ACCORD SUR LES VENDEURS DE PRODUITS ET SERVICES

ENTRE :

La société CARREFOUR HYPERMARCHES, représentée par M. Nicolas MALLET, en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines.

D'une part,

ET

Les organisations syndicales représentatives au niveau de la Société ci-dessous désignées :

LA CONFEDERATION FRANCAISE DEMOCRATIQUE DU TRAVAIL (C.F.D.T.)
Représentée par M. Thierry BABOT, Délégué National Hypermarchés, dûment habilité ;

LE SYNDICAT NATIONAL CFE-CGC DE L'ENCADREMENT DU GROUPE CARREFOUR (SNEC C.F.E-C.G.C Agro)
Représenté par M. Gérard BASNIER, Délégué National Hypermarchés, dûment habilité ;

LA CONFEDERATION GENERALE DU TRAVAIL (C.G.T.)
Représentée par M. Franck GAULIN, Délégué National Hypermarchés, dûment habilité ;

LA FEDERATION GENERALE DES TRAVAILLEURS DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DES TABACS ET ALLUMETTES – FORCE OUVRIERE (F.G.T.A. / F.O.)
Représentée par M. Dominique MOUALEK, Délégué National Hypermarchés, dûment habilité ;

D'autre part,

Il a été convenu le présent accord sur la rémunération variable des vendeurs de produits et services.

Cet accord se substitue de plein droit, à compter du 1er octobre 2021, aux dispositions antérieures prévues par l'accord Vendeurs de produits et services en date du 23 décembre 2015, incorporées dans l'article 2-4 du Titre 2 de la convention collective d'entreprise Carrefour.

A toutes fins utiles, il est précisé que les dispositions du Titre 26 bis des dispositions transitoires de l'accord d'entreprise Carrefour du 31 mars 1999 ne sont pas concernées par cet effet substitutif et demeurent en conséquence applicables aux salariés concernés.

En conséquence, l'article 2-4 du Titre 2 de la convention collective d'entreprise Carrefour est remplacé par les dispositions suivantes :

Article 2-4 : VENDEURS DE PRODUITS ET SERVICES

PREAMBULE

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 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 « service clients »,
- d'adapter la rémunération des vendeurs de produits et services.

La notion de service clients 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 :
- Encaissement 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.

Si il est légitime de pouvoir avoir un échange avec le vendeur sur ses performances, permettant ainsi d'aider ce dernier à valoriser ses points forts et travailler ses points faibles, l'entreprise souhaite rappeler que cela doit se faire dans un esprit gagnant / gagnant, permettant ainsi un réel dialogue, excluant toute forme de pression, tout cela en conformité avec les valeurs de l'entreprise.

La mise en place du présent accord permet à l'entreprise et à ses partenaires de ré affirmer leur attachement commun à l'existence d'une réelle force de vente, à l'écoute des attentes des clients.

SM

2- 4.1 : Eléments de rémunération

La rémunération des vendeurs de produits et services se décompose comme suit :

- Une partie fixe, forfait pause inclus, correspondant au niveau III vendeurs des accords d'entreprise Carrefour, qui bénéficiera des augmentations négociées en NAO ;
- Une partie variable liée à la vente de produits et de services ainsi qu'à la réalisation d'objectifs individuels, dont les caractéristiques figurent dans les annexes du présent accord.

Il est rappelé que 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 1er janvier 2016). Cet alignement est maintenu dans le cadre du présent accord. En conséquence et afin de conserver la concomitance entre ces deux niveaux, la partie fixe correspondant au niveau III vendeurs bénéficie des augmentations applicables au niveau II B.

Il est en outre 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 1er janvier 2016) est venue en déduction de cette garantie de rémunération.

La rémunération annuelle totale des salariés de niveau III vendeurs de produits et 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.

2- 4.2 : Temps de travail

La référence hebdomadaire moyenne du temps de travail effectif des vendeurs de produits et 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 services sur la base de la référence hebdomadaire définie par l'alinéa précédent.

2- 4.3 : Partie variable

La partie variable de la rémunération est calculée sur les résultats de chaque mois civil.

Elle est versée avec la rémunération mensuelle suivant le mois de référence.

La grille de rémunération variable ainsi que les différentes règles de calcul de celle-ci figurent dans les annexes suivantes et font partie intégrante du présent accord.

Annexe 1: grille prime chiffre d'affaires individuel
Annexe 2: Prime individuelle produit
Annexe 3: Bonus prime produit
Annexe 4: Prime individuelle priorités locales
Annexe 5: Prime individuelle garanties
Annexe 6: Prime individuelle accessoires
Annexe 7: Prime individuelle crédit
Annexe 8: Prime individuelle ouverture carte Pass

2- 4.4 : Intégration de la partie 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 de la convention collective Carrefour, la partie variable de la rémunération est prise en compte sur la base de la moyenne du cumul de cette part variable (prime plus les éventuels compléments de prime prévu à l'article 2- 4.5 ci-dessous) sur la période de référence considérée pour le calcul de ces primes.

2- 4.5 : Retenues et indemnisations

Retenues :

Les retenues sur salaire pour absences sont 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 est 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 est 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.

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

L'indemnisation est 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 est versé sur le mois M+1 en complément de la prime du mois M.

A titre d'exemple, la prime et le complément de prime du mois de janvier seront versés avec le salaire du mois de février.

Cas particulier des représentants du personnel :

S'agissant des heures non travaillées suite à :

- 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 est 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 est versé sur le mois M+1 en complément de la prime du mois M.

A titre d'exemple, la prime et le complément de prime du mois de janvier seront versés avec le salaire du mois de février.

2- 4.6 : Règles de fonctionnement

2-4.6.1 Calcul 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 par le vendeur sur le système informatique.

- Les objectifs 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 de 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.

2-4.6.2 Calcul des primes :

- Les montants de primes figurant sur les grilles en annexe 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 en fonction de leur temps de travail contractuel (base contrat).

- 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 telles que définies en annexe 4 sont laissées à l'appréciation du Manager Métier. Elles sont accessibles à l'ensemble des vendeurs de produits et services du magasin.

- Tous les remboursements et annulations de vente doivent 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 actuellement 15 jours à la date d'application du présent accord).

- Le calcul de la prime se fera à la clôture du bon de vente.

- Le montant des primes devient définitif à l'issue des clôtures mensuelles dans l'outil de calcul des primes.

2-4.6.3 Encadrement des vendeurs de produits et services :

L'adaptation, le maintien et le développement des compétences sont des leviers déterminants de la compétitivité.

SM

Face aux nombreuses évolutions (nouvelles technologies ...), Carrefour s'engage à mettre en œuvre des dispositifs de formation pertinents.

C'est à ce titre, que l'entreprise propose de former l'ensemble des Managers en charge de l'EPCS sur le thème suivant : **« Maîtriser la Technique de Vente Audace/ Coacher sa Force de Vente ».**

2- 4.7: Commission nationale de suivi vendeurs de produits et services

Il est convenu la mise en place pour la durée de l'accord, d'une commission nationale de suivi vendeurs de produits et services, composée de représentants des organisations syndicales représentatives au sein de la Société et de représentants de la direction.

Son rôle consiste à 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.

Cette commission est réunie à l'initiative de la direction au moins une fois par semestre civil.
Un ordre du jour est établi pour chaque réunion par la direction.

La délégation de chaque organisation syndicale représentative sera composée de quatre membres désignés par le délégué syndical national hypermarchés, pour la durée du présent accord.

Un compte rendu sera rédigé après chaque réunion de la commission. Le compte rendu sera diffusé aux participants de la commission dans les 30 jours suivants la réunion.

Ce compte-rendu sera diffusé aux directions et aux CSE des magasins. Il pourra être repris en réunion ou brief vendeurs.

La prise en charge des déplacements, ainsi que le maintien des rémunérations des salariés appelés à participer à cette commission, se fera en conformité avec les dispositions de l'accord Carrefour sur l'exercice du droit syndical et le fonctionnement du CSEC.

2- 4.8 : Clause de révision spécifique

A l'issue du bilan annuel présenté lors de la commission de suivi :

- si une dégradation de 15% de la rémunération variable des vendeurs bénéficiaires du présent accord sur la période du 1er octobre 2021 au 31 mars 2022 était constatée,

- si il s'avérait que le développement de Carrefour Drive devait modifier l'équilibre de la rémunération définie dans le présent accord, et ce de façon durable,

- si les résultats économiques du secteur EPCS étaient en forte dégradation, et ce de façon durable,

Dans chacun de ces cas, chaque partie signataire a la faculté de demander la réouverture des négociations pour réviser le présent accord.

Une demande motivée écrite devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux autres signataires ainsi qu'à l'ensemble des organisations syndicales représentatives non-signataires.

Tout signataire introduisant une demande de réouverture des négociations devra l'accompagner d'un projet sur les points à réviser.

2- 4.9 : Mise en œuvre de l'accord

Afin de faciliter la mise en place et l'application du présent accord, il est convenu les points suivants :

Au niveau du national :

- Les partenaires sociaux et la direction se réuniront dans le cadre de la commission de suivi visée ci-dessus afin d'établir une « notice technique » permettant d'éviter les interprétations.

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.

2- 4.10 : Champ d'application du présent accord et phase d'appropriation

Les règles de rémunération et les grilles, objet du présent accord, s'appliquent aux bénéficiaires des dispositions de l'accord « nouvelle rémunération vendeurs », mis en œuvre le 1er juin 2000, bénéficiant du statut niveau III vendeurs produits et services.

Les vendeurs non signataires de l'avenant individuel conditionnant l'application de l'accord sus nommé (ci-après désignés les « vendeurs non signataires ») ne peuvent bénéficier de ces dispositions que sous réserve d'en faire la demande et après signature d'un avenant à leur contrat de travail.

A cet égard, il est proposé que ces vendeurs non signataires puissent, bénéficier des dispositions du présent accord sur une **période de 3 mois** à compter du 1er octobre 2021. Cette période de 3 mois est appelée ci-après la période d'appropriation.

Durant cette période d'appropriation, il sera effectué, pour chacun des mois concernés, un comparatif entre la prime calculée en application des règles et des grilles de rémunération du présent accord et celle perçue l'année précédente sur la même période, soit une comparaison entre ;

- la prime du mois d'octobre 2021 calculée en application des règles et des grilles de rémunération du présent accord et la prime perçue au titre du mois d'octobre 2020.
- la prime du mois de novembre 2021 calculée en application des règles et des grilles de rémunération du présent accord et la prime perçue au titre du mois de novembre 2020.
- la prime du mois de décembre 2021 calculée en application des règles et des grilles de rémunération du présent accord et la prime perçue au titre du mois de décembre 2020.

Les vendeurs non signataires qui demanderont à bénéficier de la période d'appropriation bénéficieront, pour chaque mois durant cette période, de la prime la plus favorable des 2 (au prorata du temps de présence).

2- 4.11: Dispositions finales

2- 4.11.01 : Durée et entrée en vigueur de l'accord

Afin de permettre l'adaptation des systèmes informatiques aux nouvelles règles de rémunération et aux nouvelles grilles de la rémunération variable définies par le présent accord, il est convenu que :

- les dispositions du présent accord et notamment les nouvelles règles et grilles de rémunération des vendeurs de produits et de services seront applicables à compter du 1er octobre 2021;

- l'accord vendeurs de produits et services du 23 décembre 2015 est en conséquence prorogé jusqu'au 30 septembre 2021.

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée expirant le 30 septembre 2024.

Les parties conviennent de se rencontrer quatre mois avant l'échéance du présent accord afin d'en étudier les modalités de reconduction éventuelle.

A défaut d'accord sur une reconduction avant le 30 septembre 2024, le présent accord prendra automatiquement fin à cette date.

2- 4.11.02 : Révision

La direction et les organisations syndicales représentatives ont la faculté d'engager la procédure de révision de l'accord dans les conditions prévues l'article L. 2261-7-1 du code du travail.

La demande de révision peut intervenir à tout moment. Elle doit être accompagnée d'un projet sur les points à réviser.

Toute modification du présent accord donnera lieu à l'établissement d'un avenant. Ce dernier sera soumis aux mêmes formalités de publicité et de dépôt que celles donnant lieu à la signature du présent accord.

L'avenant se substituera de plein droit aux dispositions du présent accord qu'il modifie, conformément aux dispositions légales.

2- 4.11.03 : Adhésion

Une organisation syndicale non signataire pourra adhérer à l'accord. Elle devra faire connaître sa décision par écrit aux organisations syndicales signataires de l'accord.

L'organisation syndicale adhérente accomplira les formalités de dépôt.

2- 4.11.04 : Dépôt de l'accord

Le présent accord est notifié ce jour à l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

Il est fait en nombre suffisant pour remise à chacune des parties signataires.

Le présent accord sera diffusé dès sa signature dans l'ensemble des établissements concernés.

Conformément à la loi, le présent accord sera déposé en ligne en deux exemplaires, sur la plateforme de « télé procédure » du ministère du travail (« Télé Accords ») par le représentant légal de l'Entreprise (dont une version intégrale signée par les Parties au format .PDF et une version publiable au format .DOCX de laquelle sera supprimée toute mention de nom, prénom, paraphe ou signature de personnes physiques).

Un exemplaire sera également remis au secrétariat greffe du Conseil de prud'hommes d'Evry.

M

SM

A Massy, le 30 juin 2021

Pour la Société CARREFOUR HYPERMARCHES
Nicolas MALLET
Directeur des Ressources Humaines

Pour la Confédération Française Démocratique du Travail (C.F.D.T)
Thierry BABOT

PO

Pour le Syndicat National CFE/CGC de l'Encadrement du Groupe Carrefour (SNEC CFE / CGC AGRO)
Gérard BASNIER

Pour la Confédération Générale du Travail (C.G.T.)
Franck GAULIN

Pour La Fédération Générale des Travailleurs de l'Agriculture, de l'Alimentation, des Tabacs et Allumettes – Force Ouvrière (F.G.T.A/F.O)
Dominique MOUALEK

SM

Annexe 1 : Prime chiffre d'affaires individuel

Objectif mensuel	Prime mensuelle
Objectif CA vente assistée = Prévision TB des rayons concernés* Poids de vente assistée de ces mêmes rayons	CA individuel vente assistée = Réalisation des ventes faites sur l'ensemble des rayons sur lesquels le vendeur est objectivé
3 paliers d'objectifs: 100, 105 et 110%	3 montants de primes maximum : 60, 110, 180€.
Objectifs calculés en fonction du temps de présence	Primes calculées en fonction du temps de présence
Objectifs calculés sur l'ensemble des rayons sur lesquels le vendeur est affecté	Primes calculées en fonction du CA réalisé sur l'ensemble des rayons sur lesquels le vendeur est affecté
Objectifs calculés en fonction de la base contrat	Primes calculées en fonction de la base contrat

CA Individuel mensuel	
100%	60
105%	110
110%	180

Annexe 2 : Prime individuelle produit

- Prime individuelle
- Prime déplafonnée
- Primes sous forme d'euro pièces déterminées en fonction de la stratégie du secteur par la direction achat
- Possibilité d'ajouter/supprimer des produits en cours de mois (rupture, pricing…)
- Prime possible sur l'ensemble des rayons de l'EPCS.
- La volonté est que la part de prime liée aux produits (nationaux et locaux) tende en moyenne annuelle vers environ 60% du total de la prime, valeur pouvant fluctuer en fonction du poids des autres critères

Annexe 3 : Bonus prime produit

- Prime individuelle
- Prime déplafonnée
- Primes sous forme d'euro pièces
- Prime possible sur l'ensemble des rayons de l'EPCS.
- Pour la vente d'un produit primé 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 50%** du montant de la prime produits.

Annexe 4 : Prime individuelle priorités locales

- Prime individuelle
- Prime plafonnée à 100€
- Primes sous forme d'euro pièces déterminées par le manager métier
- Possibilité d'ajouter/supprimer des produits en cours de mois
- Prime possible sur l'ensemble des rayons de l'EPCS.

Annexe 5 : Prime individuelle garanties

- Prime individuelle
- Prime déplafonnée
- 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

% CA Garanties	% Rémunération	Palier	% Rémunération
	2%	2%	6%

Annexe 6 : Prime individuelle accessoires

- Prime individuelle
- Prime déplafonnée
- CA Accessoires : CA des accessoires vendus avec un produit hard (sur le même bon de vente)
- Primes calculées selon le % du chiffre d'affaires total accessoires vendus avec un produit hard par le vendeur
- Paliers d'objectifs en % du chiffre d'affaires vente assistée
- % CA = Total CA Accessoires*/ CA Total vendeur
- Une rémunération qui évolue en fonction de l'atteinte des paliers

% CA Accessoires	% Rémunération	Palier	% Rémunération
	2%	2%	6%

Annexe 7 : Prime individuelle crédit

- Prime individuelle
- Prime déplafonnée
- TRC: CA réalisé avec un crédit (payant) par rapport au CA total (par vendeur)
- La prime est calculée sur le % de CA réalisé avec un crédit classique.
- Taux de rémunération unique

% TRC payant	% Rémunération
	4%

Annexe 8 : Prime individuelle ouverture carte pass

- Prime individuelle
- Prime déplafonnée sous forme d'euro pièce
- Prime versée dans le cadre d'une ouverture de carte faite lors d'une vente

Carte pass	Prime
	4€