



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE

SANTE AU TRAVAIL

# Dans les boutiques

[France Telecom - Orange]

**La CFDT ne lâche rien de ses exigences sur les conditions de travail des salariés en boutiques. Elle porte de nombreuses revendications dans ce domaine lors des séances de concertation ou de négociation, ou bien encore au Comité National Santé, Hygiène et Sécurité.**

**Après le précédent tract CFDT sur « OPEN » (janvier 2013), voici 3 nouveaux dossiers concernant les boutiques : « BE STAR », la Part Variable Commerciale, et les incivilités et agressions.**



## 1. BE STAR: Aïe, Aïe, Aïe !!!

Le déploiement de « BE STAR » dans les boutiques, est pour le moins chaotique, alors que cette application devait faciliter la vie des vendeurs. C'est d'autant moins compréhensible que ce projet a été testé pendant 6 mois dans des boutiques tests.

**Résultat : l'entreprise en est à sa 18ème version ... et ce n'est pas fini !**

La liste des problèmes est longue :

- Des bugs à répétition ;
- Une hot line « soutien » qui est aux abonnés absents à partir de 18H00 et le samedi toute la journée;
- Des défauts de « jeunesse » qui persistent ;
- Des renforts pas toujours suffisants ;
- Une formation un peu « légère » ;
- Des divergences entre la caisse et le coffre ;
- Une gestion des stocks pas toujours juste ;
- Un surcroit de travail y compris pour les Responsables de Boutiques (RB);



**La CFDT demande un plan d'action urgent pour résoudre les dysfonctionnements constatés et faciliter la vie des vendeurs (monnayeur intégré, badge d'identification,...).**

L'entreprise s'est engagée à agir pour que cet outil réponde, dans les meilleurs délais, aux attentes des salariés et des clients.

**[ S'engager  
et ne rien lâcher ]**

... / ...

Avril 2013

Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur [Intr@noo](mailto:Intr@noo) / [Espace syndicats](#)

Et sur Internet:

<http://cfdt-ftorange.fr>

<http://www.facebook.com/dsccfdt.orange>

[http://twitter.com/CFDT\\_FTOrange](http://twitter.com/CFDT_FTOrange)



## 2. Les incivilités et agressions en boutique

Une expérimentation en vue d'améliorer les conditions de travail notamment en matière d'agressions et des incivilités est en cours.

Les objectifs poursuivis :

- La traçabilité et la professionnalisation dans les conduites à tenir en cas d'agressions;
- Renforcer le soutien hiérarchique ;
- Sensibilisation des nouveaux embauchés ;
- Travailler sur les causes et donc prévenir les actes de violence.

**Cette expérimentation d'une durée d'un an environ fera l'objet d'un bilan qui pourra conduire à une généralisation.**

**La CFDT sera attentive et exigeante sur les mesures qui devront être mises en œuvre à la suite de cette expérimentation.**



## 3. Part Variable Commerciale

De nombreuses expérimentations (*800 salariés concernés*) ont été menées pour définir le système de part variable pour les vendeurs.

La première consistait à **limiter les écarts de gain** entre les «bons» et les «faibles» contributeurs aux objectifs. Le bilan fait apparaître que le taux de satisfaction client et de pérennité des ventes sont en amélioration. Une meilleure dynamique du collectif est constatée, avec une réduction des tensions liée à une pression moins forte. Reste que les contributeurs se sentent lésés par rapport à leur propre implication.

Une autre expérimentation s'est déroulée sur la base d'une Part Variable Commerciale, reposant uniquement sur des **indicateurs liés à la satisfaction client**. Le bilan est positif sur la QS client. Les vendeurs et les managers sont mieux reconnus dans leur rôle respectif. En contrepartie, les ventes se sont tassées très nettement, ce qui a pu conduire à des tensions entre les salariés ; mais rappelons que c'est aussi l'activité commerciale qui est en recul. Il faut se garder de toutes déductions hâtives dans les impacts sur la Part Variable.



**Avec notre Webzine,** retrouvez le point de vue CFDT sur l'actualité France Télécom