



Commission Vendeurs

du 14 Décembre 2009



Déclaration de la commission vendeur du Syndicat Force Ouvrière.

Depuis la signature de l'accord vendeurs mettant en place la nouvelle rémunération, Force Ouvrière ne cessent d'interpeller la direction et les responsables de la force vente sur les différents dysfonctionnements techniques.

- ↪ C'est tout d'abord le logiciel de calcul et de contrôle de rémunération qui fonctionne de façon aléatoire.
- ↪ Ce sont des stocks inexacts sur Vente 9000 dont la responsabilité incombe essentiellement à l'encadrement et aux responsables de la force vente, qui préfèrent envoyer les vendeurs plusieurs fois par jours en réserve, contrôler la véracité des stocks, comme le préconise le concept MGII.

Quelle perte de temps, quelle perte de chiffre, quel archaïsme !!!

- ↪ C'est Prolog, un logiciel, réputé pour sa lenteur, sa complexité et son inaccessibilité. Aucune information, aucune formation dispensée pour que les vendeurs puissent l'utiliser convenablement.
- ↪ C'est le logiciel « Siriel », les nouveaux produits sont systématiquement inexistantes lors de leur mise à disposition en magasin. Ce dysfonctionnement a été maintes et maintes fois dénoncé. Mais rien ne bouge depuis des années. **Pourquoi ? Seul le prix inscrit en rouge est important.**
- ↪ C'est le changement des conditions de vente des FAI et des abonnements type C+. Le monde change certes, mais rien ne justifie le manque de moyens, d'informations, de formation.

- Enregistrer les contrats FAI ? Ce n'était pas prévu lors de la négociation de l'accord!
- Pas plus que d'enregistrer les abonnements C+.

Force Ouvrière dénonce le manque de moyens techniques, de formations, l'inaction de la hiérarchie qui refuse de prendre en compte la réalité des problèmes dans les magasins.

Que dire des grandes opérations avec C+ ? Un abonnement souscrit et pour 1 € de plus un téléviseur LCD Funai. « Bonne communication, mauvaise anticipation ». Une vingtaine de téléviseurs pour tenir une journée, alors que cet appareil, vendu généralement 349 € en promotion, nous en vendons des dizaines en 10 jours. Là encore, quel manque de lucidité.

Quelle solution a-t-on apportée à nos clients ? Un produit de remplacement pendant 24h et ensuite le néant. Et là encore, pas d'information, on laisse les vendeurs se débrouiller avec les clients mécontents, voire menaçants.

Sur le plan pratique, un seul poste pour enregistrer les contrats et ce sont des dizaines de minutes d'attente. Quelle galère, et tout ça pour une guelte largement diminuée.

Même constat pour les abonnements internet, rien n'est maîtrisé.

La télé surveillance « EPS service vision », les vendeurs l'ont découvert en magasin. Là encore, aucune concertation, aucune information, aucune formation, aucun respect de la signature donnée. Un simple dépliant, lit et met toi au travail.

Sur le plan commercial, si nous comprenons la nécessité de faire des inventaires, pourquoi choisir fin novembre et bloquer les commandes au 15. Résultats : un manque de matériel, des ruptures, une perte de chiffre d'affaire pour l'entreprise et donc une perte de rémunération pour les vendeurs.

Fêter ses 50 ans et ne pas savoir que tous les ans, s'il n'y a pas d'anticipation des commandes en novembre, il y aura des ruptures en décembre. C'est malheureusement ce qui se passe aujourd'hui. Est-ce cela réinventer l'hypermarché?

Maintenant on nous dit que les vendeurs vont devoir encaisser. Quelque soit la présentation du projet, ce n'est pas conforme aux tâches des vendeurs, niveau 3V, telles que décrites dans la convention collective Carrefour. Après le PC2, le PC3, on va nous vanter la modernité de l'entreprise, la relation « client/vendeur ». Pour tout ce qui a été dit plus haut, il y a encore un sacré bout de

chemin à parcourir. Là visiblement, pas de super projet, pas de miracle peut être quelques explications justifiant l'injustifiable.

C'était bien vu, de faire effectuer des tests d'encaissement par les vendeurs, alors qu'ils le faisaient depuis des années, nous ne sommes pas dupes.

Ou plus simplement comment modifier les contrats de travail sans avenant, en adaptant de nouvelles conditions de travail avec des méthodes soporifiques ?

Depuis quelques temps, Force Ouvrière constate que la direction déroge unilatéralement aux fondements de l'accord vendeurs :

- Remise de 20% sur des familles de Gros électroménager : C'est la guelte du vendeur qui disparaît ;
- Remise de 15% sur la famille des téléviseurs : C'est la guelte des vendeurs qui disparaît ;
- Crédit gratuit 10 fois sans frais : c'est la guelte du vendeur qui disparaît ;
- Mutation de la Carte Pass en CPU ou Gold : c'est une garantie de plus 1 ou plus 3 ans, c'est aussi la guelte du vendeur qui disparaît ;
- Complexité à enregistrer les contrats de services, c'est la guelte du vendeur qui disparaît ;
- Rupture de stock : c'est la guelte du vendeur qui disparaît ;
- L'installation des E-corners dans les secteurs EPCS ; c'est la guelte du vendeur qui disparaît ;
- Le développement de Carrefour One line, avec des prix plus attractifs sur ce site : c'est la guelte du vendeur qui disparaît ;
- Le nouveau concept « Flin » mariant la radiotéléphonie à l'ensemble des rayons multimédia : Là ce sont les vendeurs qui disparaissent...

Force Ouvrière demande le respect des dispositions de l'article 3 - dernier paragraphe de l'accord vendeurs.

En l'espèce : Il est constant que l'activité économique actuelle a entraînée et entraîne de façon durable la dégradation de la partie variable de la rémunération des vendeurs, depuis début 2009.

En conséquence : Force Ouvrière demande la réouverture de négociations des indicateurs et règles de calcul de la partie variable de la rémunération des vendeurs, dès le mois de Janvier 2010.

En conclusion :

Le syndicat Force Ouvrière déclare à la direction que notre organisation syndicale est dans l'attente d'un engagement positif. Force Ouvrière refuse de vous accompagner dans des réformes du secteur EPCS, contraires au fond et à la forme de l'accord conclu jusqu'en mars 2011. Force Ouvrière s'opposera à toutes modifications allant à l'encontre des intérêts des vendeurs, hôtesses de caisse et employés des espaces services.

Et enfin, Force Ouvrière suggère à la Direction et à l'encadrement en général, de revenir aux fondamentaux du métier de vendeur, LE COMMERCE.

La délégation Force Ouvrière
à la commission de suivi vendeurs