

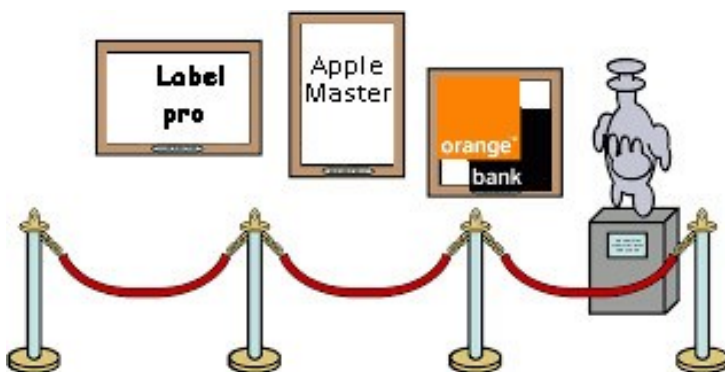


Voici les questions posées par les délégués du personnel CFDT, et les réponses apportées par l'entreprise.

Question : Que change concrètement la certification pro pour un vendeur ? Sa rémunération est-elle différente ? Son organisation du travail est-elle aménagée ? En quoi son activité diffère-t-elle d'un vendeur non certifié qui gère les pros ?

Réponse : Il ne s'agit pas d'une certification. La labellisation pro permet la montée en compétence d'un vendeur sur le domaine des pro, dans le but d'améliorer la prise en charge des clients pro. La labellisation fait suite à un accompagnement personnalisé des vendeurs concernés, boutique par boutique.

Il n'y a aucune rémunération à ce titre, et l'organisation du travail n'est pas impactée. Enfin, un vendeur non labellisé peut faire les mêmes actes de gestion qu'un vendeur labellisé.



Question : Une boutique certifiée pro a-t-elle une organisation différente d'une boutique non certifiée ? Les pros sont-ils accueillis différemment dans une boutique certifiée et non certifiée ? La boutique certifiée a-t-elle plus de possibilités dans la gestion des dossiers pros ?

Réponse : La labellisation pro d'une boutique n'impacte pas son organisation et n'ouvre droit à aucun acte de gestion supplémentaire. Elle aide à une meilleure prise en charge des clients pro en s'assurant de la bonne mise en application du parcours client recommandé par le national.

Rien n'empêche une boutique non labellisée de mettre en place ce parcours recommandé.

Notre objectif est que 100% des boutiques de l'AD soient labellisées pro d'ici mi 2019.



Question : De nombreuses boutiques à l'AD ont souffert de vacances managériale. Megastore, Smarstores ou boutiques de proximité se retrouvent parfois depuis de longs mois sans RB ou Responsables vente, ce qui met les salariés de celles-ci en difficulté. Comment l'AD compte s'organiser afin d'éviter que ces situations se reproduisent ?

Réponse : Une entraide managériale est organisée entre les boutiques avec le renfort d'un RB ou d'un RBA. La présence d'une ligne managériale est toujours organisée auprès des équipes.

Par ailleurs, des recrutements ou mobilités ont été réalisés.

Question : A la suite à la question 8 du mois de mars et de la réponse incomplète de la direction, nous reformulons notre question. Si un salarié effectue, à la demande de son manager, une demi-heure supplémentaire sur la semaine A et une demi-heure supplémentaire deux semaines plus tard, sur la semaine C, le manager est-il en droit de refuser le dépôt de la première demi-heure au prétexte qu'il ne s'agit pas d'une heure complète ? Peut-il demander au salarié de poser 1h sur la semaine C à la place ?

Réponse : Le temps de travail est décompté sur la semaine civile, soit du lundi 0 heure au dimanche 24 heures. En conséquence, le salarié peut déclarer le temps effectué en plus sur la semaine A, puis sur la semaine C.

Des informations générales sur le temps de travail et plus particulièrement les heures effectuées en plus sont en ligne sur @noo :

<https://portailrh.sso.infra.ftgroup/temps-de-travail-conges/temps-de-travail/heures-supplementaires>

Commentaire : Ce même thème est abordé encore et toujours depuis plusieurs années, mais nous constatons cependant une différence entre le discours de la direction et la réalité concrète du logiciel.

Question : Les lettres de résultats sont remises systématiquement aux conseillers, avec un rappel des Directeurs des Ventes, dans le même sens, pour quelle raison les managers de boutique ne reçoivent pas la leur ?

Réponse : Les lettres de résultats sont envoyées ou remises de manière individuelle à chaque manager, qui par ailleurs peut consulter les résultats de la boutique dans l'outil PVC.

Commentaire : De la théorie à la pratique, il y a un pas énorme qui n'est que rarement fait.

Question : Quel est le nombre minimum de vendeurs nécessaires pour ouvrir une boutique ?

Réponse : Deux salariés sont nécessaires pour ouvrir une boutique dans de bonnes conditions.

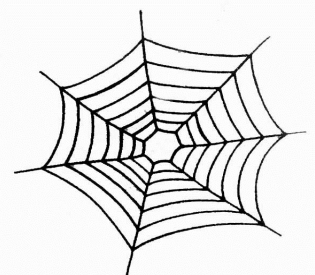
Question : Si un manager et un vendeur sont seuls présents au moment de l'ouverture, le manager doit-il rester sur la surface de vente ? Doit-il faire de la vente ?

Réponse : Il accompagne le vendeur pour ne pas le laisser seul.



La direction a elle un retour de la DISU concernant le verrouillage récurrent des comptes des vendeurs, et les obligeant à utiliser l'application « mot de passe attitude » plusieurs fois par heure, parfois même devant les clients ? (Rappelons que le problème a commencé fin décembre et que nous sommes en avril)

Réponse : Nous n'avons pas à date de retour de la DISU, mais avons précisé précédemment que cela prendrait du temps.



Question : De plus en plus de groupe WhatsApp sont créés sur les secteurs, allant jusqu'à 5 pour certain (Pro, Secteur (VL,RBA,RB), Manager, IPBSP, accessoires...), les managers sont de plus en plus sollicités à animer et y répondre 6 jours/7, se voyant même recevoir des réflexions de leur DV pour son manque de réponse via cette application. Pouvez-vous faire un rappel aux différents responsables de secteur que WhatsApp n'est pas un outil de travail, et que les managers ne sont en aucun cas obligés soit de télécharger l'application, d'y répondre, ni même de remonter les chiffres au fil de l'eau ?

Réponse : Un mail a été envoyé le 25 avril par Maya Buchet à tous les responsables de secteur, rappelant le caractère non obligatoire de cet outil. On peut y participer comme se désinscrire.

Il n'y a en effet aucune obligation de participer à des groupes WhatsApp, qui doivent être utilisés uniquement à des fins d'animation. Aucune donnée confidentielle concernant un salarié ou un client n'y figure.

Nous rappelons également le droit à la déconnexion.



Question : A la boutique Champs Elysées, les salariés se plaignent d'un dysfonctionnement de la climatisation à l'entrée de la boutique, de l'air ou trop chaud ou trop froid provoque un inconfort sur les positions de travail près de l'accueil, ceci malgré plusieurs interventions techniques. Que compte faire la direction pour remédier à cela ?

Réponse : Nous rappelons qu'il existe une procédure en cas de tels dysfonctionnements ou soucis :

- Faire les SIG et les Call Center à l'APPARION des incidents.
- Faire les escalades immédiates vers la DIT pour apporter nos prestations.

Il importe que les signalisations soient faites plus systématiquement en boutique.

C'est la règle d'OR pour apporter une meilleure prestation en boutique sur 2018.



**VOS REPRÉSENTANTS CFDT :
L'HUMAIN AVANT TOUT !...**



+

Cfdt:





BULLETIN D'ADHÉSION

À REMPLIR PAR LE FUTUR ADHÉRENT

salarié(e) ou agent

Je soussigné(e),

M. Mme

Nom

Prénom

adhère à la CFDT

(Nom de naissance)

Date de naissance



Coordonnées personnelles

(Appartement, chez...)

(Bâtiment, entrée...)

N° et voie

(Lieu-dit...)

Code postal

Ville

Téléphone domicile

Téléphone mobile

Mél personnel

@

INFORMATIONS PROFESSIONNELLES

(telles que mentionnées sur le bulletin de salaire)

Adresse professionnelle

(telle que mentionnée sur le bulletin de salaire)

(Bâtiment, entrée...)

N° et voie

(Lieu-dit...)

Code postal

Ville (cedex)

Pour le calcul de la cotisation

(l'adhésion ne sera effective qu'à la date de règlement de la première cotisation) :

Salaires annuels nets imposables _____ €

La cotisation syndicale ouvre droit à un crédit d'impôt de 66 %.

Date de signature

Signature de l'adhérent

N° SIRET de l'employeur
(comporte 14 chiffres)

Code RNE
(Éts. scolaires : 7 chif. + 1 lettre)

Nom de l'établissement

Profession / Métier

(Matricule chez l'employeur)

Type de contrat
(si applicable)

CDI CDD

Temps de travail

Complet Partiel à _____ %

Téléphone professionnel

Téléphone mobile pro.

Mél professionnel

@

Nb. de salariés ou d'agents de l'Éts

Salarié de droit privé

Code NACE/NAF de l'entreprise : _____
(4 chiffres suivis d'une lettre)

Salarié de droit public

Statut de l'agent

Titulaire Contractuel

Les informations nominatives ont pour objet de permettre à la CFDT d'informer et de consulter ses adhérents. Ces informations ne peuvent pas être communiquées à l'extérieur de la CFDT. Chaque adhérent possède un droit d'accès, de contestation et de rectification des données le concernant.

Vous aussi vous voulez que les choses changent ?

Rejoignez les équipes CFDT ! **Adhérez !!!**

S'ENGAGER POUR CHACUN,
AGIR POUR TOUS !



CDFT, le syndicat qui change mon quotidien.



Vos élus DP CFDT

Eric Lamarre tel : 06 76 98 50 88
mail : eric.lamarre@orange.com

Chloé Mercier tel 07 86 33 41 74
mail : chloe.mercier@orange.com

Myriam Benard tel : 06 42 23 72 99
mail : myriam.benard@orange.com

Kathleen Berlin tel 06 72 41 32 83
mail : kathleen.berlin@orange.com