véhicule dans un logiciel de cotation de financement en valorisant plusieurs fois des options ou packs d'options : la valeur du véhicule doit strictement correspondre à la réalité de configuration de ce dernier.
- de valoriser une reprise VO en décrivant le véhicule mieux équipé qu'il ne l'est réellement, ou équipé d'une motorisation supérieure à la réalité, ou de renseigner un kilométrage inférieur à la réalité.
- de dire ou écrire à un client qu'il bénéficiera ultérieurement d'un article et/ou d'une prestation ne figurant pas sur le bon de commande.
- d'établir des exemplaires de BdC Client et Concession comportant des différences, et notamment en matière d'options, accessoires, tarifs, montant d'acompte, prix de reprise VO : tous les exemplaires doivent être strictement identiques.
- de dire ou écrire à un client qu'il peut restituer par anticipation son véhicule actuel sous contrat de location sans en informer expressément la Direction.

Si l'un ou plusieurs de ces faits étaient avérés, ils entraîneraient :

- la suppression et/ou la reprise rétroactive des commissions liées à la vente de chaque véhicule concerné (commission forfaitaire véhicule, de financement, sur produits périphériques - contrats d'entretien etc.)
- la réaffectation de la vente à la Direction pour chaque véhicule concerné (pouvant éventuellement avoir un impact sur des primes mensuelles ou trimestrielles - cet impact ayant alors un effet rétroactif dans le cas où les dites primes auraient été préalablement versées)
- des sanctions disciplinaires

Par ailleurs, toute vente ne respectant pas l'ensemble des règles ci-après exposées entraîne la suppression des commissions du Vendeur(se) (véhicule, financement, MAD, mise en mains, produits périphériques) liées.

2.a. Formation du contrat de vente & acompte

Toutes les pages du BdC (et les CG) doivent impérativement être paraphées par le Client et le Vendeur(se). Les signatures doivent être apposées aux emplacements prévus, et ce, sur les deux exemplaires : Client et Concession.

Rappel de la réglementation en vigueur dite loi « Lagarde » qui concerne uniquement les personnes physiques (donc non applicable aux personnes morales) :

1) Dans quels cas le Client bénéficie d'un délai de rétractation ?

- Si la vente est conclue à son domicile, qu'elle soit assortie ou non d'un financement (NB : le délai de rétractation de 14 jours est alors incompressible, même si la livraison a eu lieu avant son terme)
- Si la vente est conclue avec un financement (quel que soit le lieu de conclusion de la vente)
- Si la vente s'est faite par correspondance (= vente en ligne notamment)

2) Le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation quand :

- La vente est conclue au comptant au domicile du vendeur (= à la concession)
- La vente est conclue au comptant sur une foire ou une exposition (le législateur assimile ces lieux au domicile du Vendeur)
- Ceci signifie que le Client ne bénéficie d'aucun délai de rétractation si la vente se réalise dans ces conditions et que nous n'avons donc aucune obligation de restituer l'acompte en cas d'annulation de commande.



Acomptes : conduite à tenir : prendre un acompte encaissable immédiatement (carte bancaire privilégiée) d'un montant minimum de 10% du prix de vente TTC du véhicule.

- Si cette vente au comptant est faite au domicile du Client ou à distance, on devra rembourser l'acompte si le Client en fait la demande avant l'expiration du délai de 14 jours.
- Une fois le délai de 14 jours après la signature de l'offre préalable écoulé, la vente est réputée ferme et définitive : si le client annule, il perd son acompte.

Dans le cas où le client ne peut honorer un acompte à hauteur de 10%, le montant de l'acompte doit être défini avec le chef des ventes ou la direction. Aucune commande ne peut être enregistrée et validée sans un acompte encaissable sauf clients grands comptes et loueurs longue durée.

L'acompte ne peut être versé que par le Client désigné au BdC. La règle d'un seul et même nom de Client sur BdC, facture, éventuel dossier de financement et immatriculation doit être scrupuleusement observée.

Le versement d'acompte par carte bancaire ou virement est fortement conseillé. Les chèques sont néanmoins acceptés, mais le véhicule ne pourra pas être livré avant trois semaines au moins, car c'est le délai pendant lequel il peut revenir impayé. Les acomptes en espèces sont interdits, quel qu'en soit le montant.

2.b. Financement – reprises VO

- Financement
 - Le montant du cumul Véhicule + options usine + accessoires doit impérativement être le même sur le BdC et dans l'outil de cotation du financement
 - Un Client particulier peut demander à être livré avant l'expiration du délai de 14 jours, en en demandant expressément la réduction à 3 jours (jamais moins)
 - Un véhicule ne peut être commandé que lorsque l'offre préalable a été signée par le Client, et que le dossier de financement a été accepté sans aucune réserve ou élément manquant (rapport de scanner d'identité, caution personnelle, pièces comptables...)
- Reprises VO

Le seul outil de cotation d'un VO à reprendre est le logiciel ScanPrice (auto) ou Openflex (moto), qui doit être parfaitement renseigné. Seul un manager peut, exceptionnellement et de manière dûment justifiée, autoriser le Vendeur(se) à reprendre un VO au-dessus du prix préconisé par ScanPrice/Openflex.

Tous les éléments suivants devront être présents dans le dossier de vente à remettre à la direction :

- Copie de carte grise (le Vendeur(se) devant préalablement vu la carte grise originale)
- Fiche d'estimation de reprise parfaitement renseignée (description du véhicule, FreVo à réaliser, kilométrage garanti par le client, non-accidenté etc.), et ce quelle que soit la destination prévue du VO repris (marchand ou parc VO).
- Certificat Histovec (comprend le non-gage et l'historique administratif du VO)
- Si le VO repris est sous contrat de financement : email de solde à effectuer émanant de l'organisme de financement (un simple échéancier n'est pas accepté)

2.c. Complétude du dossier de vente

Aucun dossier de vente ne peut être remis directement au secrétariat commercial ni enregistré dans l'outil de reporting sans vérification et signature préalable d'un manager.

Dossier complet =

- Bdc dûment signé des deux parties,
- acompte encaissable ou encaissé,
- offre préalable de financement signée et dossier accepté sans réserve,
- dossier de reprise VO complet,
- feuille de gestion / suivi de dossier (= fichier Excel)

Pour remettre **son dossier complet** à son manager afin que la vente lui soit commissionnée, le Vendeur(se) dispose de 48 h suivant :

- la signature du Bdc par le Client dans le cadre d'une vente au comptant
- la signature de l'offre préalable dans le cadre d'une vente financée

2.d. Utilisation conforme du CRM propre à la marque : se référer au Payplan

Chaque marque impose à son réseau de concessionnaires l'utilisation rigoureuse d'un logiciel de relation client (CRM) : se référer au barème de rémunération variable (payplan).

3) Règlement des Commissions sur ventes

Tous les montants des commissions et primes sont exprimés en euros bruts.

En cas d'absence du salarié dans l'entreprise (hors congés payés et légaux), le versement des primes est proratisé au temps effectif de sa présence sur la période de réalisation des objectifs.

Toute annulation de commande postérieure au versement d'une prime liée à un objectif ou un challenge donnera lieu à régularisation, avec reprise éventuelle des sommes payées.

Les ventes à des collaborateurs Grim (dont les conditions commerciales doivent préalablement être édictées par la direction), à des marchands VO et aux professionnels de l'automobile doivent prioritairement être réalisées par un manager. Elles ne font pas l'objet d'un commissionnement. Toutefois, en cas d'indisponibilité d'un manager, si un(e) Vendeur(se) réalise une vente « collaborateur », elle ne lui sera pas commissionnée, mais comptera dans sa réalisation d'objectif mensuel de commandes. Il/elle percevra en revanche l'éventuelle commission de financement le cas échéant.

Le règlement des commissions est subordonné au parfait paiement du véhicule par le client et/ou les organismes de financement le cas échéant.

Il est expressément précisé qu'en cas de non-paiement d'une aide à la vente que le/la Vendeur(se) avait prévue dans sa feuille de gestion, la commission versée sera recalculée, voire reprise, même si la Concession apprend tardivement la perte de l'aide.

Cette disposition ne s'applique pas si la perte de l'aide n'est pas imputable au/à la Vendeur(se).

Conditions commerciales à respecter :

Chaque concession définit une politique commerciale incluant des limites de remises commerciales à accorder aux clients. Le respect de ces limites est un prérequis au versement des commissions.

Il est interdit d'offrir une prestation ou un accessoire : tout geste commercial doit être valorisé à son prix de vente normal et faire l'objet d'une remise équivalente, mentionnée au Bdc.



Ventes VD/VK/VO : aucune remise, cadeau ou geste commercial ne peut être accordée au Client par le Vendeur(se) sans dérogation écrite (ou validation sur Carshop) d'un manager de la Concession. Il est interdit au Vendeur(se) de modifier directement le prix de vente d'un VO/VD/VK, ceci étant considéré comme une remise accordée.

4) Dispositif Bonus / Malus – qualité des reprises VO

Consignes à respecter :

- 100% des reprises doivent être réalisées à un montant inférieur ou égal au prix préconisé par Scan Price/Openflex, sauf accord signé du chef des ventes et validé dans Scan Price/Openflex.
- Objectif = 0 € d'écart entre estimation des frais et frais réels.
- Prolongation du principe de bonus / malus lié à la qualité des reprises qui engendre la possibilité d'augmenter la rémunération globale, mais aussi de la minorer.

Fonctionnement

A chaque début de mois, une liste des VO préparés le mois précédent est établie (préparation complète, statut « disponible à la vente dans CarShop).

L'analyse est faite sur les points suivants :

- Mesure des éventuels écarts entre prix de reprise réels et ceux préconisés par Scanprice/Openflex
- Mesure des éventuels écarts entre FreVo prévus et FreVo effectués

En règle générale, les VO destinés à marchand ne faisant pas l'objet de frais de préparation, leur intégration dans la liste des écarts devrait rester très exceptionnelle, par exemple dans les cas suivants :

- anomalie non identifiée par le vendeur et imposant de revendre le VO au marchand à un prix inférieur à celui convenu (dommage important non signalé, véhicule non conforme à l'état descriptif détaillé sur la fiche d'estimation de reprise)
- élément manquant à fournir gracieusement au marchand (double de clé, livrets de bord, roue de secours, plage arrière etc.)

4.a. Principe de Bonus (= écart négatif)

Exemple du vendeur – repreneur A ci-dessous : l'écart total est de -320 €, il percevra un bonus de 20 %, soit 64 €.

Le bonus mensuel maximum est plafonné à 1500 €.

Vendeur A	Prix d'achat préconisé ScanPrice	Prix d'achat réel	Soit écart	FreVo estimés	FreVo réalisés	Soit écart	Cumul écarts
VO n°1	18 000 €	17 200 €	-800 €	850 €	930 €	80 €	-720 €
VO n°2	20 000 €	20 800 €	800 €	1 000 €	700 €	-300 €	500 €
VO n°3	9 600 €	9 600 €	0 €	1 400 €	1 300 €	-100 €	-100 €
						Ecart total :	-320 €
						Bonus 20 % :	64 €



4.b. Principe de Malus (= écart positif)

Exemple du vendeur-repreneur B ci-dessous : l'écart total est de +780 €, il fera l'objet d'un malus de 20 %, soit -156 €.

Le malus mensuel maximum est plafonné à 1500 €.

Vendeur B	Prix d'achat préconisé ScanPrice	Prix d'achat réel	Soit écart	FreVo estimés	FreVo réalisés	Soit écart	Cumul écarts
VO n°1	24 000 €	24 000 €	0 €	850 €	930 €	80 €	80 €
VO n°2	20 000 €	20 500 €	500 €	1 000 €	1 900 €	900 €	1 400 €
VO n°3	9 600 €	9 000 €	-600 €	1 400 €	1 300 €	-100 €	-700 €
Ecart total :							780 €
Malus 20 % :							-156 €

En cas de malus, celui-ci viendrait en déduction des primes et commissions à verser le mois suivant celui de l'analyse des écarts. Dans l'hypothèse où le montant du malus serait supérieur à la rémunération variable (primes + commissions) à verser, la partie du malus excédant la rémunération variable serait à reporter pour application sur le ou les mois suivant(s).

Exemple : variable à verser au vendeur au titre du mois M : 1200 €. Malus à appliquer : 1500 €. Dans ce cas, une première part du malus vient en déduction du variable à verser (soit 1200 €) et sur M+1, les 300 € restants seront appliqués en malus sur le variable à verser. L'étalement ne peut se faire sur plus de 3 mois.

ATTESTATION DE REMISE DU REGLEMENT DES VENTES & DU PAYPLAN

Je soussigné(e), exerçant les fonctions de

au sein du Groupe GRIM déclare avoir reçu ce jour :

- Le règlement des ventes concernant l'activité de ventes automobile ou motocycles
- Le payplan en vigueur

Détails du règlement des ventes Groupe Grim :

- Lexique du vocabulaire de l'activité
- Cadre légal de référence des conditions commerciales et Règles de complétude des dossiers de vente
- Règles des commissions sur ventes
- Dispositif Bonus / Malus des ventes d'occasion (VO)

Détails du Payplan :

- Objectifs de ventes & livraisons de véhicules, financements et produits périphériques
- Objectifs qualitatifs
- Commissions sur ventes mensuelles
- Commissions sur ventes de produits périphériques et extension de garanties
- Commissions sur ventes de financement

Je suis informé(e) que le règlement des ventes comme le payplan pourront être révisés en fonction des évolutions réglementaires, des politiques commerciales du Groupe Grim et/ou de celles des Constructeurs automobiles et de motocycles.

Ces documents ont été remis en mains propres pour en prendre parfaite connaissance et en respecter les consignes.

Fait à :, le/...../20.....

Le/la Salarié(e)
(signature)