



# **3<sup>ème</sup> Réunion de Négociation accord vendeurs produits et services**

---

2 Juin 2021

# Sommaire

---

1

**Contexte**

2

**Propositions de la  
Direction**



A large, light blue, stylized number '1' is centered on the page. It consists of a vertical bar and a diagonal bar that crosses the top of the vertical bar.

**Contexte**



# Contexte

---

Compte tenu des techniques particulières nécessaires à la promotion et à la vente de certains produits et services identifiés par l'entreprise, la Direction et les Organisations Syndicales ont mis en place depuis plusieurs années des dispositions destinées à intéresser et à motiver les vendeurs de produits et de services à la réalisation des objectifs de vente fixés par l'entreprise.

Par ailleurs, les tensions du marché de l'EPCS ainsi que les attentes de nos clients, nous imposent :

- de continuer à développer la notion de services clients,
- d'adapter la rémunération des vendeurs produits et services.

En effet, pour rappel, le métier de vendeur produits et services est à date identifié comme métier sensible dans la cartographie des métiers CARREFOUR HYPERMARCHES.



# Contexte

---

La notion de service client implique notamment le maintien de l'aspect visuel des rayons au cours de la journée et l'encaissement client par le vendeur. Cet encaissement ne pouvant se réaliser que dans le respect des règles suivantes :

- Encaissements uniquement par moyens dématérialisés (l'encaissement en espèces et chèques n'étant pas possible),
- Le vendeur n'encaisse que ses propres bons de ventes,
- L'encaissement ne se fait que sur des caisses positionnées sur le secteur EPCS,
- Le vendeur encaisse exclusivement des produits EPCS.

Si le vendeur peut être amené à faire des relevés de prix cela ne peut se faire que sur la zone commerciale du magasin, pendant le temps de travail, le temps passé dans ce cadre devant être pris en compte dans le calcul de ses objectifs.



# Propositions de la Direction



# Réaffirmation du Rôle et des missions des vendeurs produits et services



# Propositions - Réaffirmation du rôle et missions du vendeur

---

-Le vendeur produits et services :

Vend des produits et services identifiés par l'entreprise, dont la technicité et la complexité nécessitent une compétence professionnelle particulière et une écoute client importante :

- Recherche systématiquement le contact avec les clients, identifie leurs besoins et propose la solution adaptée ou complémentaire,
- Démonstre ou explique les caractéristiques, le fonctionnement et les avantages distinctifs des produits et services,
- Répond aux questions des clients,
- Prend et suit les commandes. Émet les documents nécessaires à la vente,
- Produit de nouvelles ventes en effectuant un suivi personnalisé des clients,
- Limite l'attente des clients et optimise la durée du contact commercial,
- Installe, met en valeur et en situation la marchandise en exposition. Contrôle l'étiquetage et l'information client,
- Se tient informé des caractéristiques techniques des produits et services à la vente.







# Le Temps de travail des vendeurs produits et services



# Propositions -Temps de travail

---

La référence hebdomadaire moyenne du temps de travail effectif des vendeurs de produits et de services à temps complet est de 35 heures.

La modulation du temps de travail prévue à l'article 5-3 du Titre 5 de la convention collective Carrefour s'organise pour les vendeurs de produits et de services sur la base de la référence hebdomadaire définie ci-dessus.





# La rémunération des vendeurs produits et services



# Propositions – La rémunération

---

➤ Maintien d'une rémunération composée d'une part fixe et d'une part variable,

❑ S'agissant de la part fixe, il est proposé :

- une partie fixe, forfait pause inclus, correspondant au niveau III vendeurs des accords d'entreprise Carrefour, qui bénéficiera des augmentations négociées en NAO, La partie fixe correspondant au niveau III vendeurs a été alignée sur le salaire du niveau II B de la grille de salaire de référence Carrefour par le précédent accord du 23 décembre 2015, à compter de sa mise en place (i.e. à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 ).

❑ S'agissant de la part variable, il est proposé :

- Un rééquilibrage des grilles de rémunération en lien avec stratégie EPCS,
- La mise en place de grilles de rémunération simplifiées.

Cette prime variable est :

- calculée sur les résultats de chaque mois civil,
- versée avec la rémunération mensuelle suivant le mois de référence.

➤ Maintien de la garantie de rémunération.



# Propositions – La rémunération : Maintien de la garantie de rémunération

---

Il est rappelé que pour les salariés niveau III vendeurs qui bénéficiaient à la mise en place de l'accord du 23 décembre 2015 d'une garantie de maintien de rémunération, l'augmentation de la partie fixe de rémunération ayant résulté de l'alignement susvisé (différence entre le salaire III vendeurs et le niveau II B au 1<sup>er</sup> janvier 2016) vient en déduction de cette garantie de rémunération.

La rémunération annuelle totale des salariés de niveau III vendeurs de produits et de services, hors heures complémentaires et supplémentaires, est garantie à hauteur du salaire mensuel de base du niveau III B (pour 35h 00) affecté du coefficient 13,5. Le cas échéant, une régularisation interviendra avec la paie du mois de Janvier. Pour les salariés à temps partiel, cette garantie et cette éventuelle régularisation est calculée au prorata de leur horaire contractuel de base.



## Propositions – La rémunération : Intégration de la part variable dans le calcul des primes de vacances, complément prime de vacances et prime de fin d'année

---

Pour la détermination des primes de vacances, complément prime de vacances et prime de fin d'année prévues aux articles 2-2.1, 2-2.2 et 2-2.3 du Titre 2- REMUNERATIONS de la convention collective Carrefour, la partie variable de la rémunération sera prise en compte sur la base de la moyenne du cumul de cette part variable (prime plus les éventuels compléments de prime prévus ci-dessous) sur la période de référence considérée pour le calcul de ces primes.



Nouvelle proposition

## Propositions – La rémunération : Part variable : rééquilibrage et simplification des grilles

---

- Un seul objectif de chiffre d'affaires (CA individuel)
- Un seul palier d'objectifs pour les garanties
- Un seul palier d'objectifs pour les accessoires
- Un niveau de rémunération identique pour les garanties et accessoires
- Suppression des paliers d'objectifs sur le crédit
- Un taux de rémunération unique sur le crédit
- Une Rémunération sur les ventes « liées »: **création d'un Bonus Primes Produits**



Nouvelle proposition

# Une grille simplifiée Le Chiffre d'affaires

## 1. Un seul objectif : le CA Individuel

### Proposition 1

- **Objectifs individuels**
- Fréquence mensuelle
- 3 paliers d'objectifs 100 105 110
- 3 montants de rémunération 50,90,140€
- Primes Plafonnées
- Objectifs et primes CA individuels calculés en fonction de l'affectation, de la base contrat et du temps de présence

CA Individuel	
	Mensuel
100%	50€
105%	90€
110%	140€

### Proposition 2 : revalorisation des valeurs de primes

- **Objectifs individuels**
- Fréquence mensuelle
- 3 paliers d'objectifs 100 105 110
- 3 montants de rémunération
- Primes Plafonnées **50, 90, 160€**
- Objectifs et primes CA individuels calculés en fonction de l'affectation, de la base contrat et du temps de présence

CA Individuel	
	Mensuel
100%	50€
105%	90€
110%	160€





# Une grille simplifiée

## La prime produit et la prime locale

Une prime produit nationale :

- Maintien du principe des euros pièces
- Fixés par la direction achat en fonction des priorités de ventes
- Prime déplafonnée

Une prime Locale :

- Euros pièces fixés par le manager
- Plafonnée à 100€ par mois et par vendeur



Nouvelle proposition

# Une grille simplifiée Les garanties

- 1. Un seul palier d'objectif plus accessible
- 2. Une rémunération incitative

## Proposition 1

- Primes calculées en % du chiffre total garantie du vendeur
- Paliers d'objectifs en % du chiffre d'affaires vente assistée
- % CA = Total CA Garantie/ CA Total vendeur
- Une rémunération qui évolue en fonction de l'atteinte des paliers
  - En cas d'atteinte d'un palier supérieur les primes sont recalculées sur l'intégralité des ventes
  - En cas de passage à un palier inférieur les primes sont recalculées sur l'intégralité des ventes
- 1 palier d'objectif 3%
- 2 niveaux de rémunération du CA garantie : 2% 5%
- Prime déplafonnée

% CA Garanties	% Rémunération	Palier 1	% Rémunération
	2%	3%	5%

## Proposition 2 : Baisse du Palier d'objectifs

- Primes calculées en % du chiffre total garantie du vendeur
- Paliers d'objectifs en % du chiffre d'affaires vente assistée
- % CA = Total CA Garantie/ CA Total vendeur
- Une rémunération qui évolue en fonction de l'atteinte des paliers
  - En cas d'atteinte d'un palier supérieur les primes sont recalculées sur l'intégralité des ventes
  - En cas de passage à un palier inférieur les primes sont recalculées sur l'intégralité des ventes
- **1 palier d'objectif 2%**
- **2 niveaux de rémunération du CA garantie : 2% 5%**
- Prime déplafonnée

% CA Garanties	% Rémunération	Palier 1	% Rémunération
	2%	2%	5%



Nouvelle proposition

# Une grille simplifiée Les Accessoires

- 1. Un seul palier d'objectif plus accessible
- 2. Une rémunération incitative

## Proposition 1

- Primes calculées en % du chiffre total accessoires du vendeur
- Paliers d'objectifs en % du chiffre d'affaires vente assistée
- CA Accessoires : CA des accessoires vendus avec un produit hard (sur le même bon de vente)
- $\% \text{ CA} = \text{Total CA Accessoires} / \text{CA Total vendeur}$
- Une rémunération qui évolue en fonction de l'atteinte des paliers
  - En cas d'atteinte d'un palier supérieur les primes sont recalculées sur l'intégralité des ventes
  - En cas de passage à un palier inférieur les primes sont recalculées sur l'intégralité des ventes
- 1 palier d'objectif 3%
- 2 niveaux de rémunération : 2% 5%
- Prime déplafonnée

% CA Accessoires	% Rémunération	Palier 1	% Rémunération
	2%	3%	5%

## Proposition 2 : Baisse du Palier d'objectifs

- Primes calculées en % du chiffre total accessoires du vendeur
- Paliers d'objectifs en % du chiffre d'affaires vente assistée
- CA Accessoires : CA des accessoires vendus avec un produit hard (sur le même bon de vente)
- $\% \text{ CA} = \text{Total CA Accessoires} / \text{CA Total vendeur}$
- Une rémunération qui évolue en fonction de l'atteinte des paliers
  - En cas d'atteinte d'un palier supérieur les primes sont recalculées sur l'intégralité des ventes
  - En cas de passage à un palier inférieur les primes sont recalculées sur l'intégralité des ventes
- **1 palier d'objectif 2%**
- **2 niveaux de rémunération : 2% et 5% du CA Accessoires**
- Prime déplafonnée

% CA Accessoires	% Rémunération	Palier 1	% Rémunération
	2%	2%	5%



Nouvelle proposition

# Une grille simplifiée Le crédit

1. Suppression des paliers d'objectifs
2. Prime dès la première vente

## Proposition 1

- **Aucun palier d'objectif**
- **1 niveau de rémunération 2% du CA crédit classique**
- Prime déplafonnée

% TRC payant	% Rémunération
	2%

## Proposition 2 : Amélioration du taux de rémunération

- **Aucun palier d'objectif**
- **1 niveau de rémunération 4% du CA crédit classique**
- Prime déplafonnée

% TRC payant	% Rémunération
	4%



# Création d'un Bonus prime Produits

---

## Objectifs :

- Développer les ventes « liées » (garanties ou accessoires)
- Privilégier le qualitatif

## Comment ?

Avec la création d'un Bonus sur la prime produits

## Principe :

- Lors de la vente d'un produit primé seul le vendeur percevra une prime de X euros. S'il vend ce même produit avec une garantie ou un accessoire alors la prime du produit **sera bonifiée de 25% du montant de la prime produits.**



# Propositions – La rémunération : Retenues et indemnisations

---

Les retenues sur salaire pour absences seront calculées selon les cas, en jours ouvrés, ouvrables, calendaires ou en heures sur la base de la partie fixe de la rémunération mensuelle de base.

## Indemnisations :

**Jours non travaillés suite à absence pour repos supplémentaires, maladie – maternité – accident de travail – accident de trajet, absences pour circonstances de famille ou parentales, jours fériés chômés payés :**

L'indemnisation sera calculée sur la base de la partie fixe de la rémunération mensuelle augmentée de la moyenne journalière de la partie variable des douze mois précédents.

Cette indemnisation sera versée proportionnellement à la durée de l'absence et en application des règles fixées par les accords d'entreprise Carrefour pour chaque type d'absence.



# Propositions – La rémunération : Retenues et indemnisations

---

## **Heures non travaillées en raison de formation ou de réunion à l'initiative de l'employeur :**

L'indemnisation sera calculée sur la base de la partie fixe de la rémunération mensuelle augmentée d'un complément de partie variable calculé sur la moyenne de prime horaire du mois concerné, suivant la formule suivante :

(Prime globale du mois / Temps de travail effectif réel) x heures non travaillées rémunérées.

Ce complément de prime sera versé sur le mois M+1 en complément de la prime du mois M.



# Propositions – La rémunération : Retenues et indemnisations

---

## **Cas particulier des représentants du personnel :**

S'agissant des heures non travaillées suite au :

- temps passé en délégation pour les titulaires d'un mandat syndical ou de représentation du personnel,
- temps passé au titre de ces mandats en réunion ou formations organisées à l'initiative de l'entreprise.

L'indemnisation sera calculée sur la base de la partie fixe de la rémunération mensuelle augmentée d'un complément de partie variable calculé sur la moyenne de prime horaire du mois concerné, suivant la formule suivante :

$(\text{Prime globale du mois} / \text{Temps de travail effectif réel}) \times \text{heures non travaillées rémunérées.}$

Ce complément de prime sera versé sur le mois M+1 en complément de la prime du mois M.





# Propositions : Modalités de fixation des objectifs

---

Les objectifs devront être remis au vendeur la dernière semaine du mois, pour le mois suivant, au minimum à J - 7, et seront accessibles pour le vendeur sur le système informatique.

Les objectifs individuels seront fixés au niveau de chaque magasin, en fonction d'un poids de vente assistée préconisé par la direction nationale EPCS.

L'intégralité des objectifs des rayons EPCS du magasin, est répartie entre les vendeurs produits et services Carrefour du magasin.

En cas de circonstances exceptionnelles, l'entreprise pourrait être amenée à modifier les prévisions de chiffre d'affaires initialement prévues.

▪



# Propositions : Modalités de calcul des primes

---

- ✓ Les montants de primes figurant sur les grilles s'entendent pour des salariés à temps complet dont la base contrat est au moins à 35 heures.  
Le calcul des primes pour les salariés à temps partiel est proratisé.
- ✓ Le vendeur de produits et de services ne pourra en aucun cas être rémunéré sur des ventes réalisées par une tierce personne,
- ✓ Tous les mois, les services achat national détermineront les produits bénéficiant d'une prime nationale, cette liste pourra évoluer en cours de mois, notamment en cas de ruptures ou de pricing sur certains produits,
- ✓ Les priorités locales sont laissées à l'appréciation du Manager Métier.  
Elles sont accessibles pour l'ensemble des vendeurs produits et services du magasin.



# Propositions : Règles de fonctionnement

---

## Calcul des primes :

- ✓ Tous les remboursements et annulations de vente devront être saisis sur l'outil de vente assistée avec le code du vendeur qui a réalisé la vente.  
Les remboursements seront déduits du chiffre d'affaires et de la prime du vendeur pendant la période définie par la charte remboursement Carrefour (soit 15 jours à date).
- ✓ Le calcul de la prime se fera à la clôture du bon de vente.
- ✓ Le montant des primes deviendra définitif à l'issue des clôtures mensuels dans l'outil de calcul des primes.



# Propositions : Commission nationale de suivi vendeurs produits et services

---

Nouvelle proposition

Mise en place d'une commission nationale de suivi vendeurs produits et services de l'accord produits et services.

Rôle : suivre le fonctionnement de la rémunération variable des vendeurs, et notamment :

- ✓ La situation comparée des résultats économiques du secteur EPCS et de la partie variable de rémunération des vendeurs.
- ✓ Les évolutions du marché.
- ✓ Les formations nécessaires au développement des ventes des nouveaux produits.
- ✓ La politique commerciale de l' EPCS.
- ✓ Bilan détaillé, et évolution du métier.

Composition : 4 membres désignés par chacune des OS représentatives,

Réunions : au moins 2 fois par an.



# Propositions : Mise en œuvre de l'accord

---

Afin de faciliter la mise en place et l'application du nouvel accord, la Direction propose ce qui suit:

## Au niveau du national :

Les partenaires sociaux et la direction se réuniront dans le cadre d'une commission de suivi afin d'établir une « notice technique » permettant d'éviter les interprétations. Cette commission se réunirait au moins à deux reprises après mise en place de l'accord sur l'année 2021.

## Chaque établissement concerné procédera aux formalités suivantes :

- ✓ information du Comité Social et Economique de l'établissement,
- ✓ réunion d'information de l'ensemble des vendeurs concernés,
- ✓ remise à chaque vendeur de la grille de rémunération ainsi que d'une notice explicative.



# Propositions : Champ d'application du présent accord

---

Application des règles de rémunération et des grilles , évoquées précédemment aux bénéficiaires des dispositions de l'accord « nouvelle rémunération vendeurs », mis en place au 1<sup>er</sup> juin 2000, bénéficiant du statut niveau III vendeurs produits et services.

Les vendeurs n'ayant pas adhéré à l'accord en vigueur ne pourront bénéficier de ces dispositions que sous réserve d'en faire la demande et après signature d'un avenant à leur contrat de travail



# Propositions : Durée de l'accord et date d'entrée en application

---

## **Date d'entrée en application:**

Entrée en vigueur le **1<sup>er</sup> Octobre 2021** afin de permettre l'adaptation des systèmes informatiques aux des nouvelles grilles de la rémunération variable.

Poursuite de l'application de l'accord du 23 décembre 2015 jusqu'au 30 Septembre 2021.

## **Durée de l'accord:**

Durée déterminée : 3 ans

Le nouvel accord s'appliquerait à compter **1<sup>er</sup> Octobre 2021 jusqu'au 30 Septembre 2024.**

