III - INFORMATION / CONSULTATION DU COMITE D'ENTREPRISE SUR LE PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DE LA RELATION CLIENTS AU SEIN DE L'U.E.S. DARTY PARIS ILE-DE-FRANCE

Jean-Marie PELLERIN précise que ce projet a fait l'objet d'une information des membres du comité d'entreprise le 25 septembre 2015 et qu'aujourd'hui, il s'agit du projet final en vue de leur consultation.

Puis, Jean-Marie PELLERIN donne la parole à Sylvie RAYMOND, Directrice de la Relation Clients afin de présenter le projet.

DARTY

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients Darty Paris Ile-de-France

Comité d'entreprise du 29 octobre 2015

by DARTY

Contexte général

- La filiale Darty Paris Ile-de-France souhaite améliorer significativement sa Relation Clients, d'où la création de la « Direction de la Relations Clients » en avril 2015.

- Après analyse de la Relation Clients existante au sein de Darty Paris Ile-de-France et suite à un benchmark au sein de Darty France, les constats suivants sont faits :
  - La Relation Clients n'est traitée, ni de manière homogène dans les différents points de contacts de la filiale, ni dans une approche collaborative transverse ;
  - Les sollicitations des clients (notamment les réclamations) ne sont pas toujours traitées avec le bon niveau de réactivité, ce qui génère de la réitération de contacts et du mécontentement client supplémentaire ;
  - Le NPS de la filiale Darty Paris Ile-de-France est en retrait par rapport aux NPS des deux autres filiales Darty Grand Est et Darty Grand Ouest. Son pilotage n'est pas animé de manière structuré et systématique.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relations Clients DIF
Comité d'entreprise du 29 octobre 2015 2

Situation actuelle de la relation clients au sein de la filiale

Une diversité de métiers qui traite de la relation client sur chacun des sites : 23 libellés emplois.

EMPLOI	CS MITRY	CS SUCY	CS PSO	CRC	ATT BEZONS	ELA BEZONS	CS BEZONS
Ass. Commercial(e) Relation Clientèle				X			
Assistant(e) Administratif(ve)		X					
Assistant(-e) Commercial(-e) Centre d'appel	X	X			X		
ASSISTANT(E)					X		
Chargé clientèle assist tech client cta					X		
Chargé(e) Clientèle Entreprises					X		
CHARGE(E) DE CLIENTELE	X	X	X		X	X	X
Chargé(e) de Clientèle Accueil Débordement					X		
Chargé(e) de Clientèle centre d'appel					X		
Chargée de Clientèle Assistante Administrativ	X	X	X				X
EMPLOYE(E) ADMINISTRATIF(VE)						X	
Secrétaire Administrative		X					
Tech EGP Assistant Technique Client					X		
Technicien					X		
Technicien Assistant Technique Client					X		
TECHNICIEN GEM ASSISTANT TECHNIQUE					X		
Assistant(e) Commercial(e) Relation Clientèle				X			
RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE				X			
Responsable d'Equipe				X			
Assistant(e) Commercial(e) d'Acc TVph				X			
Attachée Relation Client				X			
Assistant qualité relations clients				X			
HOTESSE HOT LINE MICRO				X			

Objectif général

- Darty souhaite se différencier par la qualité de ses services, une qualité de services qui passe aussi par la qualité de la Relation Clients.

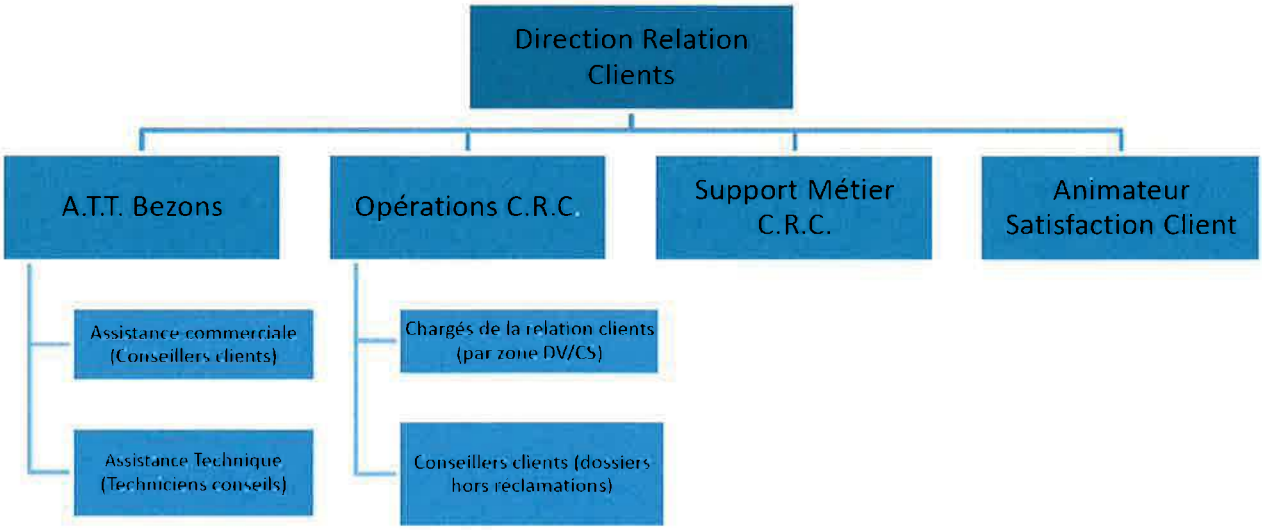
- Cela implique :
  - L'amélioration de la réponse aux sollicitations clients ;
  - La simplification et la valorisation des métiers de la relation client.

Ces deux axes favoriseront une prise en charge plus qualitative des clients et contribueront à une diminution des coûts de la non qualité (réitération d'appels, interventions SAV évitables, …).

Projet d'organisation cible de la Direction de la Relation Clients

- L'amélioration de la Relation Clients passe par :
  - Une évolution de l'organisation qui contribuera, d'une part à une prise en charge homogène des clients, d'autre part à un meilleur niveau de satisfaction clients ;
  - Une évolution des métiers qui responsabilisera et valorisera les collaborateurs de la Relation Clients.

Projet d'organisation cible de la Direction de la Relation Clients



La chaîne de la Relation Clients

Les sites opérationnels : Magasins et Centres de Services

- **Anticiper les problèmes /prévention**
- **Résoudre les problèmes (niveau 1)**
- **Alerter en cas d'escalade pressentie**

L'A.T.T.

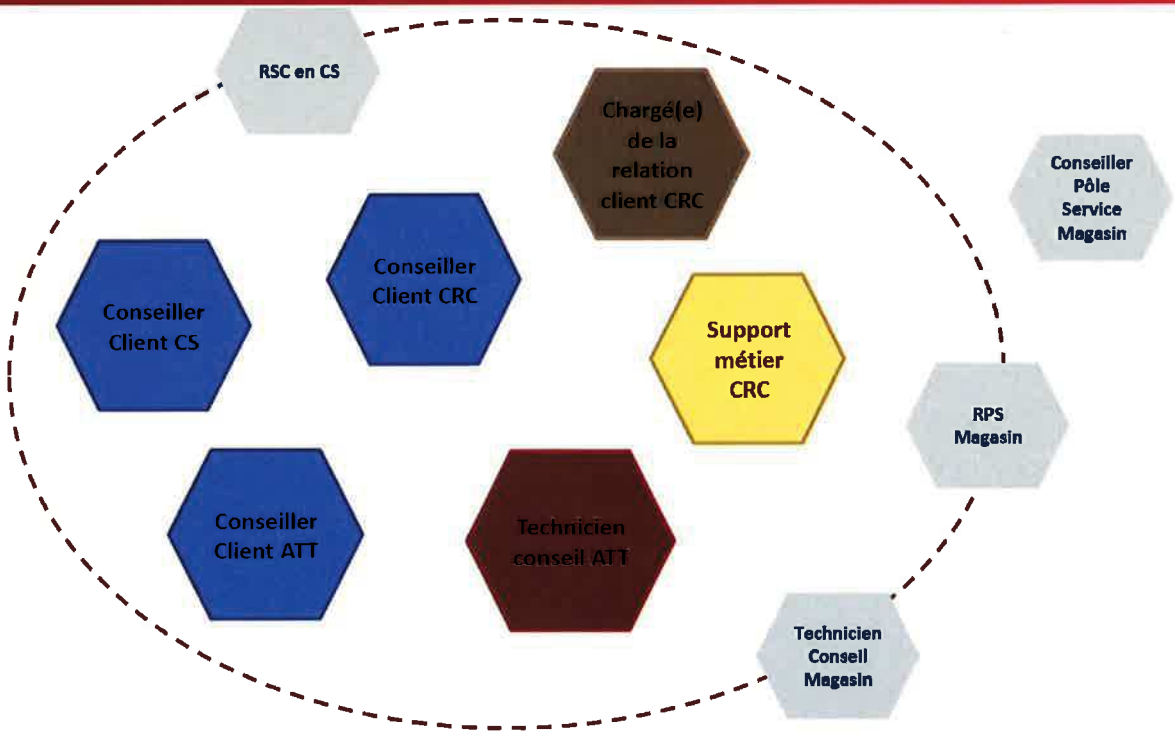
- **Traiter immédiatement la sollicitation clients**
- **Résoudre dès le 1er appel**

Le C.R.C.

- **Niveau 2 : le niveau 1 n' a pas suffi**
- **Traiter les situations complexes**
- **Assurer le rôle de médiateur**

Interactions collaboratives nécessaires entre les maillons de la chaîne, au bénéfice du Client

Une filière métier plus lisible



La mise en œuvre du projet

L'évolution de l'organisation concerne :

1. • Le Centre de Relation Clients (C.R.C.) à Bondy ;
2. • L'ATT de Bezons ;
3. • Les services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

1. • Le Centre de Relation Clients (C.R.C.) ;
2. • L'ATT de Bezons ;
3. • Les services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

Les métiers en vigueur :

CENTRE RELATION CLIENT - BONDY				
Date de validité : 01 septembre 2011			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Employé(e) d'Accueil Téléphonique Débutant	I.1	1 152,52 €
		Employé(e) d'Accueil Téléphonique	I.2.	1 273,00 €
		Assistant Commercial d'Accueil Téléphonique 1er échelon	II.1	1 351,58 €
		Assistant Commercial d'Accueil Téléphonique 2ème échelon	II.3	1 456,35 €
		Assistant Commercial Relation Clientèle 1er échelon	II.3	1 482,54 €
		Assistant Commercial Relation Clientèle 2ème échelon	III.1	1 546,46 €
		Assistant Commercial Relation Clientèle 3ème échelon	III.2	1 571,61 €
AM	CDI ET CDD	Responsable Service Client Niveau I	IV.1	1 675,00 €
		Responsable Service Client Niveau II	IV.2	1 775,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

CENTRE RELATION CLIENT - BONDY			
Date de validité : 01 septembre 2011	Mini	Centré	Maxi
Taux de décrochés	0 €	65,00 €	130,00 €
Décrochés moins 20 secondes	0 €	65,00 €	130,00 €
TOTAL	0 €	130 €	260,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

- **Objectifs** :

  - Fluidifier le traitement des réclamations en apportant un support efficace aux sites opérationnels qui représentent le premier point de contact avec les clients ;
  - Relayer les sites opérationnels et prendre en charge les clients pour les dossiers plus complexes grâce aux compétences et à la polyvalence de l'équipe ;
  - Animer la satisfaction client de la filiale en aidant les opérationnels à identifier et à mettre en œuvre les actions d'amélioration du NPS.

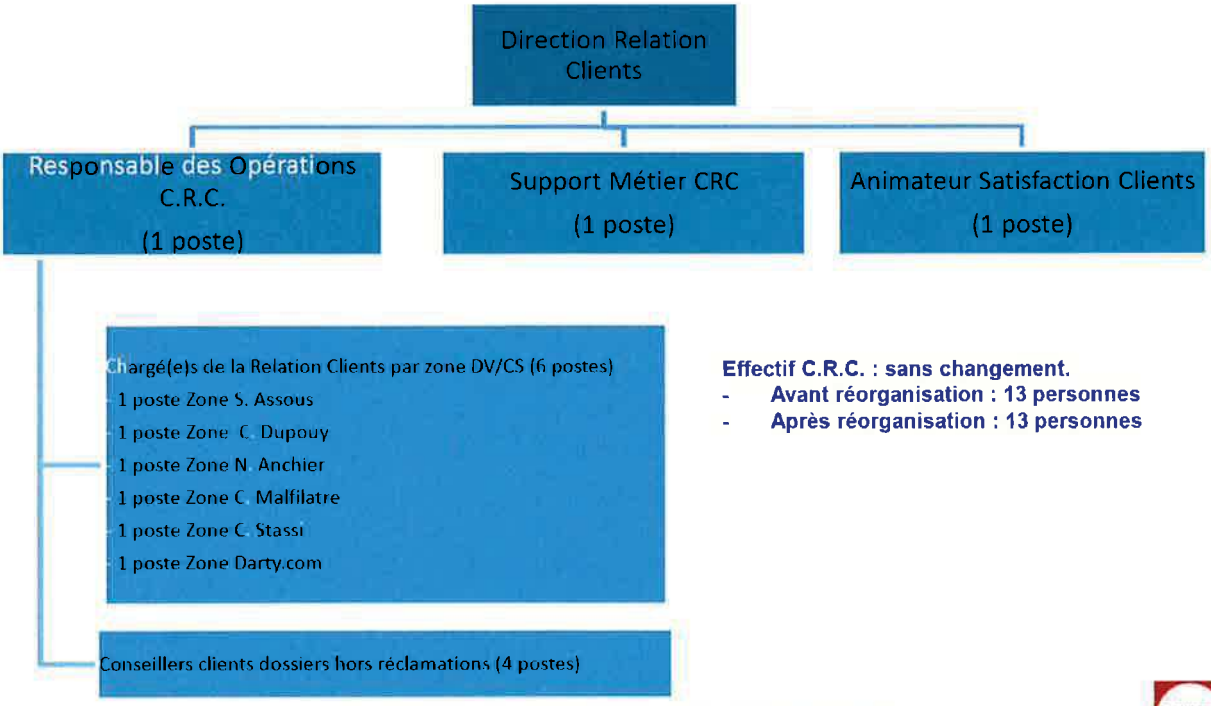
Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

- **L'organisation de demain** :

  - Organiser le C.R.C. par la création d'un pôle d'intervenants polyvalents, en charge d'une zone DV/CS, qui facilitera des relations transverses C.R.C./Magasins/Centres de Services afin de :
    - Solutionner plus rapidement le dossier des clients ;
    - Créer des bonnes pratiques et des réflexes pour le traitement de dossiers similaires.
  - Traiter les dossiers plus administratifs dans un pôle dédié ;
  - Créer une fonction d'animation de la satisfaction client en charge de :
    - Mettre les tableaux de bord relatifs à la satisfaction client (NPS) à la disposition des différents métiers de la filiale ;
    - Accompagner les opérationnels dans l'identification et la mise en œuvre des plans d'amélioration (communication, formation, mise en avant des meilleures pratiques, ...).

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

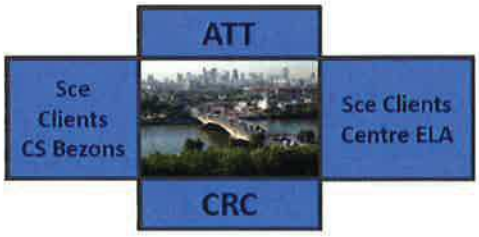
L'organisation de demain :



Effectif C.R.C. : sans changement.
- **Avant réorganisation : 13 personnes**
- **Après réorganisation : 13 personnes**

Localisation des équipes

- Développement des synergies entre l'ATT, le CRC et les services clients du CS:
  - Meilleure coordination entre les équipes souvent sollicitées par les mêmes clients ;
  - Meilleure compréhension des problématiques des clients de DIF;
  - Mise au point de « processus pilotes centrés clients » par un travail de proximité entre les différents maillons de la chaîne de la relation clients ;
- Bezons est le site permettant de mettre en œuvre cette force de frappe unique.



Evolution de la Relation Clients au sein du C.R.C.

Les métiers de demain au sein du C.R.C. :

- Support métier C.R.C. :
  - Apporte aux chargé(e)s de la Relation Clients et aux sites des outils d'aide à la décision dans le traitement des réclamations : grilles de propositions de geste commercial, approche argumentée, courriers et mails types, etc…
  - Pilote les dossiers contentieux et juridiques ;
  - Est le relais interne des fonctions transverses des filiales et du groupe (DMD, DNS, DIF process), formation de l'équipe CRC ;
  - Assure une veille concurrentielle.

- Animateur de la satisfaction Clients :
  - Elabore, analyse et diffuse les indicateurs de satisfaction client (NPS)
  - Accompagne les opérationnels dans les actions d'amélioration du NPS

Evolution de la Relation Clients au sein du C.R.C.

Les métiers de demain :

- ✓ Chargé(e) de la Relation Clients :
  - Apporte un support aux sites opérationnels (magasins et Centre de Services) dans le traitement des réclamations (proposition de geste commercial, support juridique, …) ;
  - Traite les réclamations dans les cas complexes où un rôle de médiation est requis ;
  - Intervient sur un périmètre de clients correspondant, au sein de Darty Paris Ile-de-France, à une zone D.V. et à un Centre de Services.

- ✓ Conseiller Clients :
  - Traite les dossiers - hors réclamations : gestion des chèques et des avoirs, remboursement de la différence, etc…

Chargé(e) de la relation clients : projet de rémunération

➢ Projet de rémunération fixe :

Chargé(é)s de la Relation Client *Date de validité : XX*		Classification Convention Collective	Base mensuelle brute
EOT	Chargé(e) de la Relation Client 1er échelon	III.1	1 670,00
	Chargé(e) de la Relation Client 2ème échelon	III.2	1 720,00
	Chargé(e) de la Relation Client 3ème échelon	III.3	1 800,00
AM	Chargé(e) de la Relation Client 4ème échelon	IV.1	1 900,00
	Chargé(e) de la Relation Client 5ème échelon	IV.2	2 000,00

- ➢ Le niveau/échelon actuels de la convention collective des collaborateurs seront conservés ;
- ➢ Maintien de la rémunération fixe si la rémunération fixe actuelle est supérieure à celle de la nouvelle grille proposée.

Chargé(e) de la relation client : projet de rémunération

- Les principes guidant la constitution des nouvelles grilles de variables:
  - Un focus sur la rapidité de la réponse apportée au client à travers la mesure du délai de réponse aux courriers et aux mails (réactivité plus importante attendue pour les mails)
    - Les délais de traitement des emails sont basés sur la mesure quotidienne de l'encours (écart entre date du jour et date la plus ancienne des emails) affecté au CRC
    - Les délais de traitement des courriers sont basés sur les dates de création et de clôture des DA Siebel correspondantes (sont exclus les courriers cuisine et tribunal)
  - Un focus sur la productivité à travers le suivi du nombre de dossiers traités par jour (hors dossiers cuisine et tribunal); mesure basée sur les dates des DA Siebel correspondantes
  - Un focus sur la qualité à travers le suivi du NPS et de son amélioration. Le chargé de clientèle devant apporter un support aux magasins pour une meilleure prise en charge des clients, ses actions contribuent à l'amélioration du NPS de la zone DV.
    - Le NPS est celui du DV, il est donc spécifique à chaque zone DV
  - A niveau de performance identique, le variable sera garanti aux collaborateurs.

Chargé(e) de la relation clients : projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable associée :

Chargé(e) de la relation client	Total prime	Individuel	Collectif	Individuel	Collectif avec Zone DV
		Délai traitement des courriers	Délai traitement des mails	Nombre de réclamations traitées / j	NPS zone DV
Valeur maxi		< = 2 j	< = 2,5 j	7	Défini au mois par zone DV
Valeur au centré		< = 5 j	3,5 j	6	
Valeur mini		> 10 j	> = 4,5 j	5	
Prime maxi	400	100	100	100	100
Prime au centré	200	50	50	50	50
Prime mini	0	0	0	0	0

- Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable ;
- Les curseurs de variable sont modifiables tous les trimestres ;
- A niveau de performance identique, le variable sera garanti aux collaborateurs.

Conseiller Clients au C.R.C. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable associée :

Conseiller client CRC	Total prime	Individuel	Collectif	A définir
		Volume de dossiers /h	Délai réponse aux mails	Critère flottant
Valeur maxi		>= 10	< = 2,5 j	
Valeur au centré		7	3,5 j	
Valeur mini		<= 4	> = 4,5 j	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

- Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable ;
- Les curseurs de variable sont modifiables tous les trimestres ;
- A niveau de performance identique, le variable sera garanti aux collaborateurs.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

1
- Le Centre de Relation Clients (C.R.C.) à Bondy ;

2
- L'ATT de Bezons ;

3
- Les services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

Synthèse des métiers existants – 5 métiers :

- Chargée de Clientèle en centre d'appel - Généraliste ;
- Chargée de Clientèle en centre d'appel - Assistance ;
- Chargée de Clientèle en centre d'appel - Mixtes ;
- Techniciens GEM Assistant Technique Client ;
- Techniciens EGP Assistant Technique Client.

Les métiers en vigueur :

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE EN CENTRE D'APPEL

Date de validité : 01 février 2012

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 1er échelon	I.2	1 300 €
		Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 2ème échelon	I.3	1 350 €
		Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 3ème échelon	II.1	1 400 €
		Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 4ème échelon	II.2	1 450 €
		Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 5ème échelon	III.1	1 500 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel (coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE EN CENTRE D'APPEL- GENERALISTES

Date de validité : 01 février 2012

	Mini	Centré	Maxi
Nb d'appels/h (individuel)	0 €	80,00 €	150,00 €
% Qualité Mensuelle ATT	0 €	30,00 €	50,00 €
% Taux de RAC/INF/DAT (individuel)	0 €	40,00 €	60,00 €
TOTAL	0 €	150,00 €	260,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE EN CENTRE D'APPEL- ASSISTANCE			
Date de validité : 01 février 2012	Mini	Centré	Maxi
Nb d'appels/h (individuel)	0 €	35,00 €	60,00 €
% Qualité Mensuelle Individuelle (trimestre glissant)	0 €	35,00 €	60,00 €
Productivité "Terminés"	0 €	55,00 €	100,00 €
Taux d'escalade individuel	0 €	25,00 €	40,00 €
TOTAL	0 €	150,00 €	260,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE EN CENTRE D'APPEL- MIXTES			
Date de validité : 01 février 2012	Mini	Centré	Maxi
Nb d'appels/h (individuel)	0 €	35,00 €	60,00 €
% Qualité Mensuelle Individuelle (trimestre glissant)	0 €	35,00 €	60,00 €
Productivité "Terminés""	0 €	55,00 €	100,00 €
Taux d'escalade individuel	0 €	25,00 €	40,00 €
TOTAL	0 €	150,00 €	260,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIENS GEM ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT				
Date de validité : 01 Juillet 2012			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Technicien GEM Assistant Technique Client 1er échelon	I.3	1 429,40 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 2ème échelon	II.1	1 512,33 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 3ème échelon	II.2	1 579,15 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 4ème échelon	II.3	1 689,71 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 5ème échelon	III.3	1 827,18 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 6ème échelon	III.3	1 913,22 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel (coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIEN GEM ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT			
validité : 01 Juillet 2012	Mini	Centré	Maxi
Productivité terminée individuelle	0 €	65,00	175,00
Contribution Kaidaira validée	0 €	17,00	45,00
Temps de communication (% de temps en ligne)	0 €	18,00	50,00
% Qualité individuelle (Trimestre Glissant)	0 €	40,00	110,00
TOTAL	0 €	140,00	380,00

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIENS EGP ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT

Date de validité : 01 Juillet 2012

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Technicien EGP Assistant Technique Client 1er échelon	I.3	1 429,40 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 2ème échelon	II.1	1 512,33 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 3ème échelon	II.2	1 579,15 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 4ème échelon	II.3	1 689,71 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 5ème échelon	III.3	1 827,18 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 6ème échelon	III.3	1 913,22 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel (coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIENS EGP ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT

Date de validité : 01 Juillet 2012

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Technicien EGP Assistant Technique Client 1er échelon	I.3	1 429,40 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 2ème échelon	II.1	1 512,33 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 3ème échelon	II.2	1 579,15 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 4ème échelon	II.3	1 689,71 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 5ème échelon	III.3	1 827,18 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 6ème échelon	III.3	1 913,22 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel (coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIEN EGP ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT			
	Mini	Centré	Maxi
validité : 01 Juillet 2012			
Productivité terminée individuelle	0 €	65,00	175,00
Contribution Kaidaira validée	0 €	17,00	45,00
Temps de communication (% de temps en ligne)	0 €	18,00	50,00
% Qualité individuelle (Trimestre Glissant)	0 €	40,00	110,00
TOTAL	0 €	140,00	380,00

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

- **Objectifs** :

  - Assurer une prise en charge « bout en bout » des sollicitations clients et résoudre les demandes dès le 1er appel : assistance commerciale et assistance technique :
    - **Assistance commerciale du client** dans son parcours Darty : l'intervenant peut répondre seul à la demande du client (droits plus larges en termes de procédures et d'outils).
    - **Assistance technique**: l'intervenant solutionne aussi souvent qu'il le peut le cas du client, sans déclencher une intervention, générant de la satisfaction client ainsi qu'une économie au niveau du Service Après Ventes.

Dans les deux cas, les collaborateurs auront la satisfaction d'avoir répondu eux-mêmes à 100% de la demande du client.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

- Organisation du travail sur de nouvelles plages horaires :
  - Du lundi au dimanche de 7h à 20h30 ;
  - Un dimanche sur cinq, en alternance avec les autres ATT, sur la base du volontariat ;
  - Avec des horaires variables selon les semaines.

- Dans un contexte d'effectif plus réduit, cette organisation permet :
  - Une meilleure répartition des effectifs ;
  - Des horaires hebdomadaires plus réguliers pour les collaborateurs ;
  - Un meilleur accompagnement des collaborateurs par le management.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

Les métiers de demain : 2 métiers :

- Conseillers Clients au **Pôle Assistance Commerciale :**
  - Prend en charge la demande du client à tous les stades de la relation commerciale ;
  - Exerce sa mission dans le respect des engagement du Contrat de Confiance et dans un souci constant de qualité et de fidélisation.

- Techniciens Conseil au **Pôle Assistance Technique :**
  - Résout les demandes clients en concevant et en réalisant une solution ;
  - Renseigne la base de connaissances de manière à enrichir le référentiel de Darty.

Conseiller Clients à l'A.T.T. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération fixe :

Conseiller(e)s Clients			Classification Convention Collective	Base	Variable Centré	Variable Maxi
Date de validité : XX						
EOT	CDI et CDD	Conseiller(e) Clients 1er échelon	I.2	1 440,47	75	150
		Conseiller(e) Clients 2ème échelon	I.3	1 450,34	75	150
		Conseiller(e) Clients 3ème échelon	II.1	1 485,21	75	150
		Conseiller(e) Clients 4ème échelon	II.2	1 522,99	75	150
		Conseiller(e) Clients 5ème échelon	III.1	1 598,48	75	150
		Conseiller(e) Clients 6ème échelon	III.2	1 670,00	75	150

- Les niveaux/échelons actuels de la convention collective des collaborateurs seront conservés ;
- Maintien de la rémunération fixe si la rémunération fixe actuelle est supérieure à celle de la nouvelle grille proposée.

Conseiller Clients à l'A.T.T. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable associée :

Conseiller client ATT	Total prime	Individuel	Individuel	Individuel
		NPS	Nb d'appels / h	FCR 3 jours
Valeur maxi		10	12	80%
Valeur au centré		-10	10	75%
Valeur mini		-20	8	70%
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

- Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable ;
- Les curseurs de variable sont modifiables tous les trimestres.

Technicien Conseil à l'A.T.T. : projet de rémunération

➢ Projet de rémunération fixe :

Techniciens Conseil						
Date de validité : XX			Classification Convention Collective	Base mensuelle brute	Variable Centré	Variable Maxi
EOT	CDD et CDI	Technicien Conseil 1er échelon	I.3	1 429,40	140	380
		Technicien Conseil 2ème échelon	II.1	1 512,33	140	380
		Technicien Conseil 3ème échelon	II.2	1 579,15	140	380
		Technicien Conseil 4ème échelon	II.3	1 689,71	140	380
		Technicien Conseil 5ème échelon	III.3	1 827,18	140	380
		Technicien Conseil 6ème échelon	III.3	1 913,22	140	380

La grille de salaire de base a été établie à partir de la grille actuelle la plus favorable : celle des techniciens GEM et EGP assistants techniques client.

- ➢ Les niveaux/échelons actuels de la convention collective des collaborateurs seront conservés ;
- ➢ Maintien de la rémunération fixe si la rémunération fixe actuelle est supérieure à celle de la nouvelle grille proposée.

Technicien Conseil à l'A.T.T. : projet de rémunération

- Les principes guidant la constitution des nouvelles grilles de variables:
  - Un focus sur la qualité avec le suivi du NPS post appel individuel et mensuel
  - Un focus sur la productivité avec le suivi du nombre d'appels traités à l'heure
  - Un focus sur la résolution avec le suivi du nombre du % d'interventions déclenchées (à minimiser)
  - Un focus sur la réitération (First Call Resolution), l'objectif étant d'éviter qu'un client rappelle dans les 3 jours pour le même motif. L'amélioration de ce critère impactant également positivement le NPS
  - Un bonus sur la contribution à la base de données Kaidara

Technicien conseil à l'A.T.T. : projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable associée :

Technicien Conseil ATT	Total prime	Individuel	Individuel	Collectif	Individuel
		NPS	Nb d'appels / h (entrants+sortants)	% inter déclenchées (SG et HG)	FCR 3 jours (SG et HG)
Valeur maxi		60	8	42%	83%
Valeur au centré		58	7,5	44%	81%
Valeur mini		55	7	47%	78%
Prime maxi	380	95	95	95	95
Prime au centré	140	35	35	35	35
Prime mini	0	0	0	0	0

A ces critères de variables vient s'ajouter un bonus sur les contributions à la base de données Kaidara:

- 3,5 € par contribution validée, dès la première contribution ;
- Sans plafond.

➢ Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable ;

➢ Les curseurs de variable sont modifiables tous les trimestres.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

1. • Le Centre de Relation Clients (C.R.C.) à Bondy ;
2. • L'ATT de Bezons ;
3. Les services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

- **Objectif** :

L'organisation actuelle est maintenue car il est indispensable de garder la proximité avec les opérationnels, à savoir :

- Un Service Clients dans les 4 Centres de Services Activité Extérieure ;
- Un Service Client dans le Centre de Services de l'Atelier central.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Les grilles en vigueur :

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE

Date de validité : 01/08/2013

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Chargé(e) de Clientèle 1er échelon	I.2	1 440,47 €
		Chargé(e) de Clientèle 2ème échelon	I.3	1 450,34 €
		Chargé(e) de Clientèle 3ème échelon	II.1	1 485,21 €
		Chargé(e) de Clientèle 4ème échelon	II.2	1 522,99 €
		Chargé(e) de Clientèle 5ème échelon	III.1	1 598,48 €
		Chargé(e) de Clientèle Assistante Administrative	III.2	1 670,00 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel

(coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons Mitry, Morsang et Sucy.

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE			
Date de validité : 01/08/2013	Mini	Centré	Maxi
Qualité mensuelle du "non réparé" de l'activité SAV	0 €	25,00 €	50,00 €
Qualité mensuelle de l'activité LIVRAISON	0 €	25,00 €	50,00 €
Productivité Pôle Clients : actes de Services/Effectif travaillant sur le mois	0 €	25,00 €	50,00 €
TOTAL Mensuel	0 €	75,00 €	150,00 €

Les curseurs de pentage servant au calcul des résultats de variable sont modifiables trimestriellement

Conseiller Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy. des C.S. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération fixe :

Conseiller(e)s Clients			Classification Convention Collective	Base	Variable Centré	Variable Maxi
Date de validité : XX						
EOT	CDI et CDD	Conseiller(e) Clients 1er échelon	I.2	1 440,47	75	150
		Conseiller(e) Clients 2ème échelon	I.3	1 450,34	75	150
		Conseiller(e) Clients 3ème échelon	II.1	1 485,21	75	150
		Conseiller(e) Clients 4ème échelon	II.2	1 522,99	75	150
		Conseiller(e) Clients 5ème échelon	III.1	1 598,48	75	150
		Conseiller(e) Clients 6ème échelon	III.2	1 670,00	75	150

- Les niveaux/échelons actuels de la convention collective des collaborateurs seront conservés ;
- Maintien de la rémunération fixe si la rémunération fixe actuelle est supérieure à celle de la nouvelle grille proposée.

Conseiller Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy. des C.S. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable associée :

Conseiller clients CS	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		Valeurs définies pour chaque CS et sce clients ELA		
Valeur au centré				
Valeur mini				
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

- Tous les conseillers clients ont les mêmes montants de variable, avec :
  - ✓ Des critères qui peuvent être différents selon l'activité (ATT, CS, CRC) ;
  - ✓ Des objectifs et des critères flottants pouvant être modifiés trimestriellement ;
  - ✓ Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable.

Conseiller Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy. des C.S. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable par C.S. :

CC du CS Mitry	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		> Histo+3	12%	
Valeur au centré			13%	
Valeur mini		<= Histo	14%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

CC du CS Morsang	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		> Histo + 3	< 15%	
Valeur au centré			16%	
Valeur mini		<= Histo	17%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

Conseiller Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy. des C.S. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable par C.S. :

CC du CS Bezons	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		> Histo + 3	< 15%	
Valeur au centré			16%	
Valeur mini		<= Histo	17%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

CC du CS Sucy	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		> Histo + 3	< 15%	
Valeur au centré			16%	
Valeur mini		<= Histo	17%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

Conseiller Clients : projet de grilles de variables

➢ Projet de rémunération variable par C.S. :

CC Atelier Central	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		30	5%	
Valeur au centré		28	7%	
Valeur mini		26	9%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

Assistante Administrative des CS: projet de rémunération

➢ **Projet de rémunération fixe :**

Les missions confiées aux Assistantes Administratives étant spécifiques à chaque site, il apparait impossible de créer une grille de variable commune.

Aussi, la moyenne des variables des 12 derniers mois des Chargées de Clientèle Assistantes Administrative aujourd'hui en poste sera réintégrée dans leur salaire de base.

La mise en œuvre de l'organisation cible

- Les grilles de salaire et de variable seraient applicables :
  - Au 1er novembre 2015 pour les métiers de l'A.T.T. et des C.S. ;
  - Au 1er décembre 2015 pour le C.R.C..

- Mesures d'accompagnement des collaborateurs du C.R.C., basés actuellement à Bondy et qui seront mutés à Bezons :

Mesures d'accompagnement à la mobilité

AIDES AU TRANSPORT

- Transports en commun
  - L'entreprise s'engage à rembourser le coût supplémentaire de la nouvelle carte orange, ou des transports régionaux pendant une durée de 18 mois à compter de la date de transfert. Cette indemnité sera exempte de charges sociales et ne sera pas soumise à l'I.R.P.P (Impôt sur le revenu des personnes physiques) pendant la première année et soumise ensuite, en tant qu'avantage en nature, aux charges sociales et à l'impôt sur le revenu. Le justificatif à fournir est le coupon mensuel correspondant au nombre de zones entre le domicile et le nouveau lieu de travail comparé à l'ancien lieu de travail
- Transport individuel
  - Pour les collaborateurs utilisant leur véhicule personnel, un calcul différentiel du nombre de kilomètres de leur domicile à leur affectation d'origine par rapport à la nouvelle, sera effectué afin de vérifier le kilométrage supplémentaire éventuel.
  - Pour les collaborateurs ayant des kilomètres supplémentaires, l'aide sera égale au nombre de kilomètres supplémentaires, multiplié par 0,19 centimes d'euros. Elle sera versée pendant une durée de 18 mois à compter de la date de transfert. Pendant la première année, cette aide sera exempte de charges sociales et ne sera pas soumise à l'I.R.P.P (Impôt sur le revenu des personnes physiques). Pendant les 6 derniers mois elle sera considérée, conformément aux règles fiscales et sociales comme un avantage en nature et soumise aux prélèvements des charges sociales et à l'impôt sur le revenu.

Mesures d'accompagnement à la mobilité

Passage de l'utilisation des transports collectifs au transport individuel

- Pour les collaborateurs utilisant les transports collectifs et souhaitant prendre leur véhicule personnel, l'aide sera égale au nombre de km supplémentaire théorique, multiplié par 0,19 centimes d'euros pendant une durée de 18 mois à compter de la date de transfert, moins le coût de la « carte orange » à la charge du salarié quand il travaillait à son site d'origine. Cette indemnité sera exempte de charges sociales et ne sera pas soumise à l'I.R.P.P (Impôt sur le revenu des personnes physiques) pendant la première année. Pendant les 6 autres mois elle sera considérée, conformément aux règles fiscales et sociales comme un avantage en nature et soumise aux prélèvements des charges sociales et à l'impôt sur le revenu.

Modalités de calcul et de versement de l'aide au transfert par la prise en charge de km supplémentaire

- L'aide destinée à la prise en charge des kilomètres supplémentaires aller / retour due au transfert, sera calculée sur une base de 220 jours de travail par an. Elle sera mensualisée sur cette base et sera versée sous forme de notes de frais. Elle ne sera pas soumise aux cotisations sociales et ne sera pas imposable pendant un an. Elle sera soumise aux charges sociales et à l'impôt sur le revenu pour les 6 mois restants. En cas d'absence pour des raisons autres que prise de CP et de RTT, elle sera réduite au prorata des absences à raison d'un/30ème par jour calendaire d'absence.
- Les kilomètres supplémentaires seront calculés à l'aide du site Internet *mappy.fr* en prenant le trajet le plus direct entre le domicile/centre actuel et domicile/ nouveau centre.

Aide à l'achat d'un véhicule

- Les collaborateurs qui choisiraient un mode de transport individuel pourraient avoir nécessité d'acquérir un véhicule. Afin de les aider dans cette acquisition, l'entreprise leur offrira la possibilité d'obtenir un prêt de 5 000 euros sans intérêt remboursable en 24 mois. Les intérêts et les assurances légales du prêt seront à la charge de l'entreprise. Cette possibilité est ouverte pendant une période d'un an après le transfert.
- Les dossiers de demande de prêt seront étudiés par l'organisme de crédit MENAFINANCE lequel se réservera le droit de refuser tout dossier encourant un risque de surendettement pour le collaborateur.

Mesures d'accompagnement à la mobilité

FRAIS DE DEMENAGEMENT

- Dans le souci d'apporter aux collaborateurs une harmonie entre leur vie professionnelle et familiale, l'entreprise propose un certain nombre d'aides afin qu'ils puissent bénéficier d'un logement proche de leur lieu de travail.
- Les collaborateurs bénéficieront d'une aide au déménagement dont ils pourront bénéficier pendant une période de 18 mois à compter de la date de transfert de leur lieu de travail. Les modalités de cette aide sont les suivantes :
- Dans le cadre d'une location, un système de contribution au versement de la caution sera proposé si nécessaire via les organismes collecteurs. Les demandes seront faites auprès de LOGEO pour les affectations en région parisienne.
- L'entreprise prendra en charge le coût du déménagement sur présentation de 3 devis. Le devis retenu sera le moins élevé.
- Une prime de réinstallation destinée à l'aménagement du nouveau logement, d'un montant de 1 000 euros sera versée + 200 euros par enfant à charge. Ces dépenses feront l'objet d'un remboursement sur présentation de justificatifs. Elles concernent les frais de raccordement (électricité, plomberie…) et les travaux d'aménagement du logement (rideaux, moquette, papier peint, peinture…). Si les travaux sont réalisés par le collaborateur, ces frais pourront couvrir l'acquisition des matériaux en vue de réaliser lui-même les travaux. En aucun cas il ne pourra être remboursé l'acquisition de bien mobilier qui resterait la propriété du collaborateur.
- L'aide au transport éventuelle sera supprimée un mois après le déménagement effectif. Pour organiser son déménagement, le collaborateur bénéficiera d'un jour supplémentaire à celui prévu par la Convention Collective payé comme du temps de travail sur la base de 7 heures.

Nouveaux métiers : formations et accompagnement

	Modules / Actions	CC en ATT	CC en CS	CC en CRC	Tech conseil en ATT	Chargé rel. Client CRC
Formations	Bases de la relation clients		X	X		
	Relation clients (discours, différentes situations)	X			X	X
	Processus « Généraliste bout en bout »	X				
	Outils et process Darty liés au métier	X	X	X	X	X
	Techniques produits				X	
	Utilisation Kaidara				X	
	Focus process cuisine Darty					X
	Expression écrite et orale					X
Accompagnement	Double écoute et conseil au poste de travail	X	X	X	X	X
	Point hebdomadaire avec manager pour identifier et traiter difficultés éventuelles	X	X	X	X	X
	Evaluation mensuelle des résultats et entretien avec manager	X	X	X	X	X

La séance reprend à 13h10.

Jean-Marie PELLERIN indique que la Direction a tenu compte des remarques formulées par les membres du comité d'entreprise et en premier lieu, la demande concernant la localisation du C.R.C. qui restera localisé à Bondy.

Régis KOENIG confirme qu'il y avait un réel avantage à le localiser à Bezons mais ne souhaitant pas bloquer ce projet important, indique qu'il a entendu la demande.

Puis Jean-Marie PELLERIN détaille les autres avancées du projet :

- Les deux derniers niveaux de salaires de base des conseillers clients ont été relevés à hauteur des deux premiers niveaux de salaire de base de la grille des Chargées de la Relation Clients ;
- Concernant les Techniciens Conseils, un des niveaux III-3 est remplacé par un niveau II-2 ;
- Réintégration dans le salaire de base de la prime de compensation de la perte du véhicule de 96 euros ;
- Modification des curseurs de variable ;
- Modification des montants du variable des Techniciens Conseil qui passe de 140 euros à 200 euros au centré et de 380 euros à 400 euros au maxi ;
- Insertion dans la présentation des catégories des critères flottants possibles :

    - Critère qualité plus spécifique en fonction des priorités du management local ;
    - Critère de productivité plus spécifique en fonction des priorités du management local ;
    - Appropriation d'un nouveau système ou procédure mise en place ;
    - Suivi d'un point spécifique de process (ex. : délai repose pièces).

Les modifications sont signalées par un cercle rouge dans la présentation.

Contexte général

- La filiale Darty Paris Ile-de-France souhaite améliorer significativement sa Relation Clients, d'où la création de la « Direction de la Relations Clients » en avril 2015.

- Après analyse de la Relation Clients existante au sein de Darty Paris Ile-de-France et suite à un benchmark au sein de Darty France, les constats suivants sont faits :
  - La Relation Clients n'est traitée, ni de manière homogène dans les différents points de contacts de la filiale, ni dans une approche collaborative transverse ;
  - Les sollicitations des clients (notamment les réclamations) ne sont pas toujours traitées avec le bon niveau de réactivité, ce qui génère de la réitération de contacts et du mécontentement client supplémentaire ;
  - Le NPS de la filiale Darty Paris Ile-de-France est en retrait par rapport aux NPS des deux autres filiales Darty Grand Est et Darty Grand Ouest. Son pilotage n'est pas animé de manière structuré et systématique.

Situation actuelle de la relation clients au sein de la filiale

Une diversité de métiers qui traite de la relation client sur chacun des sites : 23 libellés emplois.

EMPLOI	CS MITRY	CS SUCY	CS PSO	CRC	ATT BEZONS	ELA BEZONS	CS BEZONS
Ass. Commercial(e) Relation Clientèle				X			
Assistant(e) Administratif(ve)		X					
Assistant(-e) Commercial(-e) Centre d'appel	X	X			X		
ASSISTANT(E)					X		
Chargé clientèle assist tech client cta					X		
Chargé(e) Clientèle Entreprises					X		
CHARGE(E) DE CLIENTELE	X	X	X		X	X	X
Chargé(e) de Clientèle Accueil Débordement					X		
Chargé(e) de Clientèle centre d'appel					X		
Chargée de Clientèle Assistante Administrativ	X	X	X				X
EMPLOYE(E) ADMINISTRATIF(VE)						X	
Secrétaire Administrative		X					
Tech EGP Assistant Technique Client					X		
Technicien					X		
Technicien Assistant Technique Client					X		
TECHNICIEN GEM ASSISTANT TECHNIQUE					X		
Assistant(e) Commercial(e) Relation Clientèle				X			
RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE				X			
Responsable d'Equipe				X			
Assistant(e) Commercial(e) d'Acc TVph				X			
Attachée Relation Client				X			
Assistant qualité relations clients				X			
HOTESSE HOT LINE MICRO				X			

Objectif général

- Darty souhaite se différencier par la qualité de ses services, une qualité de services qui passe aussi par la qualité de la Relation Clients.

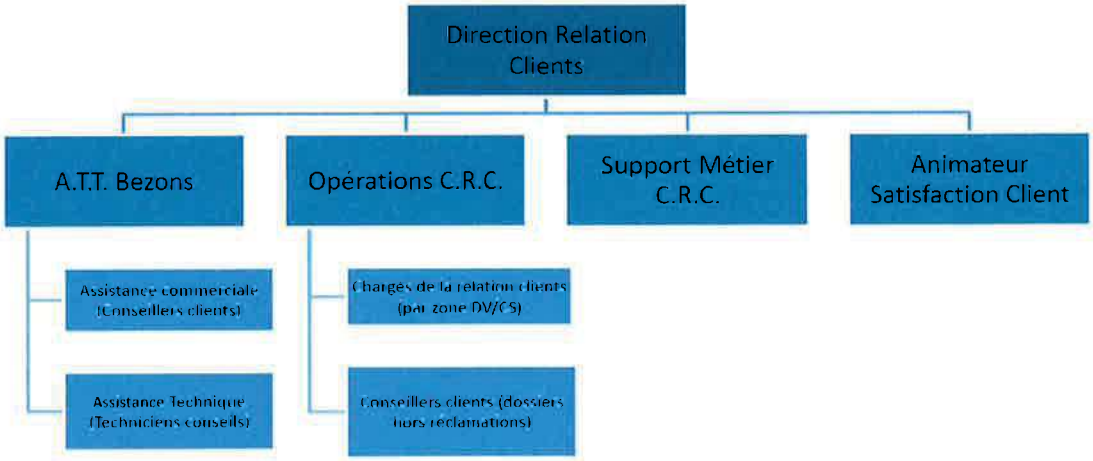
- Cela implique :
  - L'amélioration de la réponse aux sollicitations clients ;
  - La simplification et la valorisation des métiers de la relation client.

Ces deux axes favoriseront une prise en charge plus qualitative des clients et contribueront à une diminution des coûts de la non qualité (réitération d'appels, interventions SAV évitables, ...).

Projet d'organisation cible de la Direction de la Relation Clients

- L'amélioration de la Relation Clients passe par :
  - Une évolution de l'organisation qui contribuera, d'une part à une prise en charge homogène des clients, d'autre part à un meilleur niveau de satisfaction clients ;
  - Une évolution des métiers qui responsabilisera et valorisera les collaborateurs de la Relation Clients.

Projet d'organisation cible de la Direction de la Relation Clients



La chaîne de la Relation Clients

Les sites opérationnels : Magasins et Centres de Services

- **Anticiper les problèmes /prévention**
- **Résoudre les problèmes (niveau 1)**
- **Alerter en cas d'escalade pressentie**

L'A.T.T.

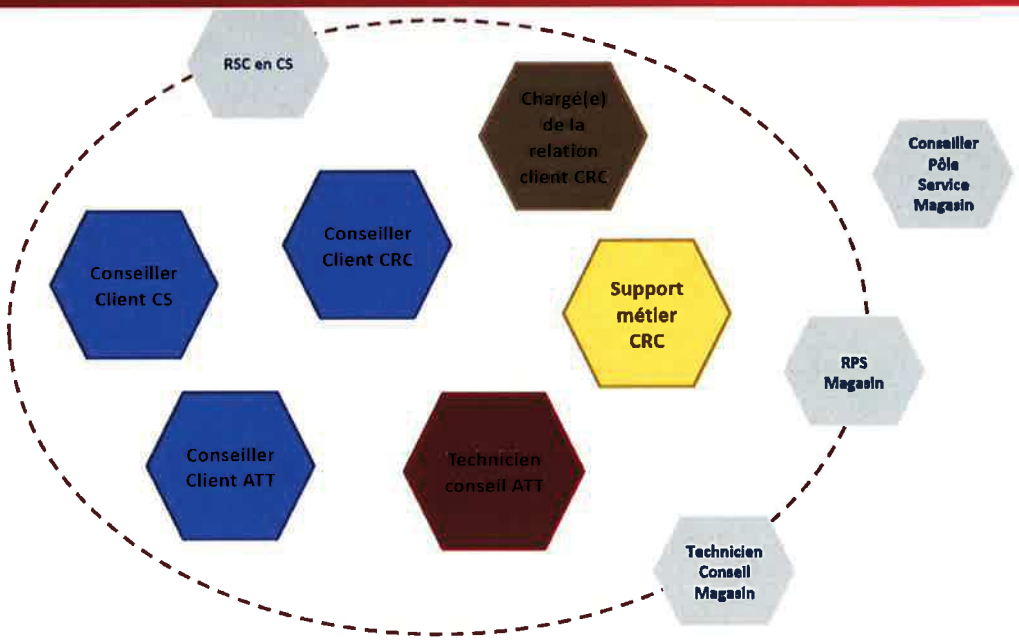
- **Traiter immédiatement la sollicitation clients**
- **Résoudre dès le 1er appel**

Le C.R.C.

- **Niveau 2 : le niveau 1 n' a pas suffi**
- **Traiter les situations complexes**
- **Assurer le rôle de médiateur**

Interactions collaboratives nécessaires entre les maillons de la chaîne, au bénéfice du Client

Une filière métier plus lisible



La mise en œuvre du projet

L'évolution de l'organisation concerne :

1. Le Centre de Relation Clients (C.R.C.) à Bondy ;
2. L'ATT de Bezons ;
3. Les services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

1. • Le Centre de Relation Clients (C.R.C.) à Bondy ;
2. • L'ATT de Bezons ;
3. • Les services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

Les métiers en vigueur :

CENTRE RELATION CLIENT - BONDY

Date de validité : 01 septembre 2011

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Employé(e) d'Accueil Téléphonique Débutant	I.1	1 152,52 €
		Employé(e) d'Accueil Téléphonique	I.2.	1 273,00 €
		Assistant Commercial d'Accueil Téléphonique 1er échelon	II.1	1 351,58 €
		Assistant Commercial d'Accueil Téléphonique 2ème échelon	II.3	1 456,35 €
		Assistant Commercial Relation Clientèle 1er échelon	II.3	1 482,54 €
		Assistant Commercial Relation Clientèle 2ème échelon	III.1	1 546,46 €
		Assistant Commercial Relation Clientèle 3ème échelon	III.2	1 571,61 €
AM	CDI ET CDD	Responsable Service Client Niveau I	IV.1	1 675,00 €
		Responsable Service Client Niveau II	IV.2	1 775,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

CENTRE RELATION CLIENT - BONDY			
Date de validité : 01 septembre 2011	Mini	Centré	Maxi
Taux de décrochés	0 €	65,00 €	130,00 €
Décrochés moins 20 secondes	0 €	65,00 €	130,00 €
TOTAL	0 €	130 €	260,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

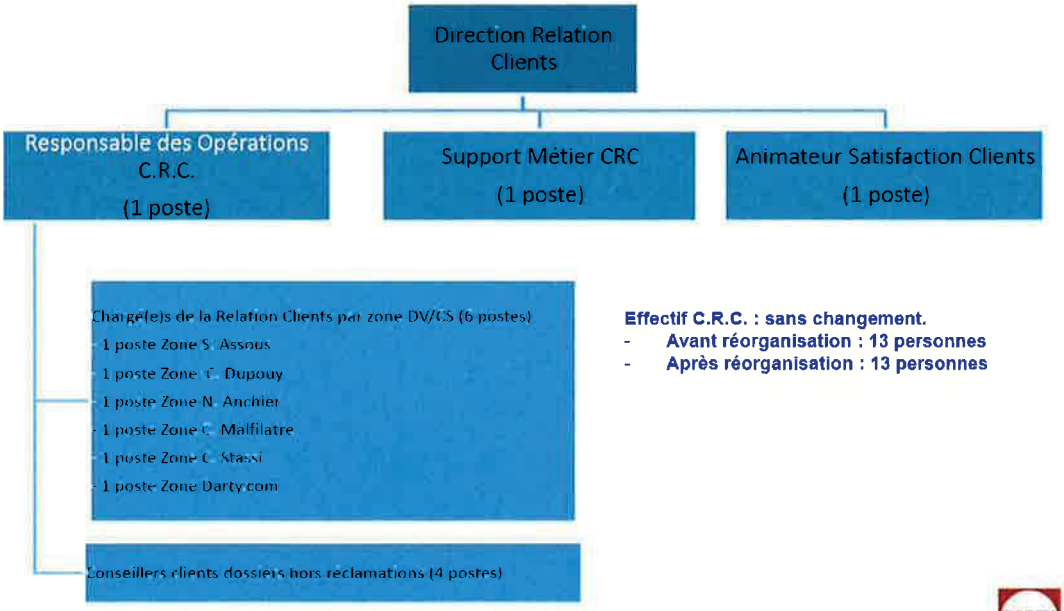
- **Objectifs** :
  - Fluidifier le traitement des réclamations en apportant un support efficace aux sites opérationnels qui représentent le premier point de contact avec les clients ;
  - Relayer les sites opérationnels et prendre en charge les clients pour les dossiers plus complexes grâce aux compétences et à la polyvalence de l'équipe ;
  - Animer la satisfaction client de la filiale en aidant les opérationnels à identifier et à mettre en œuvre les actions d'amélioration du NPS.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

- **L'organisation de demain :**
  - Organiser le C.R.C. par la création d'un pôle d'intervenants polyvalents, en charge d'une zone DV/CS, qui facilitera des relations transverses C.R.C./Magasins/Centres de Services afin de :
    - Solutionner plus rapidement le dossier des clients ;
    - Créer des bonnes pratiques et des réflexes pour le traitement de dossiers similaires.
  - Traiter les dossiers plus administratifs dans un pôle dédié ;
  - Créer une fonction d'animation de la satisfaction client en charge de :
    - Mettre les tableaux de bord relatifs à la satisfaction client (NPS) à la disposition des différents métiers de la filiale ;
    - Accompagner les opérationnels dans l'identification et la mise en œuvre des plans d'amélioration (communication, formation, mise en avant des meilleures pratiques, …).

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein du Centre de Relations Clients (C.R.C.)

L'organisation de demain :



Effectif C.R.C. : sans changement.
- **Avant réorganisation : 13 personnes**
- **Après réorganisation : 13 personnes**

Localisation des équipes

- Le C.R.C. reste localisé sur Bondy.

Evolution de la Relation Clients au sein du C.R.C.

Les métiers de demain au sein du C.R.C. :

- Support métier C.R.C. :
  - Apporte aux chargé(e)s de la Relation Clients et aux sites des outils d'aide à la décision dans le traitement des réclamations : grilles de propositions de geste commercial, approche argumentée, courriers et mails types, etc…
  - Pilote les dossiers contentieux et juridiques ;
  - Est le relais interne des fonctions transverses des filiales et du groupe (DMD, DNS, DIF process), formation de l'équipe CRC ;
  - Assure une veille concurrentielle.

- Animateur de la satisfaction Clients :
  - Elabore, analyse et diffuse les indicateurs de satisfaction client (NPS)
  - Accompagne les opérationnels dans les actions d'amélioration du NPS

Evolution de la Relation Clients au sein du C.R.C.

Les métiers de demain :

✓ Chargé(e) de la Relation Clients :

- Apporte un support aux sites opérationnels (magasins et Centre de Services) dans le traitement des réclamations (proposition de geste commercial, support juridique, ...) ;
- Traite les réclamations dans les cas complexes où un rôle de médiation est requis ;
- Intervient sur un périmètre de clients correspondant, au sein de Darty Paris Ile-de-France, à une zone D.V. et à un Centre de Services.

✓ Conseiller Clients :

- Traite les dossiers - hors réclamations : gestion des chèques et des avoirs, remboursement de la différence, etc...

Chargé(e) de la relation clients : projet de rémunération

➢ **Projet de rémunération fixe :**

Chargé(é)s de la Relation Client		Classification Convention Collective	Base mensuelle brute
Date de validité : XX			
EOT	Chargé(e) de la Relation Client 1er échelon	III.1	1 670,00
	Chargé(e) de la Relation Client 2ème échelon	III.2	1 720,00
	Chargé(e) de la Relation Client 3ème échelon	III.3	1 800,00
AM	Chargé(e) de la Relation Client 4ème échelon	IV.1	1 900,00
	Chargé(e) de la Relation Client 5ème échelon	IV.2	2 000,00

➢ Le niveau/échelon actuels de la convention collective des collaborateurs seront conservés ;

➢ Maintien de la rémunération fixe si la rémunération fixe actuelle est supérieure à celle de la nouvelle grille proposée.

Chargé(e) de la relation client : projet de rémunération

- Les principes guidant la constitution des nouvelles grilles de variables:
  - Un focus sur la rapidité de la réponse apportée au client à travers la mesure du délai de réponse aux courriers et aux mails (réactivité plus importante attendue pour les mails)
    - Les délais de traitement des emails sont basés sur la mesure quotidienne de l'encours (écart entre date du jour et date la plus ancienne des emails) affecté au CRC
    - Les délais de traitement des courriers sont basés sur les dates de création et de clôture des DA Siebel correspondantes (sont exclus les courriers cuisine et tribunal)
  - Un focus sur la productivité à travers le suivi du nombre de dossiers traités par jour (hors dossiers cuisine et tribunal); mesure basée sur les dates des DA Siebel correspondantes
  - Un focus sur la qualité à travers le suivi du NPS et de son amélioration. Le chargé de clientèle devant apporter un support aux magasins pour une meilleure prise en charge des clients, ses actions contribuent à l'amélioration du NPS de la zone DV.
    - Le NPS est celui du DV, il est donc spécifique à chaque zone DV
  - A niveau de performance identique, le variable sera garanti aux collaborateurs.

Chargé(e) de la relation clients : projet de rémunération

➢ **Projet de rémunération variable associée** :

Chargé(e) de la relation client	Total prime	Individuel	Collectif	Individuel	Collectif avec Zone DV
		Délai traitement des courriers	Délai traitement des mails	Nombre de réclamations traitées / j	NPS zone DV
Valeur maxi		< = 2 j	< = 2,5 j	7	Défini au mois par zone DV
Valeur au centré		< = 5 j	3,5 j	6	
Valeur mini		> 10 j	> = 4,5 j	5	
Prime maxi	400	100	100	100	100
Prime au centré	200	50	50	50	50
Prime mini	0	0	0	0	0

- ➢ Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable ;
- ➢ Les curseurs de variable sont modifiables tous les trimestres ;
- ➢ A niveau de performance identique, le variable sera garanti aux collaborateurs.

Conseiller Clients au C.R.C. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération fixe :

Conseiller(e)s Clients			Classification Convention Collective	Base	Variable Centré	Variable Maxi
Date de validité : XX						
EOT	CDI et CDD	Conseiller(e) Clients 1er échelon	I.2	1 470,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 2ème échelon	I.3	1 480,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 3ème échelon	II.1	1 515,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 4ème échelon	II.2	1 550,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 5ème échelon	III.1	1 670,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 6ème échelon	III.2	1 720,00	75	150

- Les niveaux/échelons actuels de la convention collective des collaborateurs seront conservés ;
- Maintien de la rémunération fixe si la rémunération fixe actuelle est supérieure à celle de la nouvelle grille proposée.

Conseiller Clients au C.R.C. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable associée :

Conseiller client CRC	Total prime	Individuel	Collectif	A définir
		Volume de dossiers /h	Délai réponse aux mails	Critère flottant
Valeur maxi		>= 10	< = 2,5 j	
Valeur au centré		7	3,5 j	
Valeur mini		<= 4	> = 4,5 j	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

- Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable ;
- Les curseurs de variable sont modifiables tous les trimestres ;
- A niveau de performance identique, le variable sera garanti aux collaborateurs.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

1
- Le Centre de Relation Clients (C.R.C.) à Bondy ;

2
- L'ATT de Bezons ;

3
- Les services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

Synthèse des métiers existants – 5 métiers :

- Chargée de Clientèle en centre d'appel - Généraliste ;
- Chargée de Clientèle en centre d'appel - Assistance ;
- Chargée de Clientèle en centre d'appel - Mixtes ;
- Techniciens GEM Assistant Technique Client ;
- Techniciens EGP Assistant Technique Client.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

Les métiers en vigueur :

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE EN CENTRE D'APPEL

Date de validité : 01 février 2012

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 1er échelon	I.2	1 300 €
		Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 2ème échelon	I.3	1 350 €
		Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 3ème échelon	II.1	1 400 €
		Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 4ème échelon	II.2	1 450 €
		Chargé(e) de Clientèle en centre d'appel 5ème échelon	III.1	1 500 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel (coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE EN CENTRE D'APPEL- GENERALISTES

Date de validité : 01 février 2012

	Mini	Centré	Maxi
Nb d'appels/h (individuel)	0 €	80,00 €	150,00 €
% Qualité Mensuelle ATT	0 €	30,00 €	50,00 €
% Taux de RAC/INF/DAT (individuel)	0 €	40,00 €	60,00 €
TOTAL	0 €	150,00 €	260,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE EN CENTRE D'APPEL- ASSISTANCE			
Date de validité : 01 février 2012	Mini	Centré	Maxi
Nb d'appels/h (individuel)	0 €	35,00 €	60,00 €
% Qualité Mensuelle Individuelle (trimestre glissant)	0 €	35,00 €	60,00 €
Productivité "Terminés"	0 €	55,00 €	100,00 €
Taux d'escalade individuel	0 €	25,00 €	40,00 €
TOTAL	0 €	150,00 €	260,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE EN CENTRE D'APPEL- MIXTES			
Date de validité : 01 février 2012	Mini	Centré	Maxi
Nb d'appels/h (individuel)	0 €	35,00 €	60,00 €
% Qualité Mensuelle Individuelle (trimestre glissant)	0 €	35,00 €	60,00 €
Productivité "Terminés""	0 €	55,00 €	100,00 €
Taux d'escalade individuel	0 €	25,00 €	40,00 €
TOTAL	0 €	150,00 €	260,00 €

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIENS GEM ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT

Date de validité : 01 Juillet 2012

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Technicien GEM Assistant Technique Client 1er échelon	I.3	1 429,40 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 2ème échelon	II.1	1 512,33 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 3ème échelon	II.2	1 579,15 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 4ème échelon	II.3	1 689,71 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 5ème échelon	III.3	1 827,18 €
		Technicien GEM Assistant Technique Client 6ème échelon	III.3	1 913,22 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel (coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIEN GEM ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT

validité : 01 Juillet 2012

	Mini	Centré	Maxi
Productivité terminée individuelle	0 €	65,00	175,00
Contribution Kaldaira validée	0 €	17,00	45,00
Temps de communication (% de temps en ligne)	0 €	18,00	50,00
% Qualité individuelle (Trimestre Glissant)	0 €	40,00	110,00
TOTAL	0 €	140,00	380,00

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIENS EGP ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT

Date de validité : 01 Juillet 2012

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Technicien EGP Assistant Technique Client 1er échelon	I.3	1 429,40 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 2ème échelon	II.1	1 512,33 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 3ème échelon	II.2	1 579,15 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 4ème échelon	II.3	1 689,71 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 5ème échelon	III.3	1 827,18 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 6ème échelon	III.3	1 913,22 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel (coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIENS EGP ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT

Date de validité : 01 Juillet 2012

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Technicien EGP Assistant Technique Client 1er échelon	I.3	1 429,40 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 2ème échelon	II.1	1 512,33 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 3ème échelon	II.2	1 579,15 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 4ème échelon	II.3	1 689,71 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 5ème échelon	III.3	1 827,18 €
		Technicien EGP Assistant Technique Client 6ème échelon	III.3	1 913,22 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel (coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

TECHNICIEN EGP ASSISTANT TECHNIQUE CLIENT			
	Mini	Centré	Maxi
validité : 01 Juillet 2012			
Productivité terminée individuelle	0 €	65,00	175,00
Contribution Kaidaira validée	0 €	17,00	45,00
Temps de communication (% de temps en ligne)	0 €	18,00	50,00
% Qualité individuelle (Trimestre Glissant)	0 €	40,00	110,00
TOTAL	0 €	140,00	380,00

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

- **Objectifs** :
  - Assurer une prise en charge « bout en bout » des sollicitations clients et résoudre les demandes dès le 1er appel : assistance commerciale et assistance technique :
    - **Assistance commerciale du client** dans son parcours Darty : l'intervenant peut répondre seul à la demande du client (droits plus larges en termes de procédures et d'outils).
    - **Assistance technique**: l'intervenant solutionne aussi souvent qu'il le peut le cas du client, sans déclencher une intervention, générant de la satisfaction client ainsi qu'une économie au niveau du Service Après Ventes.

Dans les deux cas, les collaborateurs auront la satisfaction d'avoir répondu eux-mêmes à 100% de la demande du client.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

- Organisation du travail sur de nouvelles plages horaires :
  - Du lundi au dimanche de 7h à 20h30 ;
  - Un dimanche sur cinq, en alternance avec les autres ATT, sur la base du volontariat ;
  - Avec des horaires variables selon les semaines.

- Dans un contexte d'effectif plus réduit, cette organisation permet :
  - Une meilleure répartition des effectifs ;
  - Des horaires hebdomadaires plus réguliers pour les collaborateurs ;
  - Un meilleur accompagnement des collaborateurs par le management.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'A.T.T.

Les métiers de demain : 2 métiers :

- Conseillers Clients au **Pôle Assistance Commerciale :**
  - Prend en charge la demande du client à tous les stades de la relation commerciale ;
  - Exerce sa mission dans le respect des engagement du Contrat de Confiance et dans un souci constant de qualité et de fidélisation.

- Techniciens Conseil au **Pôle Assistance Technique :**
  - Résout les demandes clients en concevant et en réalisant une solution ;
  - Renseigne la base de connaissances de manière à enrichir le référentiel de Darty.

Conseiller Clients à l'A.T.T. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération fixe :

Conseiller(e)s Clients			Classification Convention Collective	Base	Variable Centré	Variable Maxi
Date de validité : XX						
EOT	CDI et CDD	Conseiller(e) Clients 1er échelon	I.2	1 470,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 2ème échelon	I.3	1 480,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 3ème échelon	II.1	1 515,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 4ème échelon	II.2	1 550,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 5ème échelon	III.1	1 670,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 6ème échelon	III.2	1 720,00	75	150

- Les niveaux/échelons actuels de la convention collective des collaborateurs seront conservés ;
- Maintien de la rémunération fixe si la rémunération fixe actuelle est supérieure à celle de la nouvelle grille proposée.

Conseiller Clients à l'A.T.T. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable associée :

Conseiller client ATT	Total prime	Individuel	Individuel	Individuel
		NPS	Nb d'appels / h	FCR 3 jours
Valeur maxi		10	12	80%
Valeur au centré		-10	10	75%
Valeur mini		-20	8	70%
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

- Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable ;
- Les curseurs de variable sont modifiables tous les trimestres.

Technicien Conseil à l'A.T.T. : projet de rémunération

➢ **Projet de rémunération fixe :**

Techniciens Conseil						
Date de validité : XX			Classification Convention Collective	Base mensuelle brute	Variable Centré	Variable Maxi
EOT	CDD et CDI	Technicien Conseil 1er échelon	I.3	1 429,40	200	400
		Technicien Conseil 2ème échelon	II.1	1 512,33	200	400
		Technicien Conseil 3ème échelon	II.2	1 579,15	200	400
		Technicien Conseil 4ème échelon	II.3	1 689,71	200	400
		Technicien Conseil 5ème échelon	III.2	1 827,18	200	400
		Technicien Conseil 6ème échelon	III.3	1 913,22	200	400

La grille de salaire de base a été établie à partir de la grille actuelle la plus favorable : celle des techniciens GEM et EGP assistants techniques client.

- Les niveaux/échelons actuels de la convention collective des collaborateurs seront conservés ;
- Maintien de la rémunération fixe si la rémunération fixe actuelle est supérieure à celle de la nouvelle grille proposée ;
- Réintégration dans le salaire de base de la prime de compensation de la perte du véhicule de 96 euros pour les collaborateurs qui en bénéficient à ce jour.

Technicien Conseil à l'A.T.T. : projet de rémunération

- Les principes guidant la constitution des nouvelles grilles de variables:
  - Un focus sur la qualité avec le suivi du NPS post appel individuel et mensuel
  - Un focus sur la productivité avec le suivi du nombre d'appels traités à l'heure
  - Un focus sur la résolution avec le suivi du nombre du % d'interventions déclenchées (à minimiser)
  - Un focus sur la réitération (First Call Resolution), l'objectif étant d'éviter qu'un client rappelle dans les 3 jours pour le même motif. L'amélioration de ce critère impactant également positivement le NPS
  - Un bonus sur la contribution à la base de données Kaidara

Technicien conseil à l'A.T.T. : projet de rémunération

➢ **Projet de rémunération variable associée :**

Technicien Conseil ATT	Total prime	Individuel	Individuel	Collectif	Individuel
		NPS	Nb d'appels / h (entrants+sortants)	% inter déclenchées	FCR 3 jours
Valeur maxi		60	10	35%	86%
Valeur au centré		58	9	45%	81%
Valeur mini		55	8	50%	75%
Prime maxi	400	100	100	100	100
Prime au centré	200	50	50	50	50
Prime mini	0	0	0	0	0

A ces critères de variables vient s'ajouter un bonus sur les contributions à la base de données Kaidara:

- 3,5 € par contribution validée, dès la première contribution ;
- Sans plafond.

➢ Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable ;

➢ Les curseurs de variable sont modifiables tous les trimestres.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

1. • Le Centre de Relation Clients (C.R.C.) à Bondy ;
2. • L'ATT de Bezons ;
3. Les services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

- **Objectif :**

L'organisation actuelle est maintenue car il est indispensable de garder la proximité avec les opérationnels, à savoir :

- Un Service Clients dans les 4 Centres de Services Activité Extérieure ;
- Un Service Client dans le Centre de Services de l'Atelier central.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy.

Les grilles en vigueur :

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE

Date de validité : 01/08/2013

			Classification Convention Collective	Base
EOT	CDI et CDD	Chargé(e) de Clientèle 1er échelon	I.2	1 440,47 €
		Chargé(e) de Clientèle 2ème échelon	I.3	1 450,34 €
		Chargé(e) de Clientèle 3ème échelon	II.1	1 485,21 €
		Chargé(e) de Clientèle 4ème échelon	II.2	1 522,99 €
		Chargé(e) de Clientèle 5ème échelon	III.1	1 598,48 €
		Chargé(e) de Clientèle Assistante Administrative	III.2	1 670,00 €

Il s'agit de salaires minima de départ. À partir de cette base le collaborateur pourra évoluer à l'intérieur de l'échelon, et des valeurs de celui-ci, selon les critères définis

Le variable est spécifique à cette fonction. L'addition Salaire de Base + Variable est au moins égale au plus favorable du SMIC national ou du salaire minimum conventionnel

(coefficient de la Convention Collective multiplié par la valeur du point) et, au delà d'un an d'ancienneté, au salaire minimum de qualification DARTY.

Projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons Mitry, Morsang et Sucy.

CHARGÉ(E)S DE CLIENTÈLE			
Date de validité : 01/08/2013	Mini	Centré	Maxi
Qualité mensuelle du "non réparé" de l'activité SAV	0 €	25,00 €	50,00 €
Qualité mensuelle de l'activité LIVRAISON	0 €	25,00 €	50,00 €
Productivité Pôle Clients : actes de Services/Effectif travaillant sur le mois	0 €	25,00 €	50,00 €
TOTAL Mensuel	0 €	75,00 €	150,00 €

Les curseurs de pentage servant au calcul des résultats de variable sont modifiables trimestriellement

Conseiller Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy. des C.S. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération fixe :

Conseiller(e)s Clients			Classification Convention Collective	Base	Variable Centré	Variable Maxi
Date de validité : XX						
EOT	CDI et CDD	Conseiller(e) Clients 1er échelon	I.2	1 470,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 2ème échelon	I.3	1 480,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 3ème échelon	II.1	1 515,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 4ème échelon	II.2	1 550,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 5ème échelon	III.1	1 670,00	75	150
		Conseiller(e) Clients 6ème échelon	III.2	1 720,00	75	150

- Les niveaux/échelons actuels de la convention collective des collaborateurs seront conservés ;
- Maintien de la rémunération fixe si la rémunération fixe actuelle est supérieure à celle de la nouvelle grille proposée.

Conseiller Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy. des C.S. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable associée :

Conseiller clients CS	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		Valeurs définies pour chaque CS et sce clients ELA		
Valeur au centré				
Valeur mini				
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

- Tous les conseillers clients ont les mêmes montants de variable, avec :
  - ✓ Des critères qui peuvent être différents selon l'activité (ATT, CS, CRC) ;
  - ✓ Des objectifs et des critères flottants pouvant être modifiés trimestriellement ;
  - ✓ Pendant 3 mois, les variables sont comparés à l'ancien système, avec paiement du plus favorable.

Précisions sur les critères de variable flottant

- Catégories des critères flottants possibles :

  - Critère qualité plus spécifique en fonction des priorités du management local ;
  - Critère de productivité plus spécifique en fonction des priorités du management local ;
  - Appropriation d'un nouveau système ou procédure mise en place ;
  - Suivi d'un point spécifique de process (ex. : délai repose pièces).

Conseiller Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy. des C.S. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable par C.S. :

CC du CS Mitry	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		> Histo+3	12%	
Valeur au centré			13%	
Valeur mini		<= Histo	14%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

CC du CS Morsang	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		> Histo + 3	< 15%	
Valeur au centré			16%	
Valeur mini		<= Histo	17%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

Conseiller Clients au sein des services clients des Centres de Services Activité Extérieure et Atelier de Bezons, Mitry, Morsang et Sucy. des C.S. : Projet de rémunération

➢ Projet de rémunération variable par C.S. :

CC du CS Bezons	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		> Histo + 3	< 15%	
Valeur au centré			16%	
Valeur mini		<= Histo	17%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

CC du CS Sucy	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS SAV/Liv.	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		> Histo + 3	< 15%	
Valeur au centré			16%	
Valeur mini		<= Histo	17%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

Conseiller Clients : projet de grilles de variables

➢ **Projet de rémunération variable par C.S. :**

CC Atelier Central	Total prime	Collectif	Collectif	A définir
		NPS	Nb RAC/INF / Total dossiers	Critère flottant
Valeur maxi		30	5%	
Valeur au centré		28	7%	
Valeur mini		26	9%	
Prime maxi	150	50	50	50
Prime au centré	75	25	25	25
Prime mini	0	0	0	0

Assistante Administrative des CS: projet de rémunération

➢ **Projet de rémunération fixe :**

Les missions confiées aux Assistantes Administratives étant spécifiques à chaque site, il apparait impossible de créer une grille de variable commune.

Aussi, la moyenne des variables des 12 derniers mois des Chargées de Clientèle Assistantes Administrative aujourd'hui en poste sera réintégrée dans leur salaire de base.

La mise en œuvre de l'organisation cible

- Les grilles de salaire et de variable seraient applicables :
  - Au 1er novembre 2015 pour les métiers de l'A.T.T. et des C.S. ;
  - Au 1er décembre 2015 pour le C.R.C..

Nouveaux métiers : formations et accompagnement

	Modules / Actions	CC en ATT	CC en CS	CC en CRC	Tech conseil en ATT	Chargé rel. Client CRC
Formations	Bases de la relation clients		X	X		
	Relation clients (discours, différentes situations)	X			X	X
	Processus « Généraliste bout en bout »	X				
	Outils et process Darty liés au métier	X	X	X	X	X
	Techniques produits				X	
	Utilisation Kaidara				X	
	Focus process cuisine Darty					X
	Expression écrite et orale					X
Accompagnement	Double écoute et conseil au poste de travail	X	X	X	X	X
	Point hebdomadaire avec manager pour identifier et traiter difficultés éventuelles	X	X	X	X	X
	Evaluation mensuelle des résultats et entretien avec manager	X	X	X	X	X

Puis, Jean-Marie PELLERIN demande aux membres du comité d'entreprise de se prononcer sur ce projet.

Au terme d'un vote à main levée, le projet d'évolution de l'organisation de la Relation Clients au sein de l'U.E.S. DARTY Paris Ile-de-France est approuvé par les membres présents pouvant valablement voter dans les conditions suivantes :

- Pour : 12 ;
- Abstention : 1 ;
- Contre : 0.

IV – INFORMATION DU COMITE D'ENTREPRISE SUR LE PROJET D'INTEGRATION DES METIERS DE L'ENCASTRABLE AU SEIN DU SERVICE DE LA LIVRAISON

Régis KOENIG précise que ce projet s'inscrit dans la Nouvelle Offre de Services présentée lors de la réunion du comité d'entreprise du 25 juin 2015.

Régis KOENIG indique que certains produits nécessitent des travaux annexes pour une installation ou pour une mise en service complète. Ces travaux annexes sont hors du champ du contrat de confiance (installation et mise en service gratuite) et sont vendus sous la forme de prestations de services à réaliser le plus souvent par un technicien (ex : encastrable, installation murale d'un TV, ...).
Dans cette organisation, le client doit donc être présent deux fois, la première pour la livraison du produit et la deuxième pour la réalisation de la prestation de services.

Régis KOENIG précise que ce projet permettra d'améliorer l'ensemble de l'activité encastrable et poses murales puis, présente le projet.