



AVIS DE LA CGT SUR LE PROJET D'ENCAISSEMENT TOUS MODES DE PAIEMENT PAR LES CONSEILLERS DE VENTE DU REZ-DE-CHAUSSÉE ET DU 1^{ER} ETAGE

POUR LE COMITE D'ETABLISSEMENT DU 19 AVRIL 2018

La CGT du BHV / Marais vote contre le projet concernant la mise en place de l'encaissement "tous modes de paiement" par les conseillers de vente, pour les raisons suivantes :

- Le métier d'hôte de caisse est un vrai métier, surtout dans notre structure et avec notre matériel. Il demande une connaissance pointue de l'ensemble des process d'encaissement pour chacun des nombreux modes de paiement. Le book prévu à cet effet se compose de plus de 50 pages, cela représente un important volume d'informations et de compétences à acquérir par les équipes de vente. Les risques d'erreurs et d'anomalies en sont décuplés.
- Un service client dégradé :
 - o Le projet s'accompagne de la suppression des pôles de caisses centralisées, reportant alors 100% de l'encaissement sur la vente, y compris ceux des autres étages. Par exemple, un démonstrateur de la mode devra encaisser un client venant du sous-sol au lieu de renseigner ses propres clients. Ou alors renvoyer le client sur le sous-sol ce qui ne correspond pas au niveau de service attendu pour un grand magasin et va inévitablement engendrer du mécontentement chez nos clients.
 - o Les équipes de vente devront être organisées selon les caisses (avec ou sans monnayeur, mutualisées ou non, encaissement CB ou autre...) et devront parfois faire déplacer le client afin de l'encaisser sur "la bonne caisse" (celle sur laquelle elle a le droit d'encaisser).
 - o Lors des fortes affluences, des conseillers de ventes se retrouveront totalement monopolisés sur l'encaissement, ils ne pourront plus faire leur métier de conseiller, ils ne pourront plus accueillir leur client. Pourtant la qualité du cérémonial de vente est une priorité de la direction (évalué par le client mystère). Les clients viendront faire la queue aux caisses même s'ils viennent d'autres stands ou d'autres étages.
- La multiplication des caisses mutualisées (partagées) avec monnayeur va multiplier les cas d'anomalies et/ou de fraudes. Dégradation des relations entre les collaborateurs, freins pour l'encaissement direct.
- La mise en place de monnayeur associée à la disparition des responsables de caisses sur ces étages, va accroître considérablement la charge de travail des équipes de vente ainsi que des

managers (contrôle des prises et des déposes des fonds de caisse, gestion des prélèvements, litige encaissement, accompagnement des équipes et de tous les nouveaux conseillers, litiges encaissement et remboursements...) sur des sujets complexes et très sensibles.

- La mise en place de monnayeur sur de très nombreuses caisses vendeur met également en danger la sécurité des personnes et des fonds car aucune protection n'est prévue. Les clients peuvent passer derrière les caisses pendant un encaissement : les monnayeurs s'ouvrent à chaque fois qu'un collaborateur se log ou se dé-log, etc...
- La direction exige des équipes de vente une augmentation du panier article (UPT pour les anglophones). Hors, la multiplication de l'encaissement direct va immédiatement pénaliser cet item, une pression supplémentaire sur les équipes. Les managers de vente ayant une partie variable sur cet indicateur, seront directement pénalisés sur leur salaire.

La CGT s'oppose à ce projet et s'oppose à la fermeture des caisses centralisées qui en est une des conséquences directe.

La CGT demande à la direction d'être particulièrement vigilante sur la charge de travail supplémentaire qui va en découler, particulièrement durant les périodes d'affluence.

La CGT demande à la direction des garanties concernant les éventuelles anomalies qui en découleraient (erreur de caisse ou de procédure par exemple) et qu'aucune sanction ne soit prise à l'encontre des collaborateurs BHV et aucune intervention auprès des marques des démonstrateurs.

La CGT demande à la direction d'indiquer clairement le devenir des responsables caisses de ces étages.

La CGT demande à la direction d'indiquer clairement quel process de remboursement sera retenu pour ces secteurs.

La CGT demande à la direction de prendre toutes les mesures nécessaires pour sécuriser les caisses et les collaborateurs.

La CGT sera extrêmement vigilante sur les impacts sociaux que ce projet aura sur les équipes de vente, de caisse et d'encadrement.

Paris, le 16 avril 2018