FNAC DARTY

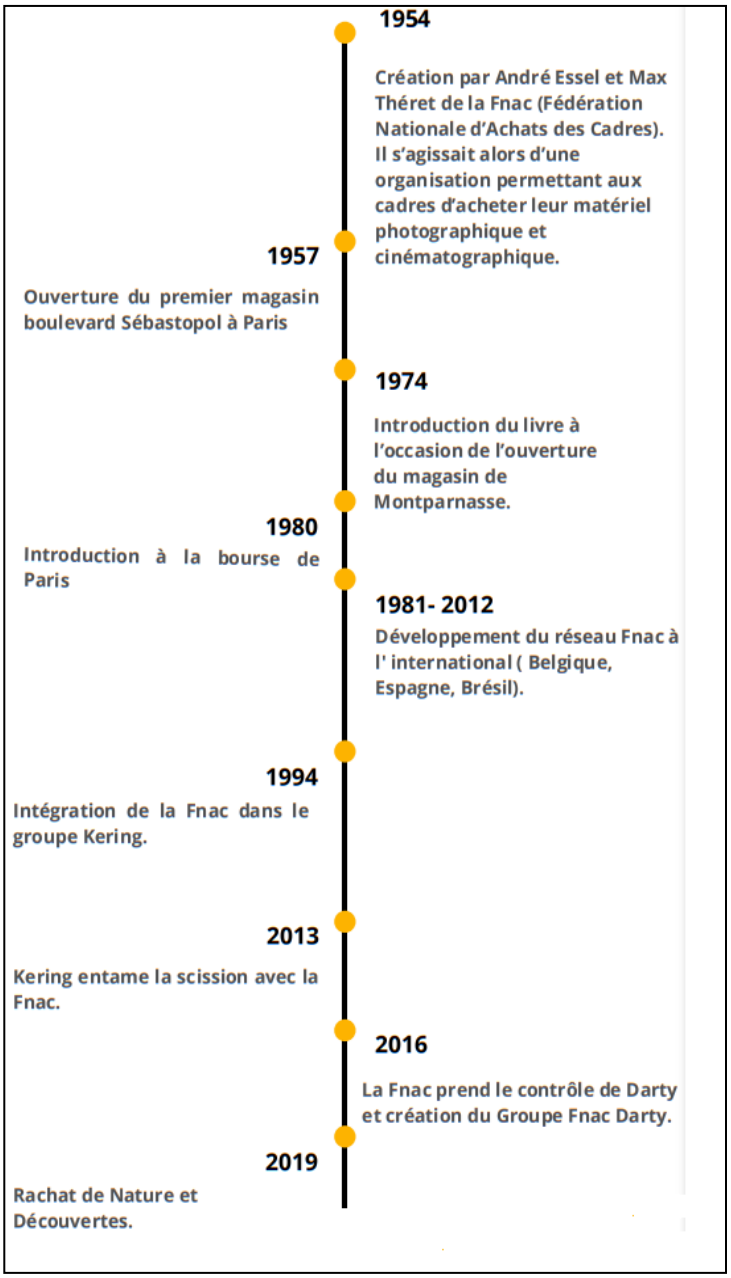
Avec 7,4 milliards de chiffre d'affaires (CA) et 27 000 collaborateurs, le groupe FNAC DARTY se positionne en leader de la distribution omnicanale en Europe en 2021. FNAC DARTY est le n°1 français de la distribution de produits culturels et de loisirs et n°2 du e-commerce avec plus de 13 millions de visiteurs uniques par mois (le CA généré par internet représente 29 % du CA du groupe avec un objectif de 30 % en 2025).

Né du rapprochement en 2016 des enseignes FNAC et DARTY, le groupe propose une offre de produits éditoriaux, techniques et électroménagers, et une gamme complète d'autres produits et services (billetterie, garantie, financement, …). Son activité s'organise autour de 4 pôles :

- Distribution de produits culturels, informatiques et électroniques grand public au travers d'un réseau de magasins physiques et virtuels (fin 2022 : 957 points de vente physiques multiformats dans 13 pays, dont 750 en France) ;
- Vente de services de développement de photos ;
- Distribution de billets de spectacles : concerts, théâtre, expositions, musées…
- Vente de voyages (Fnac Voyages).

Les deux enseignes, FNAC et DARTY gardent leur identité propre mais partagent la même vision de l'approche client et de son accompagnement.

Conscient de sa responsabilité d'entreprise, FNAC DARTY intègre les enjeux sociaux et environnementaux dans son modèle d'affaires.



Bien plus qu'un simple distributeur multi-spécialiste, FNAC DARTY se dote d'une raison d'être « S'engager pour un choix éclairé et une consommation durable ».

Dans cette perspective, en 2021, FNAC DARTY a lancé son plan stratégique « Everyday » qui devait assurer les orientations et objectifs de la politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) souhaitée. Le groupe s'est alors tourné vers la réparation express (acquisition de We Fix, spécialiste de la réparation de smartphones et de PC Clinic, spécialiste de la maintenance et la réparation des équipements électroniques) et vers la consommation éthique et responsable (acquisition de l'enseigne Nature et Découvertes).

Zoom sur l'unité commerciale Fnac implantée à Bergerac (24100)
Département de la Dordogne – Région Nouvelle-Aquitaine





26 512 habitants (février 2022)
La population est vieillissante mais la ville reste attractive du fait de sa situation géographique : 50 km (45 mn) de Périgueux, la préfecture, et 90 km (1h30) de Bordeaux.
La ville compte 21 écoles, 4 collèges et 5 lycées.



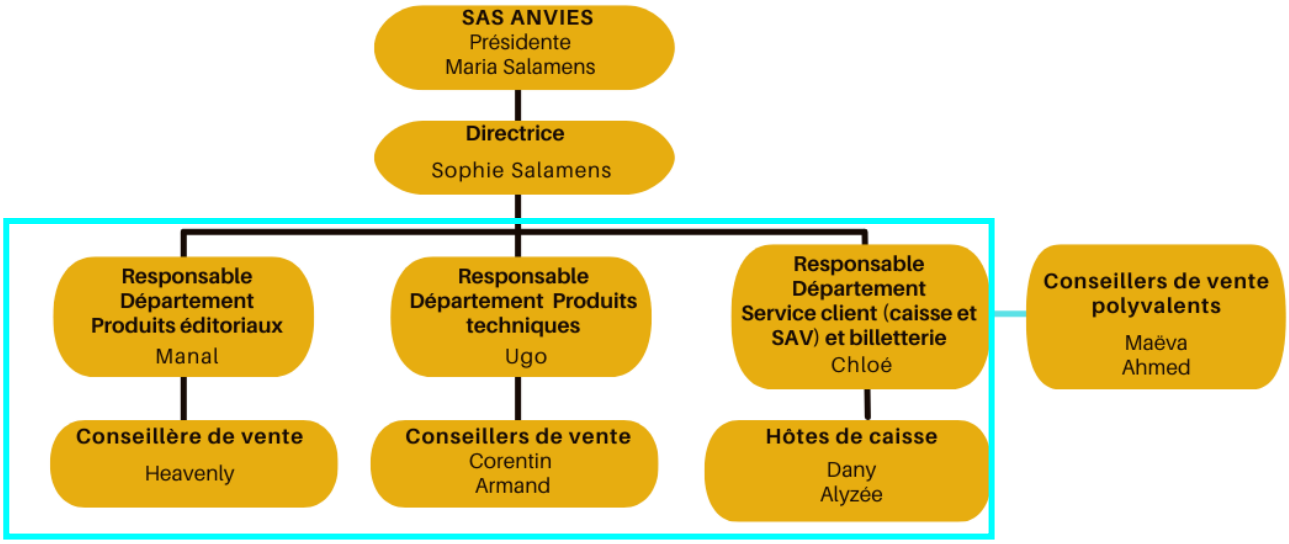
Sophie Salamens, dirige le magasin franchisé* FNAC implanté dans l'hyper-centre de Bergerac. C'est une entreprise familiale, la SAS (société par action simplifiée) ANVIES, qui est propriétaire de ce magasin et signataire du contrat de franchise* avec le groupe FNAC DARTY. Cette grande surface spécialisée, d'une surface commerciale de 600 m², a ouvert ses portes en septembre 2018. En 2021, elle a réalisé un chiffre d'affaires de 2 622 750 €.
Ce magasin franchisé est ouvert 6 jours sur 7 du lundi au vendredi de 10h à 19h et le samedi de 9h30 à 19h.

Avec Sophie Salamens, l'effectif se compose d'une équipe de 11 collaborateurs. La surface de vente est divisée en trois départements : les produits techniques, les produits éditoriaux et le service client et billetterie.
La FNAC Bergerac est reconnue comme une véritable locomotive. Pour animer cet espace commercial, des événements culturels sont organisés tout au long de l'année : mini-concerts, séances de dédicaces, rencontres avec des artistes…

Bergerac, 2ème ville de Dordogne, est une ville touristique labellisée Ville d'Art et d'Histoire.
Les restaurants et commerces du centre-ville profitent pleinement de la saison touristique qui s'étale de juin à fin septembre. Selon Sophie Salamens, *« cette saison touristique représente pour la Fnac une période de forte fréquentation et une part très importante du chiffre d'affaires annuel. L'équipe est donc très mobilisée pour faire vivre à tous ces touristes des expériences d'achat uniques et inoubliables ».*
Enfin, la part des résidents anglais est importante sur le territoire du Bergeracois. Ceux-ci disposent d'un fort pouvoir d'achat.

** Sur les 957 points de vente du groupe FNAC DARTY, plus de 400 sont franchisés dont le magasin de Bergerac. Ce statut lui permet de bénéficier de la plupart des outils de gestion proposés par le groupe FNAC DARTY (campagne de communication, plate-forme e-learning, logistique, accès à la plupart des logiciels de gestion). Cependant les franchisés ne peuvent pas accéder à certains outils comme la plate-forme de recrutement ; ils mettent donc en place leurs propres outils en toute liberté.*

FNAC Bergerac - Organigramme



Départements :

Produits Techniques (PT)	***Produits Éditoriaux (PE)***	***Services Client (caisse et SAV) et billetterie***
• *Prise de vue* • *Son* • *Téléphonie* • *HardWare** • *Bureautique*	• *Librairie* • *Gaming*** • *Audio & Vidéo*	• *Encaissement* • *Financement* • *Billetterie* • *Service après-vente*

** HardWare : éléments matériels d'un système informatique (unité centrale, écran etc. ...)*
** * Gaming : Jeux vidéo / électroniques sur ordinateurs, consoles, smartphones…*

À NOTER :

- *Moyenne d'âge de l'équipe : entre 26 et 27 ans.*
- *Sexe féminin : 55 %*
- *Sexe masculin : 45 %*

Le management mis en place par Sophie favorise le développement des compétences et la prise de responsabilités tout en gardant une polyvalence forte sur l'ensemble des missions afin que chacun puisse assurer le remplacement d'un collaborateur immédiatement si nécessaire.

Sophie souhaite se détacher du système pyramidal classique de prise de décisions et s'orienter vers une gestion plus agile afin de décloisonner l'entreprise. Ce style de management basé sur la confiance et la responsabilisation de chacun doit favoriser l'engagement, la cohésion de l'équipe et surtout l'épanouissement de chacun. En tant que manageuse, elle donne les impulsions et est gardienne de la cohésion et du bien-être de son équipe. Elle sait donc trancher quand il le faut.

Actuellement, l'organisation de la FNAC Bergerac est en transition vers ce style de management. Ahmed et Maëva en sont les têtes de pont puisqu'ils sont totalement polyvalents et ne sont rattachés à aucun département en particulier. A ce jour, ils décident seuls, de se positionner sur tel ou tel poste (vente/conseils, service client, caisse etc…) en fonction des besoins.

LISTE DES ANNEXES :

ANNEXE 1	L'équipe FNAC du magasin de Bergerac	Page 5
ANNEXE 2	Les compétences de l'équipe commerciale du magasin FNAC de Bergerac	Page 6
ANNEXE 3	Données commerciales du magasin FNAC de Bergerac	Page 9
ANNEXE 4	Chiffre d'affaires réalisé par collaborateur et par département (décembre 2022) en euros	Page 10
ANNEXE 5	Eléments de satisfaction des clients du magasin FNAC de Bergerac	Page 11
ANNEXE 6	Entretien avec Sophie, manageuse du magasin FNAC de Bergerac : l'enjeu du vendeur connecté	Page 12
ANNEXE 7	Chiffre d'affaires réalisé grâce à l'utilisation des tablettes par collaborateur (décembre 2022)	Page 13
ANNEXE 8	Système de primes basé sur la vente de prestations de services	Page 14
ANNEXE 9	Primes versées par collaborateur au mois de décembre 2022	Page 15
ANNEXE 10	Bulletin de salaire – Conseiller de vente	Page 16
ANNEXE 11	Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) du magasin FNAC de Bergerac	Page 17
ANNEXE 12	Les supports de communication interne	Page 20
ANNEXE 13	Formations proposées par le groupe FNAC-DARTY	Page 22
ANNEXE 14	Extrait du tableau de suivi des formations – plate-forme fnacdarty.coach.fr	Page 23
ANNEXE 15	Extrait du tableau de suivi des formations par collaborateur – plate-forme fnacdarty.coach.fr	Page 24
ANNEXE 16	Formation à la sécurité santé au travail	Page 25
ANNEXE 17	Formations organisées par les partenaires	Page 27
ANNEXE 18	Les compétences attendues du vendeur FNAC	Page 28
ANNEXE 19	Description de fonction – Responsable de département	Page 29
ANNEXE 20	Curriculum Vitae conservés pour un poste de Conseiller de vente - Candidatures spontanées	Page 30
ANNEXE 21	Curriculum Vitae conservés pour le poste de Responsable de département	Page 31
ANNEXE 22	Planning semaine du 5 au 11 décembre 2022 (semaine 49)	Page 32
ANNEXE 23	Contraintes de réalisation du planning	Page 33
ANNEXE 24	Rétroplanning prévisionnel de l'opération *« Cahiers de vacances 2023 »*	Page 34
ANNEXE 25	Calendrier 2023	Page 35
ANNEXE 26	Les causes principales de la démarque	Page 36
ANNEXE 27	Contrat de travail à durée indéterminée	Page 38
ANNEXE 28	Règlement intérieur FNAC Bergerac	Page 42

ANNEXE 1 : L'équipe FNAC du magasin de Bergerac

Contrats de travail et temps de travail de l'équipe commerciale permanente

Équipe	Poste	Contrat de travail	Durée hebdoma-daire	Parcours et ancienneté	Âge
Sophie	Directrice	CDI	35 heures	A succédé à monsieur Bioni, directeur de la FNAC à son ouverture.	34
Ugo	Responsable Département Produits Techniques - PT	CDI	35 heures	Arrivé en 2021, il était auparavant directeur d'un magasin Lidl.	32
Manal	Responsable Département Produits Éditoriaux - PE	CDI	35 heures	Engagée en tant que vendeuse PE à l'ouverture de la FNAC en septembre 2018, elle a été promue responsable de département en octobre 2019.	30
Chloé	Responsable Département service client (caisse et SAV) et billetterie	CDI	35 heures	Recrutée en septembre 2018 sur recommandation du directeur de Darty Bergerac.	29
Dany	Hôte de caisse	CDI	28 heures	Ancien vendeur Darty Bergerac, arrivé à la FNAC en 2018 pour l'ouverture.	28
Alyzée	Hôtesse de caisse	CDI	35 heures	Recrutée suite à une candidature spontanée en 2018 à l'ouverture.	25
Corentin	Vendeur PT	CDI	35 heures	Coopté par Armand, Corentin est arrivé en août 2021.	22
Armand	Vendeur PT	CDI	35 heures	Engagé en octobre 2019, après un dépôt d'une candidature spontanée	22
Heavenly	Vendeuse PE	CDI	35 heures	Recrutée via Pôle Emploi en 2021.	23
Ahmed	Vendeur polyvalent	CDI	35 heures	Issu d'une insertion via Pôle Emploi, embauché en CDI en décembre 2020 après 2 mois de formation rémunérée.	24
Maëva	Vendeuse polyvalente	CDI	35 heures	Cooptée par Alyzée, Maëva a été engagée en décembre 2018 d'abord en CDD puis en CDI en février 2019.	25

L'ensemble des collaborateurs en CDI des départements PT et PE sont dotés d'une certaine sensibilité aux produits culturels et d'un bon degré de polyvalence. L'équipe caisse (Chloé, Alyzée et Dany) est soutenue par l'ensemble des collaborateurs lorsque le trafic est important, pendant les congés ou repos de l'un d'entre eux. L'équipe FNAC est également consolidée par des CDD pendant les périodes de forte activité. Il s'agit des mois de juin à décembre, périodes pendant lesquelles l'activité touristique est importante sur Bergerac et au cours desquelles se déroulent les principaux événements générateurs de chiffre d'affaires (rentrée littéraire, Black Friday, Noël).

Document auteur

ANNEXE 2 : Les compétences de l'équipe commerciale du magasin FNAC de Bergerac

Équipe	Poste	Points forts	Axes d'amélioration	Souhaits d'évolution et/ou ressenti
Les responsables de département				
Ugo	Responsable département PT	Il met tout en œuvre pour favoriser la cohésion de son équipe PT. Il s'adapte à la jeunesse de son équipe et adopte ses codes pour les stimuler et motiver. Bon gestionnaire et bon négociateur, il gère son département en centre de profit.	----	Il souhaite faire progresser chaque collaborateur et l'aider à développer ses compétences. Il veut que chaque collaborateur ait confiance en lui. Il souhaiterait devenir adjoint à la direction.
Manal	Responsable département PE	Elle maîtrise les missions de vendeuse PE.	Elle a été promue il y a peu. Elle doit développer ses compétences de manageur.	Elle souhaite prendre de l'assurance dans son poste de responsable de département
Chloé	Responsable Département service client (caisse et SAV) et billetterie	Elle se sent bien et est à l'aise dans ses missions de responsable caisse, billetterie et SAV. Elle maîtrise l'ensemble des procédures quelles qu'elles soient.	Elle doit améliorer sa capacité à s'impliquer spécifiquement sur certaines procédures particulières (la billetterie par exemple).	Elle se sent bien et est à l'aise dans ses missions de responsable. Elle souhaite développer sa capacité à manager une équipe et à la stimuler pour améliorer ses performances.

ANNEXE 2 : Les compétences de l'équipe commerciale du magasin FNAC de Bergerac (Suite)

Équipe		Points forts	Axes d'amélioration	Souhaits d'évolution et/ou ressenti
Les conseillers de vente PT				
PT	Corentin	De par sa formation d'informaticien, il a une maîtrise des produits techniques. Il gère les retours DVD et CD.	Il est davantage un technicien et a du mal à aborder le client. Ses conseils sont très pertinents mais il doit améliorer la phase d'accroche du client.	Il souhaite devenir expert de son métier de vendeur. Il est également intéressé par la logistique et souhaite mieux maîtriser les procédures de retour et du SAV.
	Armand	Excelle dans la proposition de services complémentaires sauf la carte de fidélité FNAC où il atteint juste les objectifs fixés. Maîtrise des produits techniques et du SAV qu'il a pris en responsabilité.	C'est un technicien et il a du mal à aller vers le client de façon naturelle. Selon son état d'esprit du jour, il peut être très performant ou non dans ses missions.	Il souhaite un salaire plus élevé. Il trouve que le système de primes devrait varier en fonction de l'activité, ce qui n'est pas le cas actuellement. Il aspire également à un travail pour lequel il maîtrise totalement les missions. Il est assuré dans son travail mais il est toujours un peu stressé quant à la possibilité d'avoir commis une erreur.
La conseillère de vente PE et les hôtes de caisse				
PE	Heavenly	Polyvalente sur le département PE, elle maîtrise l'ensemble des missions des vendeurs PE ainsi que la procédure des retours livres sur laquelle elle s'est spécialisée.	Elle doit conforter sa relation clientèle.	Elle souhaite devenir référente sur les retours livres.
CAISSE	Dany	Il maîtrise parfaitement les procédures caisse, billetterie et SAV. Hôte de caisse très empathique qui sait proposer les services complémentaires FNAC.	La gestion du temps doit être optimisée. Un travail sur la priorisation des missions doit être effectué. La relation client doit être écourtée afin d'augmenter le nombre de ventes.	Il estime maîtriser son métier et l'ensemble des procédures, il aimerait qu'on lui confie davantage de responsabilités.
	Alyzée	Elle maîtrise les missions de caisse, billetterie et SAV. Elle maîtrise également la constitution des dossiers de financement.	La proposition des services complémentaires FNAC n'est pas systématique.	Elle souhaite se spécialiser dans la constitution des dossiers de financement et la billetterie.

ANNEXE 2 : Les compétences de l'équipe commerciale du magasin FNAC de Bergerac (Suite)

Équipe	Points forts	Axes d'amélioration	Souhaits d'évolution et/ou ressenti
Les vendeurs polyvalents			
Maëva	Spécialiste du rayon jeunesse, elle maîtrise néanmoins l'ensemble des domaines éditoriaux. Passionnée de lecture, elle sait orienter les clients et les conseiller en fonction de leur besoin. Elle maîtrise également la caisse et le service client. Elle supplée régulièrement Alyzée, Dany et Chloé en cas de besoin, le rayon jeunesse étant situé juste en face des caisses.	Maëva intervient sur le département produits techniques en cas de besoin mais elle manque encore d'assurance, ses connaissances techniques étant parfois limitées.	Elle souhaite maîtriser l'ensemble des missions de vendeur au sein de chaque département.
Ahmed	Maîtrise l'ensemble des missions du vendeur PE, PT, la caisse et les procédures SAV. Posture assurée et une volonté de comprendre le fonctionnement de l'ensemble du magasin. Dépasse actuellement ses missions de vendeur. Très autonome, il gère son temps de travail sur la surface de vente en fonction des besoins.	Transmettre ses compétences et expliquer ses résultats.	Responsable d'un département.

Document auteur

ANNEXE 3 : Données commerciales du magasin FNAC de Bergerac

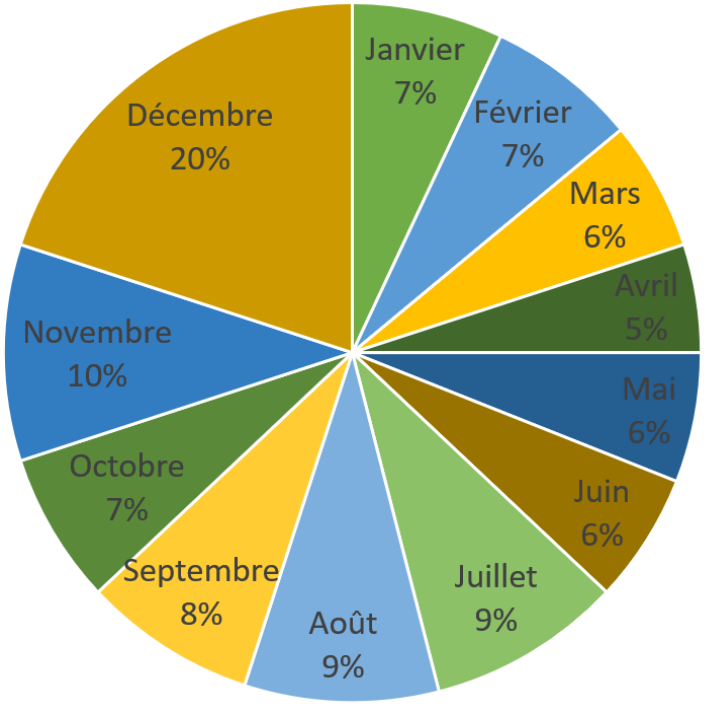
Chiffre d'affaires du magasin de Bergerac en 2022

	CA HT (en €)	Évolution 2021 (en %)
Produits Techniques	1 591 552	+ 43,0
Produits Editoriaux	959 943	+ 41,6
Billetterie	71 255	+ 25,0
Magasin	2 622 750	+ 41,9

Panier articles en 2022

Département	Magasin de Bergerac	Moyenne franchisés
Produits Techniques	1,43	1,72
Produits Editoriaux	1,82	1,94
Magasin	1,76	1,87

Répartition mensuelle du chiffre d'affaires FNAC Bergerac en 2022



Panier moyen FNAC Bergerac 2022 (en €)

Janvier	33
Février	36
Mars	32
Avril	34
Mai	30
Juin	31
Juillet	32
Août	30
Septembre	34
Octobre	31
Novembre	37
Décembre	32

Document auteur

ANNEXE 4 : Chiffre d'affaires réalisé par collaborateur et par département (décembre 2022) en euros

		Produits techniques					Produits éditoriaux		
		Prise de vue	**Son**	**Téléphonie**	**Hardware***	**Bureautique**	**Librairie**	**Gaming****	**Audio & Vidéo**
Directrice	Sophie	364	12 619	297	1 014	1 125	130	8 379	29
Responsable	Chloé	804	2 589	60	924	121	743	3 253	89
Hôtes de caisse	Alyzée	965	2 640	521	5 628	953	562	4 865	-
	Dany	249	985	941	2 934	130	357	2 681	2 191
Responsable PE	Manal	41	1 004	664	14	823	618	381	183
Vendeuse PE	Heavenly	1 947	7 254	934	3 347	80	1 093	5 270	101
Responsable PT	Ugo	5 717	27 207	20 288	32 914	3 441	1 909	18 845	722
Vendeur PT	Armand	12 727	20 537	29 325	51 747	5 427	3 900	8 427	842
Vendeur PT	Corentin	3 663	15 102	37 716	31 956	8 758	2 239	14 602	1 071
Vendeuse polyvalente	Maëva	314	509	106	579	282	591	632	34
Vendeur polyvalent	Ahmed	4 305	11 924	11 185	21 217	3 753	2 372	13 224	3 152
Vendeuse en CDD	Lola***	1 084	1 713	1 899	729	104	323	2 541	-
	TOTAL	32 180	104 083	103 936	153 003	24 997	14 837	83 100	8 414

**HardWare : éléments matériels d'un système informatique (unité centrale, écran, clavier etc.…)*
**Gaming : *jeux vidéos / électroniques sur ordinateurs, consoles, smartphones…*
****CDD recrutée pour la période de Noël*

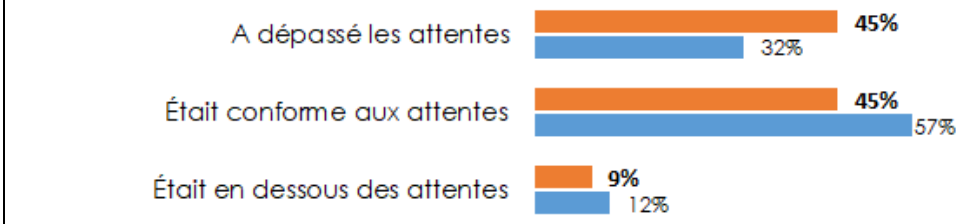
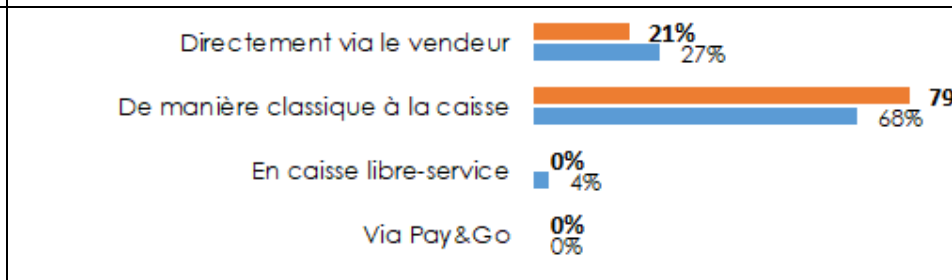
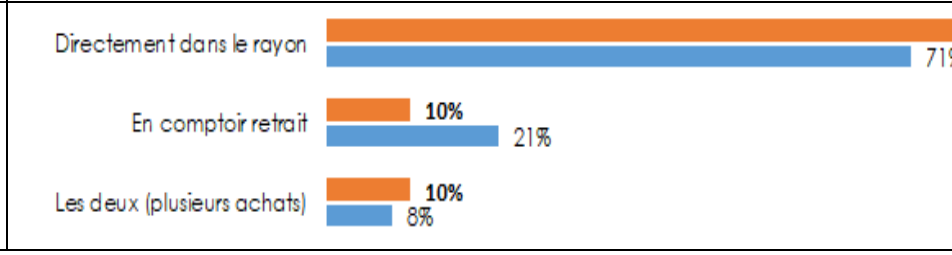
Document auteur

ANNEXE 5 : Éléments de satisfaction des clients du magasin FNAC de Bergerac

NPS (Net Promoter Score) lissés pour l'année 2022 (extrait)

	FNAC BERGERAC	NATIONAL
Note moyenne client	**4,5/5**	**4,2/5**
NPS	DETRACTEURS 4% · PASSIFS 19% · PROMOTEURS 77%	DETRACTEURS 13% · PASSIFS 16% · PROMOTEURS 71%

Ce que pensent nos clients (extrait) :

Je me suis senti(e) bien accueilli(e) dès mon entrée	
Le vendeur était disponible rapidement	
Le vendeur était accueillant et attentionné	
L'intervention du vendeur a dépassé mes attentes	
L'encaissement s'est fait	
L'achat a été pris	

Magasin de Bergerac **France**

Document GROUPE FNAC DARTY

ANNEXE 6 : Entretien avec Sophie Salamens, manageuse du magasin FNAC de Bergerac : l'enjeu du vendeur connecté



Quel est l'intérêt de munir les vendeurs d'une tablette ?

Avant de s'intéresser à cette question, il est important de rappeler notre problématique principale à Bergerac. Notre enseigne FNAC a une valeur perçue très positive et nos clients s'attendent en entrant à trouver une FNAC comme dans les grands centres urbains avec au moins deux étages. Ils sont parfois déçus par le nombre de références proposées et la taille de notre magasin (600 m²).

La tablette est donc loin d'être un outil gadget. Elle est le prolongement de l'offre physique proposée en magasin. Le vendeur aujourd'hui peut ainsi proposer toute l'offre FNAC et finaliser la vente. Grâce à cet équipement, le client est pris en charge, de son arrivée dans le magasin jusqu'au paiement. Il n'y a donc pas de rupture du parcours client. La tablette répond à toutes les demandes.

Pouvez-vous expliquer cette continuité client ?

La tablette permet au vendeur d'interagir avec le client. Elle peut, par exemple, permettre une présentation interactive et immersive des produits. Elle permet également de prendre en compte le profil du client et donc de personnaliser l'argumentation (vision de l'historique d'achat, préférences…).

Enfin, la tablette permet de finaliser la vente grâce à l'encaissement par TPE.

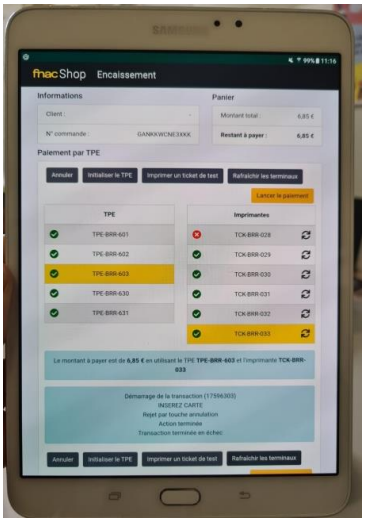
En quoi la tablette augmente-t-elle l'efficacité opérationnelle des vendeurs ?

Le client est aujourd'hui très informé et attend du vendeur des conseils pertinents et personnalisés. La tablette répond à cette problématique puisqu'elle donne accès en temps réel aux opérations en cours (nouveautés produits, stock, tarification…). Ainsi, le vendeur dispose d'une véritable aide à la vente qui lui permet d'apporter un conseil client de qualité et personnalisé.

En conclusion, la tablette est l'outil indispensable de tout vendeur

Oui, c'est exactement cela. La tablette réinvente le métier de vendeur en ouvrant le champ des possibles au client. C'est une véritable porte ouverte qui transcende véritablement l'espace physique du magasin et propose aux clients une expérience d'achat unique.

Pour nous, à Bergerac, c'est un impératif. Cela permet de dépasser notre petite surface de vente et de répondre, malgré tou,t aux besoins de nos clients.



Document auteur

ANNEXE 7 : Chiffre d'affaires réalisé grâce à l'utilisation des tablettes par collaborateur (décembre 2022)

		CA total décembre 2022 (en €)	CA novembre 2022 réalisé avec l'utilisation de la tablette (en €)	CA décembre 2022 réalisé avec l'utilisation de la tablette (en €)
	MAGASIN	**524 550**	**129 877**	**138 475**
Direction	**Sophie**	13 692	181	183
PT	**Ugo**	59 886	48 826	54 363
	Corentin	112 286	7 648	7 203
	Armand	105 923	7 262	7 220
PE	**Manal**	9 883	109	110
	Heavenly	27 655	0	0
Service client (caisse et SAV) et billetterie	**Chloé**	2 498	0	0
	Dany	58 109	2 886	3 034
	Alyzée*	8 085	1 429	950
Conseillers de vente polyvalents	**Maëva**	9 613	4 940	6 845
	Ahmed	116 920	80 328	58 567

**Alyzée a été absente 4 jours semaine 49.*

Les contrats précaires n'utilisent pas la tablette connectée.
Le nombre de ventes ne comprend pas la vente des services complémentaires sur lesquels sont calculées les primes.

Chaque collaborateur doit réaliser au moins 25 % de ses ventes en utilisant la tablette connectée (norme du magasin).

Document auteur

ANNEXE 8 : Système de primes basé sur la vente de prestations de services



https://www.fnac.com/services

Sophie, responsable du magasin FNAC Bergerac, a mis en place un système de primes basé sur la vente de prestations de services. Elle a souhaité mobiliser l'équipe commerciale sur les services FNAC et deux offres partenaires (Canal+ et X Force).

Services à primes (FNAC Bergerac)	Prix du service payé par le client	Conditions de la prime
Adhésion au programme de fidélité FNAC : carte de fidélité FNAC+ (carte commune FNAC DARTY).	9,99 € la première année, puis 14,99 € /an.	1 € par carte, Palier minimum : 10 cartes par vendeur par mois.
Assurance en cas de casse, vol, Oxydation du produit.	Selon le produit garanti.	3 € par contrat ouvert.
Garantie 100 % immédiate (GP100) : produit 100% remboursé en cas de panne ou défection du produit. **Garantie réparation (GPREP)** : En cas de panne, votre produit est réparé.	GP100 : entre ¼ et 1/3 du prix du produit et à partir de 19.99 €. GPREP : selon le produit et à partir de 9,99 €.	10 % du chiffre d'affaires H.T. des contrats souscrits.
Offre de financement : possibilité de paiement différé avec ou sans la carte FNAC Mastercard.	Coût du crédit selon le financement demandé.	1 € par ouverture du dossier.
Souscription Canal + (Abonnement à la chaîne TV).	1,5 mois offert puis 34,99 €/mois les 12 premiers mois puis 45,99 € /mois.	2 € par contrat ouvert, 5 € offert en chèque cadeau par Canal+ si le contrat perdure au-delà du mois et demi gratuit.
Protection X Force (technologie de protection d'écran d'appareils mobiles).	- 29,90 € pour un écran taille S (7,3 pouces), - 39,99 € pour un écran taille M (10,8 pouces), - 49,99 € pour un écran taille L (13 pouces).	1 € par pose.

Document auteur

ANNEXE 9 : Primes versées par collaborateur au mois de décembre 2022 (en euros)

	Cartes Fnac		Dossier de financement		Assurance produit			GP100/GREP			CANAL +			X FORCE			Total	
Conditions Prime	1 €/carte, Palier mini 10/vendeur/ mois		1 € par ouverture		3 € par contrat ouvert			10 % H.T. par contrat			2 € par contrat[2]			1 € par pose				
	Objectif	Réalisé	Objectif	Prime	Objectif	Réalisé	Prime	Objectif	Réalisé	Prime	Objectif	Réalisé	Prime	Objectif	Réalisé	Prime	Montant Net	Montant Brut
Maëva	10	65	3	3	1	0	0	2	2	6	2	1	2	2	3	3	79	100,37
Corentin	10	20	3	3	2	3	9	12	22	62	2	8	16	10	19	19	129	163,83
Chloé	10	63	3	2	1	0	0	2	2	5	2	1	2	2		0	72	91,44
Alyzée	10	71	3	7	1	0	0	2	0		2	0	0	2	1	1	79	100,33
Ahmed	10	37	3	1	2	0	0	12	28	97	2	26	52	10	10	10	197	250,19
Ugo	10	13	3	3,5[1]	2	2	6	12	17	79	2	3	6	10	25	25	132,5	168,28
Armand	10	11	3	2,5[1]	2	5	15	12	12	81	2	16	32	10	11	11	152,5	193,68
Lola**	10	130	0	0	0	0	0	2	12	42	2	6	12	2	3	3	187	237,49
Heavenly	10	36	1	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	10	0	0	36	45,72
Manal	10	19	1	0	1	0	0	2	0	0	2	3	6	2	3	3	28	35,56
Dany	10	12	3	0	1	0	0	2	1	7,5	2	1	2	2	1	1	22,5	28,58
Sophie	10	44	1	0	1	0	0	2	1	3	2	2	4	2	0	0	51	64,77

[1] Ugo et Armand ont réalisé un des dossiers de financement partiellement et ne bénéficient que de la moitié de la prime (0,5 €) pour ce dossier.
[2] Canal+ offre, en plus des 2 € versés par la FNAC, un chèque de 5 € si le contrat souscrit perdure au-delà de la période des 1,5 mois offert.
**CDD recrutée pour la période de Noël

Les objectifs sont fixes quelle que soit la période. Chaque responsable de département effectue un bilan régulièrement avec son équipe et chaque collaborateur.

Document auteur.

ANNEXE 10 : Bulletin de salaire – Conseiller de vente

903531
Société ANVIES
9 RUE DE LA RESISTANCE

24100 BERGERAC
Siret : 83800792000021 Code NAF: 4754Z

BULLETIN DE SALAIRE

Période : octobre 2022
Paiement le : 31 octobre 2022
Du 01 octobre au 31 octobre 2022

	CP N-1		CP N	
Acquis :	14.00	/	12.50	/
Total pris :	7.00	/	0.00	/
Solde :	7.00	/	12.50	/

Matricule : NoSécu.:

M. RIOUL AHMED
8, rue Valette
24100 BERGERAC

Entré(e) le : 23/12/2020
Emploi : Vendeur Ancienneté : 23/12/2020
Qualif: Classif: Coeff:

Rubriques	Base	Taux salarial	Montant salarial	Mt patronal
SALAIRE DE BASE	151.67	10.4800	1589.50	
B001 PRIME SUR OBJECTIFS	139.70		139.70	
SALAIRE BRUT			1729.20	
Q100 SANTE				
Sécu.Soc-Mal.Mater.Inval.Déc.	1729.20			121.04
Complémentaire Incap.Inval.Déc	1729.20	0.5000	8.65	23.71
Q200 AT-MP				
Acc. du trav. - Mal. prof.	1729.20			29.40
Q300 RETRAITE				
Sécu.Soc Plafonnée	1729.20	6.9000	119.31	147.85
Sécu.Soc Déplafonnée	1729.20	0.4000	6.92	32.85
Complémentaire Tranche 1	1729.20	4.0100	69.34	103.93
Q400 FAMILLE				
Famille	1729.20			59.66
Q500 ASSURANCE CHOMAGE				
Chômage	1729.20			70.03
AGS	1729.20			2.59
Q600 AUTRES CONTRIB. DUES PAR EMPL.				
Autres contrib. dues par empl.	1729.20			28.47
Q800 CSG déductible à l'IR				
CSG déductible à l'IR	1744.59	6.8000	118.63	
Q802 EXONERATIONS COTIS, EMPLOYEUR				
Exonérations cotis. Employeur	-434.42			-434.42
EMNC MUTUELLE NON CADRE ISOLE	3428.00	0.6400	21.94	21.94
TOTAL DES RETENUES			344.79	207.05
Cotis. Retraite/Prév./F.santé			21.94	
NET IMPOSABLE			1406.35	
Cotis. Retraite/Prév./F.santé			21.94	
Q801 CSG/CRDS non déductible à l'IR				
CSG/CRDS non déductible à l'IR	1744.59	2.9000	50.59	

SMIC Horaire : 10.48
Plafond Sécu : 3428.00

HEURES
Heures période 151.67
Cumul heures 1471.70
Cumul h.sup 12.00
Solde rep.remp.
Solde rep.récup.

CUMULS
Bases 15937.44
Bruts 15937.44
Imposable 13294.10
Hrs majorées 0.00

Allègement Cotis. employeur -569.30
Total Versé employeur 1936.25

Paiement par Virement

NET A PAYER AVANT IMPOT SUR LE REVENU 1333.82

dont évolution de la rémunération liée à la suppression des cotisations salariales chômage et maladie 24.81

Impôt sur le revenu	Base	Taux personnalisé	Montant
Impôt sur le revenu prélevé à la source	1406.35	0.00	0.00

Net payé en Euros
1333.82

Electronique, audiovisuel et équipement ménager (commerces et services)

A défaut de Convention Collective : Code du travail - Durée des congés payés : art.L.3141-3,6,7,11,12 - Durée préavis : art.L.1237-1 et L.1234-1
Pour plus d'informations sur le bulletin de paie clarifié : www.service-public.fr
Dans votre intérêt et pour vous aider à faire valoir vos droits, conservez ce bulletin de paie sans limitation de durée.

Document FNAC Bergerac

ANNEXE 11 : Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) du magasin FNAC de Bergerac

Entreprise : ANVIES
Unité de travail : FNAC BERGERAC
Date de l'évaluation : 15 avril 2022

Dangers répertoriés	Personnel référent	Analyse des risques		Évaluation du risque (légende en fin de tableau)			Suppression du risque : moyens existants
		Phase de travail	Risques	G	F	M	
Utilisation de matériels de bureau Broyeuse, massicot, agrafeuse.	Directrice	- Travail quotidien, - Classement de documents, - Destruction de documents.	Blessures bénignes : contusions, coupures, perforations.	1	Tous les jours	3	------
Dangers liés aux rayonnements Écrans informatiques.	Directrice	- Saisie informatique (courriers, factures, etc.), - Utilisation du smartphone.	Troubles visuels, lombalgie, cervicalgie, trouble musculosquelettique Charge mentale, stress, fatigue.	2	Tous les jours	2	Pauses régulières Mode d'organisation du travail Filtre d'écran, matériel récent répondant aux normes.
	Vendeurs et responsables de département	- Prise de commandes, encaissement.	Risque de troubles visuels.	1	Tous les jours	3	-----
Atmosphère de travail Éclairage, bruit, hygiène.	Vendeurs et responsables de département	- Travail quotidien dans le magasin.	Atteinte à la santé Stress, fatigue.	2	Tous les jours	1	Chauffage, climatisation, réglables dans la zone de vente, éclairages.

Document unique d'évaluation des risques professionnels (FNAC Bergerac) (Suite)

Dangers répertoriés	Personnel référent	Analyse des risques		Évaluation du risque (légende en fin de tableau)			Suppression du risque : moyens existants
		Phase de travail	Risques	G	F	M	
Manutention manuelle Appareils lourds, mauvaises postures.	Directrice	- Classement des archives, - Rangement des cartons à archives, - Inventaire des marchandises.	Lombalgies, blessures (écrasement, coupure).	2	1 à 2 fois / an	2	Mise à disposition de matériel adapté : diable, etc…
	Vendeurs et responsables de département	- Réception /Livraison des appareils, - Chargement, déchargement du camion, - Mise en place des appareils, - Organisation de l'espace d'exposition.	Lombalgies Blessures (écrasement des doigts, coupures, fractures etc.).	3	Tous les jours	1	Formation aux techniques de portée, posture de travail. Mettre à disposition un matériel de manutention adapté.
Chutes Escaliers, accès à des parties hautes, escabeau, tabourets.	Directrice	- Descente vers la surface de vente	Blessures, fractures.	3	Tous les jours	2	Mise en place de rambardes
	Vendeurs et responsables de département	- Allers-retours zone de vente / local de stockage, - Mise en place du mobilier d'exposition sur des parties hautes (étagères), - Montée dans les bureaux.	Blessures, fractures.	3	Tous les jours	1	Escabeau répondant aux normes de sécurité. Éviter le stockage en hauteur. Mise en place de rambardes.
Contact clientèle	Vendeurs et responsables de département	- Vente et encaissement.	Agressions : blessures physiques, troubles psychologiques.	3	Tous les jours	2	Mesures prises pour qu'un vendeur ne soit jamais seul dans le magasin.

Légende :

Gravité du risque (G) :

Niveau de gravité	Signification	Note
Faible	Blessures ou symptômes bénins. Pas ou peu de dommages sans arrêt de travail.	1
Moyen	Blessures ou symptômes demandant des soins médicaux sans arrêt de travail	2
Fort	Blessures ou maladies provoquant un arrêt de travail. Dommages réversibles entraînant une incapacité partielle ou permanente.	3
Critique	Blessures ou maladies mortelles.	4

Fréquence du risque (F) :

Niveau de fréquence	Signification	Note
Très peu fréquent	Exposition pouvant survenir au maximum une fois par an ou peu vraisemblable ou jamais rencontrée.	1
Peu fréquent	Exposition pouvant survenir au maximum plusieurs fois par an sur le lieu de travail.	2
Fréquent	Exposition pouvant survenir au maximum plusieurs fois par mois sur le lieu de travail.	3
Très fréquent	Exposition pouvant survenir quasiment tous les jours.	4

Maîtrise du risque (M) :

Niveau de maîtrise	Signification	Note
Bien maîtrisé	Le risque est isolé, il y a des protections collectives, formations, consignes, etc...	1
Moyennement maîtrisé	Le risque est connu, il y a des protections individuelles, formations etc...	2
Non maîtrisé	Le risque est simplement signalé, pas d'action.	3

Priorité du risque (P) :	Cotation du risque (C) :
 Cotation du risque inférieure ou égale à 12 (risques bénins ou bien gérés).  Cotation du risque supérieure à 12 (risques à prioriser en matière de prévention).	Exemple pour le risque « Utilisation de matériels de bureau - broyeuse, massicot, agrafeuse » Gravité (1) x Fréquence (4) x Maîtrise (3) = Cotation du risque (12)

Document FNAC

ANNEXE 12 : Les supports de communication interne

Gmail

De : Bergerac Directeur
Envoyé : mercredi 9 novembre 2022 12:33
A : Equipe FNAC Bergerac

Objet : Planning S46 et réunion

Voici le planning de la semaine 46.
Je vous rappelle la réunion de mercredi 16/11/22 à 19h15 en salle de réunion.
Information en avant-première : l'opération commerciale « black friday » se déroulera du jeudi 17/11/22 au samedi 26/11/22.

Cordialement,

Sophie Salamens
Directrice FNAC Bergerac
05 53 73 90 34

FNAC DARTY



Le téléphone interne :
Chaque département dispose d'un téléphone situé à côté du poste informatique dans le rayon. Ugo, Manal, Chloé et Sophie ont un téléphone personnel et sont donc joignables à tout moment.

Réunions de l'ensemble des collaborateurs : 1 à 2 fois par an. Elles permettent de faire le bilan de l'année écoulée, transmettre des informations entraînant des modifications structurelles.

Réunions d'équipe : Elles sont décidées par le responsable de département.

Briefs : Ils sont réalisés par les responsables de département qui décident du contenu et du moment du brief (le matin avant l'ouverture, le soir après la fermeture etc.). Les briefs se réalisent souvent dans la réserve ou directement dans le magasin juste avant l'ouverture du magasin.



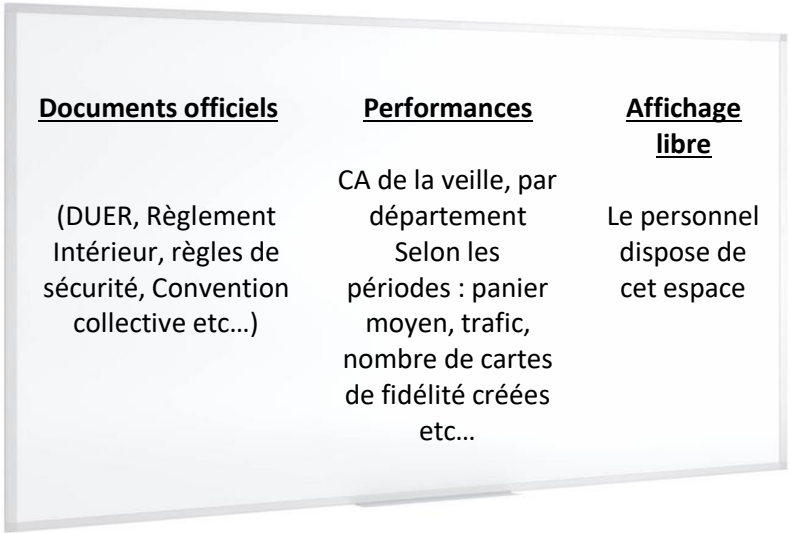
Whatsapp permet un échange instantané notamment pour stimuler l'équipe sur les objectifs de CA.

Les entretiens individuels :

- ⇨ **Echanges informels avec le collaborateur :** Chaque jour, le responsable de département s'assure que chaque collaborateur est motivé. Ugo veille, par exemple, à déceler tout signe de fatigue, énervement ou démotivation. Chaque jour, il prend des nouvelles de ses vendeurs et s'assure qu'ils vont bien.
- ⇨ **Entretiens individuels :** Le responsable de département invite oralement chacun de ses vendeurs à échanger avec lui dans un bureau. C'est un moment privilégié pour discuter sans être dérangé. C'est également le moment pour fixer les objectifs du mois à venir.
- ⇨ **Entretiens annuels :** Cet entretien permet de faire le bilan de l'année écoulée et de discuter de l'année à venir, des perspectives d'évolution. Cet entretien fait l'objet d'une convocation formelle par mail.
- ⇨ **Entretiens professionnels :** Entretien obligatoire effectué tous les deux ans. Sophie Salamens reçoit chaque salarié afin d'envisager les perspectives d'évolution professionnelles du salarié et les formations qui peuvent y contribuer.

Le *paperboard* permet de mettre en avant l'information du moment à ne pas manquer et notamment les nombreux challenges proposés aux équipes. C'est aussi là que l'on note un petit mot encourageant, l'anniversaire d'un collaborateur, etc…
Le tableau blanc permet d'afficher les informations plus formelles (documents officiels, réunions, performances etc…).



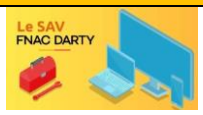
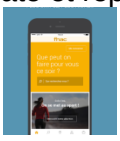


Document auteur

ANNEXE 13 : Formations proposées par le groupe FNAC-DARTY

Le groupe FNAC-DARTY propose à l'ensemble des collaborateurs des deux enseignes, l'accès à une plate-forme commune : https://fnacdarty.coachtv.fr. Plus de 150 formations y sont proposées. Chaque collaborateur y a accès en libre-service et chaque directeur de magasin dispose d'un tableau de bord récapitulant les formations suivies par son équipe.

Extrait des formations proposées :

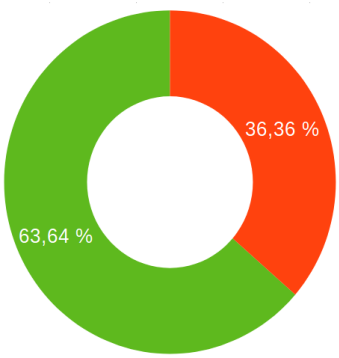
Formation sécurité			
 Gestes et postures en magasin	 La sécurité en magasin (approche clients / collaborateurs)	 Piratage de données (jeu sérieux)	 Restons vigilants et luttons contre le vol
Logiciels et procédures métiers			
 Fnac Shop Logiciel vendeur (fiches produits, stocks etc.)	 Smartbuy (gestion des contrats)	 Procédures de retour des livres, CD, DVD	 Les procédures du SAV
Culture d'entreprise			
 Recruter sans discriminer	 Bien accueillir nos clients dans toute leur diversité	 Nouvelles étiquettes énergie	 Comment inciter le client à choisir un produit en fonction de sa réparabilité et de son éco-responsabilité
Les services			
 Tout savoir sur la carte FNAC +	 Tout savoir sur les garanties 100 % immédiate et réparation	 Développer les ventes additionnelles	 La réglementation du crédit à la consommation
fnac VOUSAIDE Accueillir le client au SAV	 Tout savoir sur l'application FNAC	Savoir utiliser la tablette FNAC	

Document GROUPE FNAC DARTY

ANNEXE 14 : Extrait du tableau de suivi des formations – plate-forme fnacdarty.coach.fr

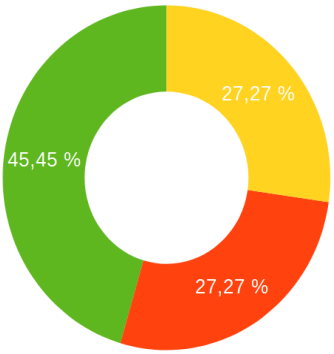
EXTRAIT DU TABLEAU DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE FNAC BERGERAC - 1/09/2022

Savoir utiliser la tablette FNAC



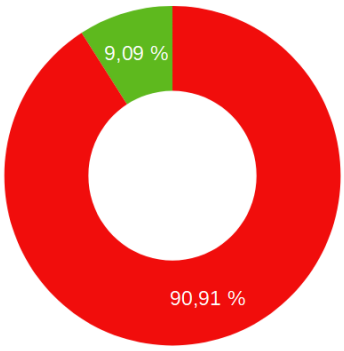
+ 5 % par rapport à votre région

Réglementation du crédit à la consommation



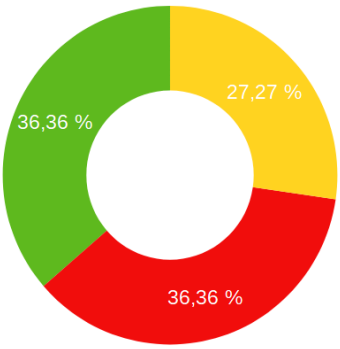
+ 30 % par rapport à votre région

La sécurité en magasin



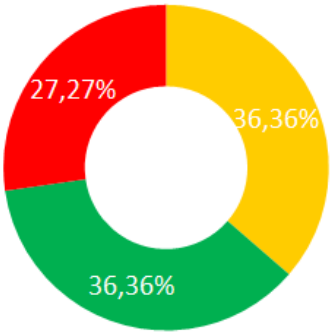
- 83 % par rapport à votre région

Tout savoir sur la carte FNAC+



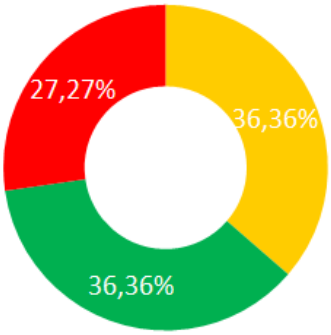
- 20 % par rapport à votre région

Les procédures du SAV



+ 3 % par rapport à votre région

Accueillir nos clients au SAV

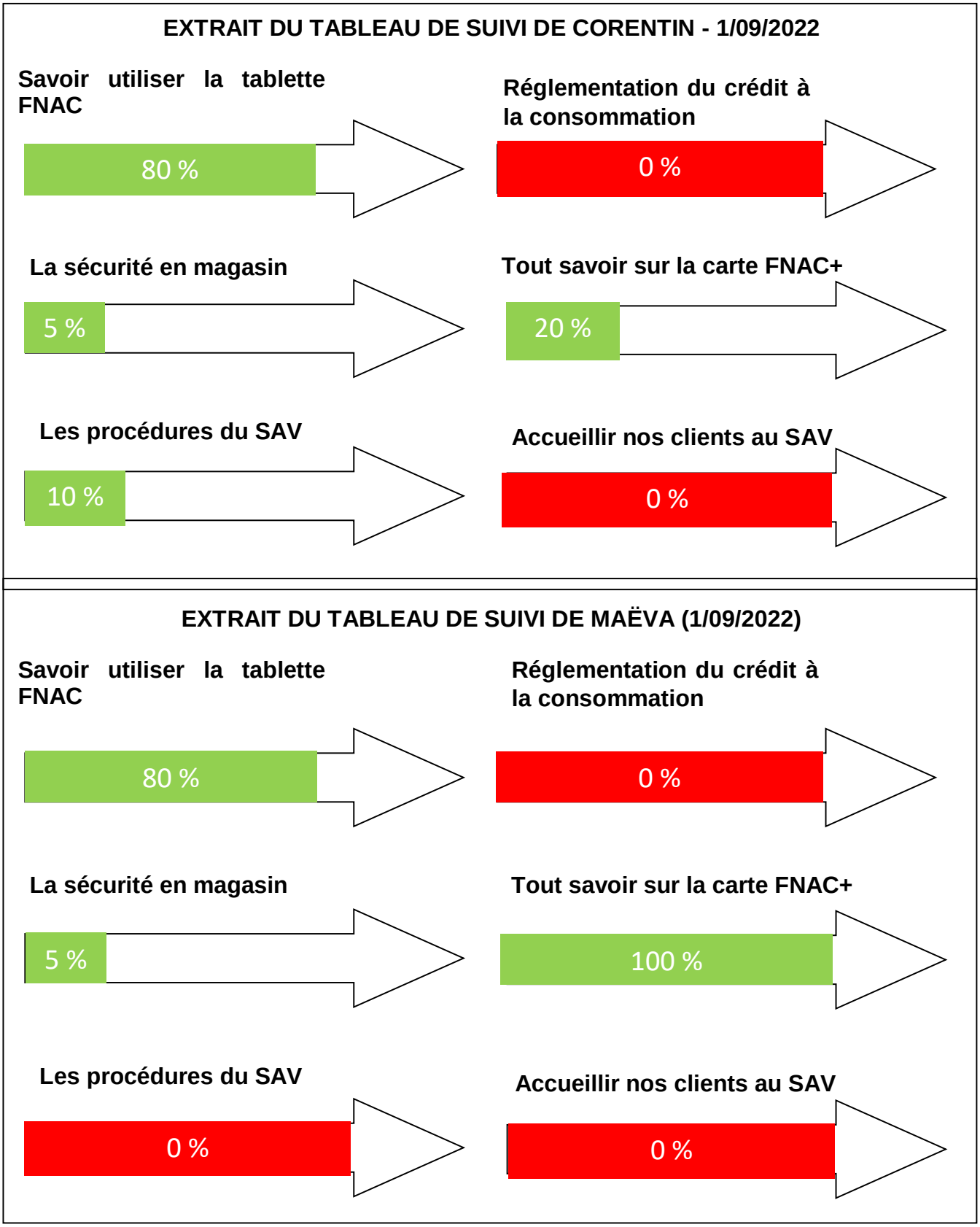


+ 6 % par rapport à votre région

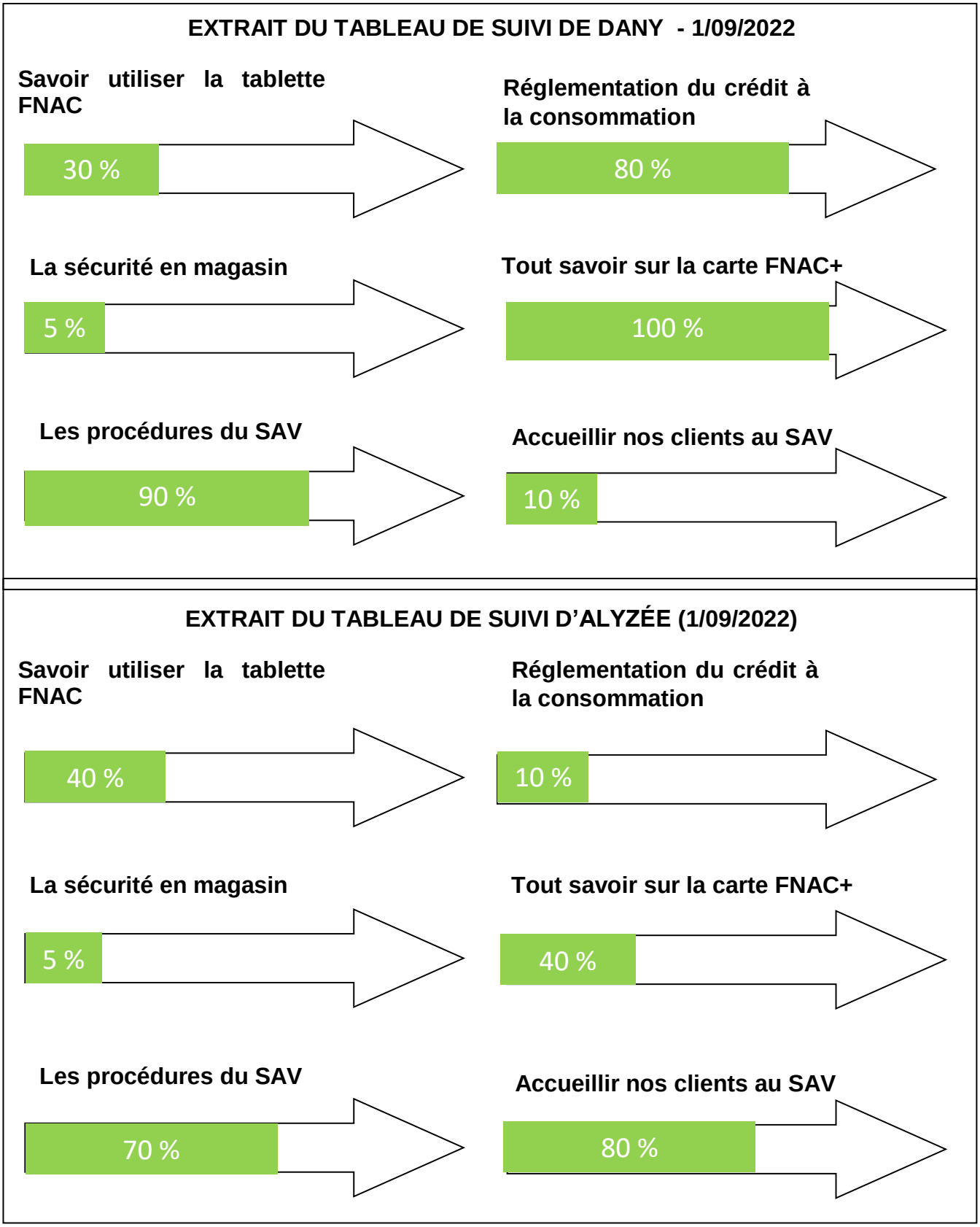
Formation non réalisée	**En cours de formation**	**Formation effectuée**

Document auteur

ANNEXE 15 : Extrait du tableau de suivi des formations par collaborateur – plate-forme fnacdarty.coach.fr



ANNEXE 15 : Extrait du tableau de suivi des formations par collaborateur – plate-forme fnacdarty.coach.fr (suite)



Document auteur

ANNEXE 16 : Formation à la sécurité santé au travail

Sophie a proposé une formation « Sauveteur, secouriste du travail ». Six collaborateurs ont souhaité y participer. Ils ont chacun reçu une convocation.

Convocation reçue par Corentin :

abskill
Révélateur de votre talent

FAUVEL FORMATION
Agence de BERGERAC
Zone de Campréal
24 107 BERGERAC
Tél : 05 53 74 41 00

CONVOCATION

ANVIES FNAC BERGERAC
Monsieur CORENTIN D.
9 rue de la résistance
24100 BERGERAC

Action de formation : 03432202014
Bergerac, le 30 janvier 2022

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous confirmer votre participation à notre prochain stage de formation :

SST FORMATION INITIALE - SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL
sous la référence 03432202014

qui se déroulera aux dates et horaires suivants :

- Dates : ***Du 28/02/2022 au 01/03/2022***
- Lieu de formation : ***FAUVEL FORMATION BERGERAC***
  RUE GUSTAVE EIFFEL
  24100 BERGERAC
  Tél. : 05 53 74 41 14
- Début de la formation : ***Lundi 28 février 2022 à 08:00***

Horaires de l'action de formation, sous réserve de modifications en fonction des impératifs de planning :

Lundi 28 février 2022	Mardi 1er mars 2022
8:00 – 12:00	8:00 – 12:00
13:00 – 16:00	13:00 – 16:00

Remarque

Vous munir du nécessaire pour prendre des notes.

Dans l'attente du plaisir de vous accueillir, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Direction Opérationnelle
Olivier ROINTO

FAUVEL-FORMATION.com professionnelle
ZI de Campréal - Rue Jean Brun - BP 771
24107 BERGERAC Cedex
Tél. 05 53 74 41 00 - Fax 05 53 74 41 01

Siège FAUVEL FORMATION –
RUE JEAN BRUN 24 100 BERGERAC – tél : 05 53 74 41 00 – fax 05 53 74 41 01
Document FNAC Bergerac

ANNEXE 17 : Formations organisées par les partenaires

Ugo, responsable de département produits techniques, est particulièrement vigilant quant à l'actualisation des connaissances produits de ses vendeurs. Il est également convaincu de l'importance des ventes additionnelles, vecteur de fidélisation des clients.

Il veille donc à ce que ses vendeurs puissent bénéficier régulièrement de formations en plus de celles qui sont proposées sur la plate-forme fnacdarty.coach.fr. Pour ce faire, il est en relation avec les partenaires proposant des offres de services en partenariat avec la FNAC.

Offres partenaires :

CANAL+
Regardez le meilleur du sport et du cinéma.

BRUTX
Découvrez des films et documentaires inédits & originaux.

E-PRESSE
Plus de 400 titres de presse en illimité sur tablette ou smartphone.

IZNEO
Plus de 8000 titres de BD, mangas et comics à emporter partout avec vous.

DEEZER
Profitez en famille de toute la musique que vous aimez.

APPLE MUSIC
Retrouvez les morceaux du moment sur vos appareils Apple.

FREE
Vos forfaits Internet et Téléphonie à prix réduits.

HP INSTANT INK
Faites-vous livrer vos cartouches d'encre HP à domicile.

Document FNAC

Convocation envoyée par mail à l'équipe Produits Techniques

NOTE DE SERVICE n°2051

Ugo Fleury
Responsable PT

Destinataires :
l'équipe produits techniques

Objet : Convocation - Formation Canal+

Lundi 25 avril 2022

Vous êtes tous conviés à la formation organisée par Canal + dans nos locaux (salle de réunion) le lundi 2 mai 2022 à 19h15.
Cette formation durera 1h00 et vous permettra d'échanger avec un représentant de Canal + venu spécialement nous présenter l'offre partenaire.

Cette formation entre dans votre temps de travail.Vous y êtes donc tous attendus.

Ugo Fleury
Responsable Département PT

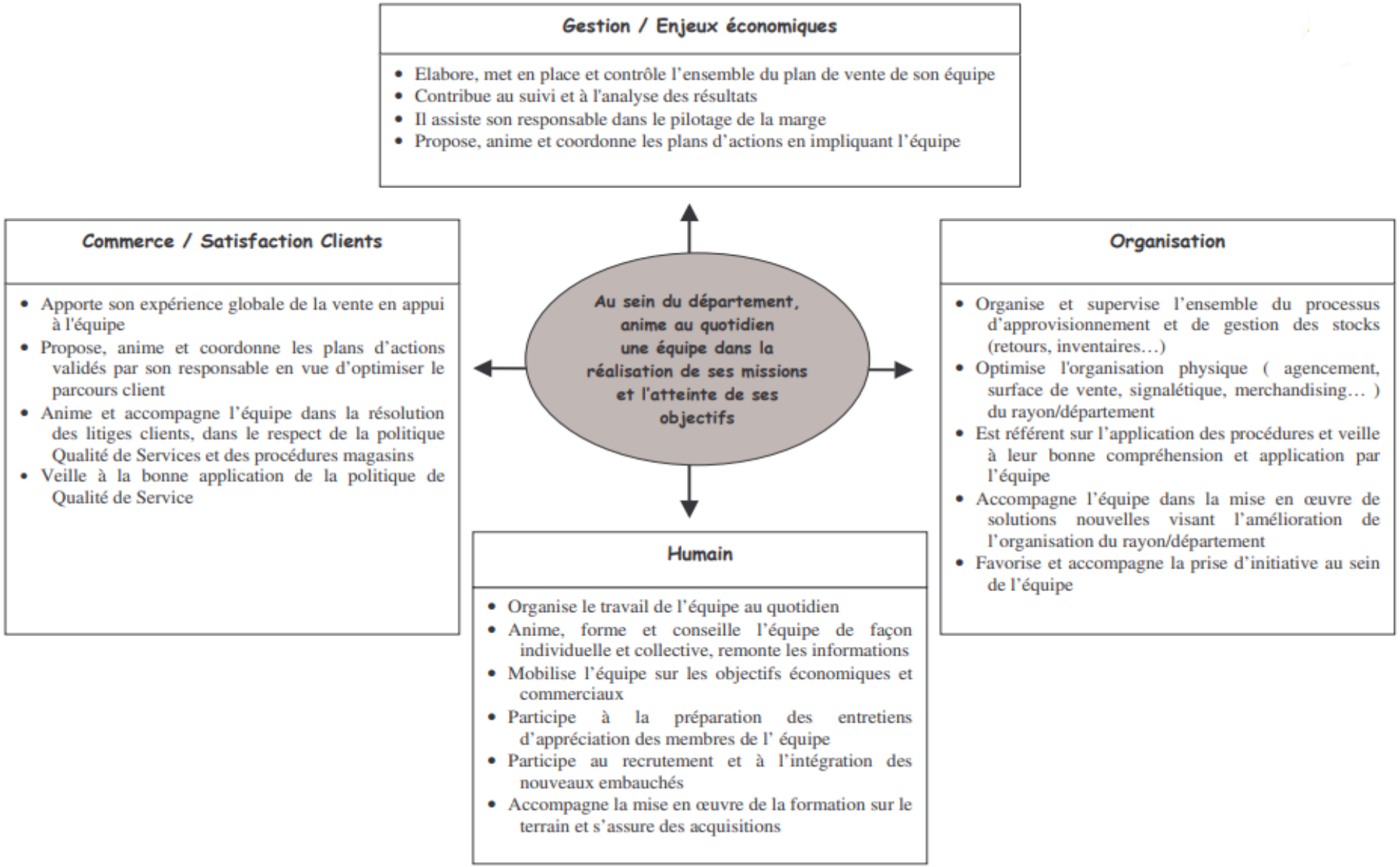
Document auteur

ANNEXE 18 : Les compétences attendues du vendeur FNAC

Les savoirs	
L'entreprise FNAC et ses politiques	Connaissances relatives à l'entreprise, à sa stratégie et à son organisation.
Le magasin	Connaissance des différents départements/services du magasin et de leur activité. Identification des liens entre ces différents départements.
L'offre Fnac	Connaissances relatives aux produits (spécificités techniques, conditionnement, délai d'attente, produits associés…), services et avantages proposés par l'entreprise et à leurs conditions de vente permettant d'apporter des réponses adaptées à la clientèle.
Culture éditoriale	Connaissances relatives à la culture littéraire, musicale, éditoriale, technologique et aux évolutions et tendances culturelles.
Procédures et règlements	Connaissances relatives aux normes réglementaires et à l'environnement législatif de l'activité exercée.
Qualité de service	Connaissances relatives à l'application de la politique de qualité de service définie par l'entreprise.
Les savoir-faire	
Produits et marchés	Capacité à prendre en compte les évolutions et tendances culturelles, les attentes des clients, la concurrence afin d'améliorer l'assortiment proposé au client dans le respect du positionnement de l'entreprise FNAC dans son secteur d'activité.
Services	Maîtrise des techniques de proposition de services associés mises en œuvre en vue d'optimiser les ventes, d'augmenter la satisfaction des clients et de développer leur fidélisation à l'enseigne FNAC.
Techniques de vente	Maîtrise des techniques mises en œuvre lors des différentes phases de la vente dans le respect de la politique commerciale et des plans de vente.
Gestion des stocks	Maîtrise des techniques permettant d'optimiser la valeur comptable du stock et respect des règles de sécurité et de lutte contre la démarque.
Techniques de marchandisage	Maîtrise de la conception et de la mise en œuvre des plans d'implantation de produits, services et signalétique visant à améliorer la mise en rayon et la théâtralisation de l'offre.
Logiciels et applicatifs	Maîtrise des techniques relatives à l'utilisation professionnelle des outils bureautiques, des systèmes d'information de l'entreprise.
Culture du résultat	Capacité à atteindre et à dépasser les objectifs fixés.
Encaissement en surface de vente	Maîtrise des techniques relatives à l'utilisation d'une caisse, d'un TPE, d'une tablette connectée.
Les savoir-être	
Sens du service client	Capacité à se rendre disponible, à aller vers le client et à lui proposer des solutions adaptées à ses attentes et ses besoins.
Dynamisme et initiative	Capacité à chercher et concrétiser les facteurs de progrès pour soi et son environnement, à s'impliquer dans les innovations et les changements, à être force de proposition, à prendre des initiatives, à les évaluer et à être moteur au sein de son équipe.
Excellence dans la mise en œuvre	Capacité à prioriser et organiser ses tâches, à être méthodique et précis dans la mise en œuvre, à respecter les règles de l'entreprise, à appliquer les décisions, à mesurer et à analyser les résultats sans complaisance.
Sens de l'équipe	Capacité à travailler avec les autres en apportant aide et appui, à partager les informations nécessaires au travail de l'équipe, de faire passer l'intérêt collectif avant son intérêt personnel, à travailler en réseau et à développer les synergies transversales.

D'après un document du GROUPE FNAC DARTY

ANNEXE 19 : Description de fonction – Responsable de département



Document FNAC Bergerac

ANNEXE 20 : Curriculum Vitae conservés pour un poste de Conseiller de vente - Candidatures spontanées

Benjamin D. - 23 ans - Permis B

Expériences professionnelles
Depuis 2021 : **Vendeur conseil**
Leclerc Culturel Bergerac
2018-2021 : **Employé libre-service**
Supermarché Leclerc à Bergerac
2017-2018 : **Employé libre-service**
Supérette Vival à Bergerac

Formations
2018 : Brevet de Technicien Supérieur
Commerce International
2017 : Destination linguistique de 6 mois à Malte
2016 : Baccalauréat Economique et Social
option mathématiques

Compétences et savoirs-être
Accueil et conseil client
Capacité d'écoute et sens de la communication
Capacité de travail en équipe
Encaissement
Organisation de l'espace de vente
Respect des consignes
Gestion des stocks
Étiquetage
Utilisation courante des outils numériques
Niveau d'anglais - B1

Centres d'intérêt
Sports collectifs et sports de combat
(4 ans de boxe anglaise)
Voyages et langues vivantes

Tom B. – 29 ans – Permis B

Expériences professionnelles
Depuis 2020 : **Technicien Réparateur** chez Docteur IT
Atelier de réparation de téléphones mobiles à La Couronne (16)
2017-2020 : **Vendeur Préparateur chez Micromania** à Champniers (16)
2014-2017 : **Développeur** chez SMATIS à Angoulême (16) - Maintenance applicative
2013 : **Développeur informatique** chez SOGEDEC à Mérignac (33)
2012 : **Technicien informatique** chez ADDI-Assemblage Déploiement Informatique à Bergerac
Service maintenance et dépannage informatique

Formations
2014-2016 : École d'ingénieurs CESI en alternance à Angoulême
Responsable en ingénierie des logiciels
2011-2013 : Brevet de Technicien Supérieur SIO (Services Informatiques aux Organisations option Solutions Logicielles et Applications Métiers)
2011 : Baccalauréat Technologique STMG
option Gestion des Systèmes d'Information

Compétences
Réparation : Smartphones, tablettes, ordinateurs, consoles
Web : Bases de Développement Web JEE -Langage Java
Gestion de projet : Cahier des charges, Gantt, Scrum, Mantis
Système d'exploitation : Windows, Linux, Mac OS, IOS, Androïd / Base de données : Posgre SQL, MySQL, Access
Bureautique : Microsoft Office, Libre Office
Niveau d'anglais - B2

Centres d'intérêt : Musique (Guitare, Mix), Informatique, Snowboard, Skateboard

Aya D. – 36 ans – Permis B

Expériences professionnelles
Depuis janvier 2020 : **Conseillère clientèle Rayon BD chez Cultura** à Bordeaux (33). Réception produits, marchandisage, gestion des stocks, accueil et vente conseils
2018-2020 : **Responsable boutique Laguiole tradition** à Bergerac. Gestion de la caisse, marchandisage, commandes, vente, services client
2017-2019 : **Assistante manager chez Nature &Découvertes** à Pau (64). Gestion des stocks, vente, marchandisage, recrutement et encadrement
Suivi des avis clients et du taux de satisfaction (avis externes et internes, réponses aux détracteurs)
2016-2017 : **Vendeuse bijouterie aux Galeries Lafayette** à Bordeaux : Vente, gestion de l'espace commercial attribué
2015-2016 : **Conseillère de vente en boutique Duty Free à l'Aéroport de Paris Roissy**
2009-2015 : **Chargée d'accueil à Disneyland Paris** : Accueil, vente, réassortiment, encadrement de groupe

Formations
2014 : Licence de communication à Paris
2007-2008 : Étudiante ERASMUS + en DUCIS (Diplôme Universitaire de Communication Internationale Spécialisée) à Madrid
2007 : Diplôme Universitaire de Technologie Information et Communication
2005 : Baccalauréat littéraire option Espagnol

Langues et informatique
Bureautique : Microsoft Office, Libre Office
Niveau d'anglais - C1 /Niveau d'Espagnol - C2

Document FNAC Bergerac

ANNEXE 21 : Curriculum Vitae conservés pour le poste de responsable



NÉE LE 15/02/1990
PERMIS B

DIPLÔMES

2013
MASTER EN MANAGEMENT INTERNATIONAL ET STRATÉGIE DE BUSINESS
INSEEC Business School Bordeaux (33)

2010
BTS COMMERCE INTERNATIONAL
Institut Consulaire de Formation de Cognac (16)



POUR ME CONTACTER

Portable : 07 10 98 XX XX
E-mail : Lauriane1@XXXXX.fr
LinkedIn.com/in/Lauriane-K1X
Facebook : @laurianeK
Instagram : @L.K24

Adresse :
rue G.
24 100 Bergerac

LAURIANE . K

Manageuse d'une équipe commerciale

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

DEPUIS 2017 : GÉRANTE ASSOCIÉE
FLEURY BOIS | CONSTRUCTION BOIS - BARDAGE
Gestion administrative et financière
Mise en place et organisation de chantier
Relation client
Gestion porte feuille client
Prospection
Développement commercial / Veille
Négociation fournisseurs

2016-2017 : RESPONSABLE COMMERCIALE PERMIGO BORDEAUX
Accueil des clients, vente et négociation
Suivis de formation des candidats
Gestion des appels téléphoniques
Édition des plannings des moniteurs
Gestion commerciale et financière
Management d'une équipe de 5 moniteurs
Développement de la visibilité de l'agence sur Bordeaux
Création de partenariats (écoles, associations, entreprises)

2015-2016 : ADJOINTE DE DIRECTION ALDI BORDEAUX
2014-2015 : RESPONSABLE DE MAGASIN LIDL AQUITAINE
Missions à ALDI & LIDL :
Management d'une équipe de 10 à 15 personnes
Gestion et répartition des tâches et responsabilités (plannings, management, contrôles)
Gestion et tenue commerciale du magasin
Organisation et réalisation d'inventaires
Prévisions et gestion financière



Sébastien D.

54 impasse de la mairie
24100 Bergerac
06 XX XX XX XX
d.sebastien24@XXXXX.com
LinkedIn.com/in/sebastien-D
45 ans -Permis B

Responsable des systèmes d'information

Principales compétences :
Responsable des systèmes d'information (RSI) , Management, transformation digitale, accompagnement au changement, gestion de projet, infrastructure et réseaux, gestion des budgets, support informatique, impression 3D.

Formation scolaire

2003 : B.T.S Informatique de Gestion - Développeur d'application - Bordeaux
1995 : B.T.S. Action Commerciale (BTS MCO actuel) -Toulouse
1993 : Baccalauréat Technologique Hôtelier - Toulouse

COMPÉTENCES techniques

- Systèmes d'exploitation : Windows 10, Windows Server 2012, 2016, Mac Os X
- Virtualisation : VMWare, Hyper V, Parallels, Virtual Box
- Logiciels : Active Directory, Exchange server, Office 2016, Lotus Notes, TeamViewer, Sage X3, Microsoft Dynamics AX
- Réseaux : TCP/IP, WAN, LAN, Cloud, Fortinet
- Internet des Objets (IoT) : Homekit, Alexa, Google Home, Zigbee, Lora Sigfox.

EXPÉRIENCES ET FORMATIONS PERTINENTES

Depuis 2018: IT Manager chez Vinci Immobilier - Bordeaux
- Gestion des Technologies de l' Information (IT) et des systèmes informatiques.
- Planification, organisation, contrôle et évaluation des opérations informatiques.
- Management du personnel informatique (recrutement, formation, fixation d'objectifs, évaluation des performances).
- Gestion des actifs, de la sécurité de l'information et des infrastructures.

2015-2017 : Responsable Support IT et Mobilité - Groupe SUEZ- Bordeaux
- Management d'une équipe de 10 collaborateurs
- Gestion du budget et des achats liés à l'IT (matériel, logiciels, licences).
- Déploiement des applications mobiles :
AppStore, Google Play Store, Microsoft Store
-Supervision des réseaux et serveurs.

2011- 2015 : Consultant Solutions Informatiques - Indépendant - Bordeaux
- Conseil auprès d'entreprises et de particuliers, choix des solutions matérielles et logicielles en fonction des attentes et besoins.
- Administration système et réseaux.
- Maintenance des postes et serveurs.

2009- 2013 : Responsable Support Informatique - BEBE 9 - Lyon
Responsable du support informatique de 90 points de vente BEBE 9 et commercialisation des solutions matérielles et logicielles.

2007-2009 : Directeur Régional - Microconcept SAS- Sud de la France
- Gestion de 15 magasins intégrés et franchisés.
- Management de 50 collaborateurs

2003-2007 : Responsable de magasin - Microconcept SAS- Sud de la France

LANGUES

Anglais- Niveau B1
Bon niveau technique, bonne compréhension orale et écrite.
Espagnol- Niveau B2

ANNEXE 22 : Planning semaine du 5 au 11 décembre 2022 (semaine 49)

PLANNING DU 05/12 au 11/12

		LUNDI 05/12												HEURES	MARDI 06/12												HEURES	MERCREDI 07/12												HEURES	JEUDI 08/12												HEURES
		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	
	Sophie													8													8	REPOS												0												8
Service client (caisse et SAV) et billetterie	*Chloé*													8													6	REPOS												0												6
	Alyzée													7,5	ABSENTE												0	ABSENTE												0	ABSENTE												0
	Dany													7													7,5												8,5	REPOS												0
	Lola													6													8												7												7
PE	*Heavenly*	REPOS												0													7	REPOS												0												7,5
	Manal	REPOS												0													6,5												8												5,5
Polyvalents	*Maëva*													4													8												7												8,5
	Ahmed													5													8												7	REPOS												0
PT	*Ugo*													4	REPOS												0												9												8
	Armand													6,5													8												8												5
	Corentin													6,5													7	REPOS												0												8

		VENDREDI 09/12												HEURES	SAMEDI 10/12												HEURES	DIMANCHE 11/12												HEURES	Total des heures sur la semaine
		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h		8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h		
	Sophie													8													8												0	**40**
Service client (caisse et SAV) et billetterie	*Chloé*													6,5													8,5												8	**43**
	Alyzée	ABSENTE												0													8,5												8,5	**24,5**
	Dany													6,5													6,5												0	**36**
	Lola													7	REPOS												0												0	**35**
PE	*Heavenly*													5,5													7,5												8	**35,5**
	Manal													7													8												8	**43**
Polyvalents	*Maëva*	REPOS												0													8												0	**35,5**
	Ahmed													9													6												8	**43**
PT	*Ugo*													6,5													8												8	**43,5**
	Armand	REPOS												0													7												0	**34,5**
	Corentin													6													8												8	**43,5**
																																								457

Lola est recrutée en renfort en CDD (35h) au mois de décembre. Elle est affectée en caisse même si, selon le trafic, elle est également présente sur la surface de vente.

Document FNAC Bergerac

ANNEXE 23 : Contraintes de réalisation du planning

Sophie Salamens, directrice de la FNAC, apparaît sur le planning mais elle n'a pas d'horaire particulier. Lorsqu'elle est présente sur la surface de vente, elle peut pallier tout défaut de présence ou besoin en fonction du trafic. Elle maîtrise l'ensemble des missions, quel que soit le département.

Contraintes légales :
- Le temps de travail quotidien est de 4 heures minimum et de 10 heures maximum ;
- Tout(e) salarié(e) doit bénéficier d'une période de repos quotidien entre deux journées de travail (11 heures consécutives de repos) ;
- Le repos hebdomadaire n'est pas donné automatiquement le dimanche ;
- Dès que le temps de travail quotidien atteint 6 heures, le salarié doit bénéficier d'un temps de pause d'au moins 20 minutes consécutives. Ces pauses ne figurent pas sur les plannings.
- Les contrats de travail sont annualisés.

Contraintes de fonctionnement du magasin :
- Le magasin est ouvert du lundi au vendredi de 10h à 19h et le samedi de 9h30 à 19h. Le magasin est exceptionnellement ouvert le dimanche de 10h à 18h lors de certains évènements (Black Friday, Noël par exemple).
- Les livraisons sont réceptionnées les mardi, mercredi, vendredi et exceptionnellement les samedis du mois de décembre du fait de l'importance des livraisons. Deux personnes sont nécessaires pour les traiter entre 8h et 10h le mardi, mercredi, vendredi et entre 8h et 9h30 le samedi.
- Le nombre de collaborateurs sur la surface de vente est fonction de l'affluence.

C'est l'après-midi entre 14h et 17h qu'il y a le plus d'affluence en semaine.
Le samedi, le trafic est intense l'après-midi mais il est aussi important le matin (9h30 – 13h), compte tenu du marché de Bergerac qui se tient à côté de la FNAC.
Concrètement, Sophie Salamens prévoit toujours 5 personnes au moins la première heure d'ouverture du magasin, 2 collaborateurs par département.
Elle impose également au moins 4 collaborateurs présents entre 18h et 19h en semaine et 6 le samedi.
Selon le trafic, le nombre de collaborateurs sur la surface de vente peut osciller entre 4 minimum et plus de 10.
- Une personne du service client doit être présente de 19h à 19h30 afin de clôturer la caisse.

Les repos octroyés le lundi et le samedi sont exceptionnels. Ils sont attribués, soit pour récompenser un vendeur compte-tenu de ses performances, soit en cas de circonstances particulières.

	Jour de repos souhaité
Sophie	---
Chloé	MERCREDI
Alyzée	MARDI
Dany	JEUDI
Lola	---
Maëva	VENDREDI
Heavenly	MERCREDI
Manal	Habituellement le MARDI
Ahmed	JEUDI
Ugo	MARDI
Armand	VENDREDI
Corentin	MERCREDI

Document auteur

ANNEXE 24 : Rétroplanning prévisionnel de l'opération commerciale *« Cahiers de vacances 2023 »*

Sophie Salamens : *« C'est une opération phare du rayon parascolaire, l'un des temps forts de l'année avec celui de la rentrée scolaire. L'opération « Cahiers de vacances 2023 » commencera le samedi 03 juin et se terminera le samedi 19 août 2023. Ce type d'opérations commerciales est générateur de chiffre d'affaires. ».*

Box aux couleurs de l'opération « Cahiers de vacances 2023 », qui sera implantée en entrée de magasin, dans les allées de circulation, près des caisses.



Tâches liées à l'opération commerciale *« Cahiers de vacances 2023 »*		**Durée en jours**	**Tâches antérieures**
A	Prise de connaissance des instructions du siège disponibles sur l'extranet.	**1**	**-**
B	Choix des références et des quantités par collection.	**2**	**A**
C	Préparation du challenge qui aura lieu lors de la première semaine de l'opération commerciale.	**4**	**A**
D	Organisation d'une réunion d'information de l'équipe.	**3**	**B-C**
E	Préparation des bons de commandes et passation de la commande.	**1,5**	**D**
F	Réception des box carton / display* et bacs à fouille.	**2**	**E**
G	Réception des produits commandés (délai d'acheminement, contrôle marchandises, …).	**4**	**E**
H	Impression des ILV**.	**1**	**D**
I	Agencement de l'espace de l'opération commerciale.	**2**	**F**
J	Répartition des Box par collection.	**1**	**I**
K	Implantation des cahiers de vacances.	**0,5**	**G-J**
L	Mise en place des bandeaux de prix et des ILV**.	**0,5**	**H-K**
M	Démarrage et déroulement de l'opération.	**66**	**C-L**
N	À la fin de l'opération : Démontage des présentoirs et des ILV**.	**1**	**M**
O	Réalisation de l'inventaire tournant et mise en réserve des invendus.	**1**	**N**
P	Retour des cahiers de vacances invendus vers les éditeurs.	**2**	**O**
Q	Analyse des résultats de l'opération commerciale.	**2**	**P**

** Présentoirs* ***Information sur le lieu de vente*

Document auteur

ANNEXE 25 : Calendrier 2023

CALENDRIER 2023

JANVIER 01/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
1							1
2	2	3	4	5	6	7	8
3	9	10	11	12	13	14	15
4	16	17	18	19	20	21	22
5	23	24	25	26	27	28	29
6	30	31					

FEVRIER 02/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
6			1	2	3	4	5
7	6	7	8	9	10	11	12
8	13	14	15	16	17	18	19
9	20	21	22	23	24	25	26
10	27	28					

MARS 03/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
10			1	2	3	4	5
11	6	7	8	9	10	11	12
12	13	14	15	16	17	18	19
13	20	21	22	23	24	25	26
14	27	28	29	30	31		

AVRIL 04/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
14						1	2
15	3	4	5	6	7	8	9
16	10	11	12	13	14	15	16
17	17	18	19	20	21	22	23
18	24	25	26	27	28	29	30

MAI 05/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
19	1	2	3	4	5	6	7
20	8	9	10	11	12	13	14
21	15	16	17	18	19	20	21
22	22	23	24	25	26	27	28
23	29	30	31				

JUIN 06/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
23				1	2	3	4
24	5	6	7	8	9	10	11
25	12	13	14	15	16	17	18
26	19	20	21	22	23	24	25
27	26	27	28	29	30		

JUILLET 07/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
27						1	2
28	3	4	5	6	7	8	9
29	10	11	12	13	14	15	16
30	17	18	19	20	21	22	23
31	24	25	26	27	28	29	30
32	31						

AOUT 08/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
32		1	2	3	4	5	6
33	7	8	9	10	11	12	13
34	14	15	16	17	18	19	20
35	21	22	23	24	25	26	27
36	28	29	30	31			

SEPTEMBRE 09/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
36					1	2	3
37	4	5	6	7	8	9	10
38	11	12	13	14	15	16	17
39	18	19	20	21	22	23	24
40	25	26	27	28	29	30	

OCTOBRE 10/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
40							1
41	2	3	4	5	6	7	8
42	9	10	11	12	13	14	15
43	16	17	18	19	20	21	22
44	23	24	25	26	27	28	29
45	30	31					

NOVEMBRE 11/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
45			1	2	3	4	5
46	6	7	8	9	10	11	12
47	13	14	15	16	17	18	19
48	20	21	22	23	24	25	26
49	27	28	29	30			

DECEMBRE 12/2023

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
49					1	2	3
50	4	5	6	7	8	9	10
51	11	12	13	14	15	16	17
52	18	19	20	21	22	23	24
53	25	26	27	28	29	30	31

Le magasin FNAC de Bergerac est ouvert le 15 août.

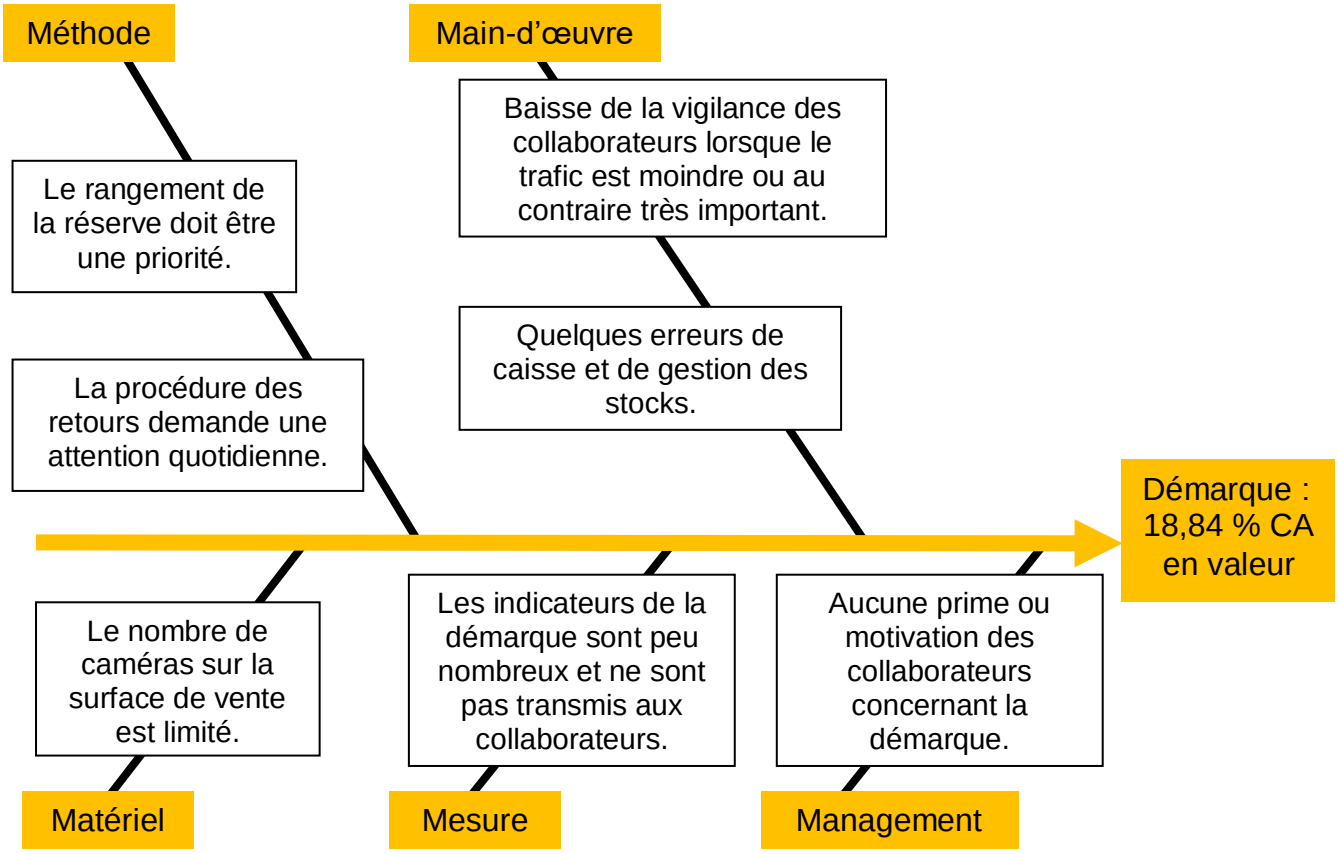
ANNEXE 26 : Les causes principales de la démarque

Sophie Salamens : « *La démarque représente presque 20 % du chiffre d'affaires annuel du magasin. Elle est à peu près équivalente entre PE (47 %) et PT (53 %). Nous ne pouvons pas nous permettre dans le contexte actuel de minorer notre chiffre d'affaires d'autant ! Les principales causes de la démarque sont repérées dans le schéma ci-dessous. Cependant il faut aussi ajouter que des produits comme les coques de téléphones disparaissent en grande quantité régulièrement. Des ordinateurs sont aussi parfois manquants. Il est urgent que nous agissions à la fois en responsabilisant encore davantage les collaborateurs, mais aussi en investissant peut-être dans des outils spécifiques*.

Une autre cause de la démarque concerne les retours de produits. Ils comprennent les retours de produits qui ne conviennent pas au client, ainsi que les produits déposés au SAV, et enfin les retours des invendus autorisés par les éditeurs.

Ces retours ont un impact sur le stock. En effet, si les produits renvoyés sont abîmés et qu'ils ne peuvent plus être mis en vente, alors c'est une source de démarque. À ce propos, il est important de noter que la procédure SAV doit être rigoureusement suivie afin d'éviter, en cas de mauvaise gestion, un remboursement client non compensé par le réseau ».

Principales causes recensées de la démarque (magasin FNAC de Bergerac)



Le retour des invendus :

C'est une spécificité qui permet aux distributeurs de produits culturels de pouvoir renvoyer leurs invendus DVD, CD et livres selon des critères bien définis avec les différents fournisseurs. Cette procédure, liée à notre métier de libraire-disquaire est lourde, mais indispensable pour pouvoir proposer à nos clients les dernières nouveautés en matière de livres, films et musique. Les retours doivent s'effectuer en fonction d'un calendrier établi entre le groupe FNAC et les fournisseurs. Les équipes FNAC doivent impérativement le respecter au risque de ne plus pouvoir renvoyer les produits. Cela entraîne un impact sur le stock et donc sur la démarque, le produit se dévalorisant rapidement. Les causes principales de retours d'invendus sont :

- Produits défectueux en livraison,
- Casse,
- Retours autorisés par les fournisseurs parce que le produit ne se vend pas ou du fait de l'obsolescence du produit (Guide du routard 2021 en 2022),
- Panne constatée par un client dans les quinze jours de l'achat (panne au déballage).

L'équipe est assez performante sur la procédure de retours, mais les objectifs ne sont atteints qu'à 90 %.

Les objectifs de la bonne gestion des retours pour la FNAC sont :

- Diminuer, voire éliminer les références qui ne tournent plus
- Donner une meilleure visibilité aux références qui se vendent
- Gérer au plus près nos immobilisations de stock
- Faciliter l'intégration des nouvelles références
- Fiabiliser les opérations en magasin

Extrait des procédures des retours (CD/DVD/LIVRES) : groupe FNAC

Procédure sur progiciel des retours pour les livres	**Procédure sur progiciel de retours pour les CD / DVD**
Sur GUL = Gestion Unitaire du Livre - Saisir les codes-barres à la chaîne - Dispatcher les livres dans des caisses en triant correctement les différents distributeurs. Vigilance = les retours chez un distributeur doivent faire au minimum 50 € hors taxe.	**Sur GUD = Gestion Unitaire du Disque** - Les retours sont négociés par la direction commerciale et sont intégralement centralisés. - Les retours sont quasi quotidiens. - Les défectueux audio/vidéo = campagne de retour des défectueux 2 fois par an. Fichiers envoyés par le groupe FNAC DARTY. - Pas de rattrapage sur les retours oubliés ou non renvoyés dans les délais. - Soldes (procédure envoyée par coordinateur ou direction commerciale). - Traiter la casse.
Principaux codes de régules (PT & PE) sur les progiciels : 62 = Erreur entrée quantité 65 = Litige lié à l'approvisionnement 68 = Régule de commande client 70 = Casse 71 = Dons clients 73 = Regroupement/ éclatement de coffrets 75 = Gratuits fournisseurs 80 = Vols 92 = Inventaire permanent 94 = Stock négatif	

Document Auteur

ANNEXE 27 : Contrat de travail à durée indéterminée

CONTRAT DE TRAVAIL À DURÉE INDÉTERMINÉE

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

SAS ANVIES – ENSEIGNE FNAC
9, rue de la Résistance
24100 Bergerac
SIRET : 838 007 920 00013
Représentée par madame Salamens Maria agissant en qualité de Présidente.

Dont les cotisations de sécurité sociale sont versées sous le n° 736000000653332751 à l'URSSAF de l'Aquitaine.

CI-APRES DENOMMÉE « L'ENTREPRISE »

D'UNE PART,

ET

Monsieur Ahmed RIOUL
De nationalité française
Né le XX octobre 199X à Bergerac
N° SS : 1.XX.X.XX.XX.XXX.XX
Demeurant au 8, rue V. à Bergerac (24100)

CI-APRÈS DÉNOMMÉ « LE SALARIÉ »

D'AUTRE PART,

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

La déclaration nominative préalable à l'embauche a été effectuée à l'URSSAF de l'Aquitaine. Conformément à la Loi du 6 janvier 1978, le salarié pourra exercer auprès de cet organisme son droit d'accès et de rectification aux informations portées sur le présent contrat.

Conditions d'engagement

Sous réserve d'un changement d'activité ou de toute autre situation entraînant une remise en cause des dispositions conventionnelles ci-après mentionnées, le contrat de travail du salarié est régi, à la date de signature, par les dispositions :
- de la Convention Collective Nationale Électronique, audio-visuel et équipement ménager (commerces et services) (Brochure J.O n° 3076) ainsi que de ses avenants et annexes,
- du présent contrat.

Le salarié déclare être libre de tout engagement, tant au regard du respect de la durée maximale du travail, qu'au regard de toutes obligations vis-à-vis de son ou de ses précédents employeurs ou de toute clause de non-concurrence.
Il déclare également n'être frappé d'aucune incapacité, ni d'aucune inaptitude physique à l'exercice de l'activité pour laquelle il est engagé au sein de l'entreprise.

MS AR

Objet et durée du contrat

Le salarié est engagé par l'entreprise, à temps complet, par contrat de travail à durée indéterminée, à compter du 23 décembre 2020.

Emploi - Classification – Attributions

Le salarié est engagé au sein de l'entreprise en qualité de VENDEUR avec la qualification professionnelle suivante : **Niveau 1 Echelon 2.**
Le salarié exercera ses fonctions sous l'autorité et la responsabilité de son supérieur hiérarchique. D'une manière générale, il s'engage à effectuer toutes les tâches compatibles avec ses aptitudes.

Période d'essai :

Le présent contrat ne deviendra ferme qu'à l'issue d'une période d'essai d'une durée de 2 mois.
S'agissant d'une période de travail effectif, toute suspension qui l'affecterait (maladie, fermeture pour congés payés…), la prolongerait d'une durée égale.
Durant cette période d'essai, chacune des parties pourra mettre fin au contrat, par écrit, à tout moment, sans qu'il soit besoin de motiver cette rupture et sans indemnité d'aucune sorte, suivant les dispositions légales et conventionnelles en vigueur.
Toutefois, si la période d'essai est au moins d'une semaine et s'il y est mis fin à l'initiative de l'entreprise, un délai de prévenance devra être respecté.
Ce délai ne pourra être inférieur à :

- 24 heures en deçà de 8 jours de présence,
- 48 heures entre 8 jours et 1 mois de présence,
- 2 semaines après 1 mois de présence,

Pour sa part, le salarié qui met fin à la période d'essai devra respecter un délai de prévenance de 48 heures. Ce délai sera ramené à 24 heures si la durée de présence du salarié dans l'entreprise est inférieure à 8 jours.

Clause d'objectifs

Le salarié s'engage à réaliser les objectifs fixés mensuellement par la direction.

Durée et organisation du travail

Le salarié est engagé à temps complet, pour une durée hebdomadaire de travail de 35 heures, soit, en moyenne, 151,67 heures de travail par mois.

Rémunération

En contrepartie de son travail, le salarié percevra une rémunération mensuelle brute de base de 1 589,5 € pour 151,67 heures de travail par mois.

Lieu du travail - déplacements professionnels

Le salarié exercera ses fonctions dans l'établissement de la SAS ANVIES situé 9 Rue de La Résistance à Bergerac.

Exclusivité

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, le salarié devra consacrer tout son temps et toute son activité au service de l'entreprise et ne pourra, sans l'accord écrit de celle-ci, avoir une autre occupation professionnelle de quelque nature que ce soit.
En cas de non-respect de cette clause, l'entreprise se réserve le droit de prendre toute mesure qui s'impose et d'intenter toute action à l'encontre du salarié.

Absences

Toute absence prévisible devra avoir fait l'objet de l'accord préalable de la direction. En cas de maladie, d'accident ou de force majeure, le salarié en informera la direction dans les meilleurs délais, afin que toute disposition utile puisse être prise. Il justifiera ensuite de son absence conformément aux dispositions en vigueur.

Hygiène et Sécurité

Le salarié s'engage à respecter toutes les dispositions relatives aux règles d'hygiène et de sécurité et à signaler tout dysfonctionnement dans l'équipement qu'il utilise ou nouveau risque apparu dans le cadre de l'exécution de ses fonctions.

Il devra appliquer consciencieusement toutes les indications mentionnées par son supérieur hiérarchique en la matière.

Congés payés

Le salarié bénéficiera d'un droit à congé payé en application des dispositions du nouveau code du travail et de la convention collective susmentionnée.

Les modalités d'acquisition, de prise, de rémunération, des congés payés du salarié seront déterminées conformément auxdites dispositions légales et conventionnelles.

Vidéosurveillance

Le salarié est informé, qu'afin de lutter contre les vols, la société a mis en place un système de vidéosurveillance sur le lieu de travail.

Confidentialité

Le salarié s'engage à observer la plus grande discrétion sur toutes les informations, connaissances et techniques qu'il aurait connues à l'occasion de son travail dans l'entreprise. Cette obligation de discrétion demeurera même après la fin du présent contrat qu'elle qu'en soit la cause.

Traitement et protection des données personnelles du salarié

Dans le cadre de l'embauche et de l'exécution du contrat de travail, l'employeur est amené à collecter, utiliser et traiter différentes données personnelles du salarié en lien avec la gestion du personnel et les obligations déclaratives auprès des différents organismes sociaux. Les informations recueillies sont enregistrées dans des fichiers informatisés tenus par l'employeur en lien avec ces finalités.

Elles sont conservées pendant toute la durée du contrat de travail et, pour certaines d'entre elles (ex : documents comptables) jusqu'à 10 ans après la fin du contrat (au regard des besoins de justification et de contrôle).

Elles sont destinées suivant leur usage aux services concernés : gestion du personnel, paie, comptabilité, informatique, sécurité et accès des locaux, supérieur hiérarchique. Conformément à la loi « Informatique et libertés », le salarié peut exercer un droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant son supérieur hiérarchique.

MS AR

Dispositions diverses

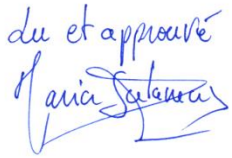
Le salarié s'engage à faire connaître à l'entreprise tout changement dans la situation dont il lui a fait part lors de son embauche (changement d'adresse, d'état civil, de numéro de téléphone, …) dans les plus brefs délais, et au plus tard dans un délai de 15 jours à compter dudit changement.

Fait en deux exemplaires originaux

À Bergerac,

Le 23 décembre 2020.

Pour l'entreprise
Madame Salamens Maria



Le Salarié
Monsieur Ahmed R.



Chaque page de chaque exemplaire doit être dûment paraphée par les deux parties. La présente page doit être revêtue des signatures des deux parties précédées de la mention manuscrite « Lu et approuvé »

MS AR

Document FNAC Bergerac

ANNEXE 28 : Règlement Intérieur

RÈGLEMENT INTÉRIEUR FNAC BERGERAC

I.- Préambule

Art. 1er. – Objet et champ d'application

1.1. Conformément à la loi (C. trav. art. L. 122-33), ce règlement fixe les règles de discipline intérieure en rappelant les garanties et précise certaines dispositions d'hygiène et de sécurité.
Il vient en complément des dispositions conventionnelles applicables dans la branche ou le secteur d'activité (et, le cas échéant, de l'accord d'entreprise).

1.2. Parce qu'il est destiné à organiser la vie dans l'entreprise dans l'intérêt de tous, ce règlement s'impose à chacun dans l'entreprise, en quelque endroit qu'il se trouve (lieu de travail, cour, parking…).
La hiérarchie est fondée à veiller à son application et à accorder les dérogations justifiées.

1.3. Les dispositions de ce règlement relatives à la discipline d'une part (II), à l'hygiène et la sécurité d'autre part (IV) s'appliquent à toute personne qui exécute un travail dans l'entreprise, qu'elle soit liée ou non par un contrat de travail avec celle-ci.

1.4. Pour qu'il soit connu de tous, un exemplaire en est remis à chaque membre du personnel au moment de l'embauche.

II.- Dispositions relatives à la discipline

Art. 2.- Horaire de travail

2.1. Les salariés doivent respecter l'horaire de travail affiché (horaire général ou horaire particulier à certains services …).

2.2. Conformément à la législation en vigueur, la durée du travail s'entend du travail effectif ; ceci implique que chaque salarié se trouve à son poste (en tenue de travail) aux heures fixées pour le début et pour la fin du travail.

Art. 3. – Accès à l'entreprise

3.1. Le personnel n'a accès aux locaux de l'entreprise que pour l'exécution de son contrat de travail, il n'a aucun droit d'entrer ou de se maintenir sur les lieux du travail pour une autre cause sauf s'il peut se prévaloir :

- Soit d'une disposition légale, disposition relative aux droits de la représentation du personnel ou des syndicats notamment ;
- Soit d'une autorisation délivrée par la direction.

3.2. Il est interdit au personnel d'introduire ou de faire introduire dans l'entreprise des personnes étrangères à celle-ci, sans raison de service sauf dispositions légales particulières (intéressant les représentants du personnel et des syndicats notamment) ou sauf autorisation de la direction.

Art.4.- Sorties pendant les heures de travail

4.1. Les sorties pendant les heures de travail doivent être exceptionnelles ; elles sont subordonnées à une autorisation délivrée par la direction.
En ce qui concerne les représentants du personnel, il n'y a pas autorisation mais information administrative par un document à cette fin.

4.2. Le cas pour lesquels des autorisations de sortie peuvent être accordées sont les suivants :

- Employé malade sur les lieux de travail et regagnant son domicile ;
- Événement familial grave survenant inopinément ;
- Convocation impérative d'une administration ;
- Examen de laboratoire ou visite médicale sur RDV chez un médecin spécialiste ;
- Soins médicaux réguliers, sous réserve d'accord préalable de la direction ;
- Examens professionnels ;
- Départ anticipé pour prendre un train dans le cas de congés pour événements familiaux.

Art.5. – Usage du matériel de l'entreprise

5.1. Tout membre du personnel est tenu de conserver en bon état, d'une façon générale, tout le matériel qui lui est confié en vue de l'exécution de son travail ; il ne doit pas utiliser ce matériel à d'autres fins, et notamment à des fins personnelles, sans autorisation. Il est également interdit d'envoyer toute correspondance personnelle aux frais de l'entreprise.

5.2. L'usage du téléphone mobile personnel est interdit sur la surface commerciale, sauf demande préalable auprès de la direction.
5.3. Lors de la cessation de son contrat de travail, tout salarié doit, avant de quitter l'entreprise, restituer les matières premières, l'outillage, les machines, les dessins et, en général, tous matériels et documents en sa possession et appartenant à l'entreprise.
5.4. Il est interdit d'emporter des objets appartenant à l'entreprise sans autorisation. Un registre tenu par les responsables de département permettra de gérer les emprunts selon la règle suivante : 5 livres max / mois ;
Tout article emprunté sans être noté sur ce registre sera facturé. Tout article rendu détérioré sera également facturé.
5.5. Les prix « personnel » seront donnés par les responsables de département via une fiche signée par le collaborateur et le responsable et calculés selon la règle suivante :

- Produits techniques : à voir avec la direction selon la marge du produit
- Livres, papeterie : -20%

La remise accordée ne pourra pas dépasser 30% du prix de vente public affiché sur FnacShop.
Tout achat personnel devra être encaissé par un responsable. Aucun produit du magasin ne pourra sortir sans passage en caisse et facturation. Des facilités de paiement sont possibles après accord de la direction.
5.6. En cas de disparition renouvelée et rapprochée d'objets ou de matériels appartenant à l'entreprise, la direction peut procéder à une vérification, avec le consentement des intéressés, du contenu des divers effets et objets personnels. Cette vérification sera effectuée dans des conditions préservant la dignité et l'intimité des personnes concernées dont le consentement sera dans la mesure du possible, recueilli en présence d'un tiers appartenant à l'entreprise ou d'un représentant du personnel. En cas de refus, la direction pourra faire procéder à la vérification par l'officier de police judiciaire compétent.

Art. 6. – Usage des locaux de l'entreprise

6.1. Les locaux de l'entreprise sont réservés exclusivement aux activités professionnelles de ses membres, il ne doit pas y être fait de travail personnel. Les communications téléphoniques à caractère personnel reçues ou données au cours du travail doivent être limitées aux cas d'urgence et sur demande auprès de la direction.
Il est interdit :

- D'introduire dans les lieux de travail des objets et marchandises destinés à y être vendus ;
- De faire circuler sans autorisation de la direction des listes de souscription ou de collecte ;
- Seules la collecte des cotisations syndicales et la diffusion des publications et tracts syndicaux peuvent être faites sans autorisation, dans les conditions prévues par la loi.

6.2. L'affichage sur les murs est interdit en dehors des panneaux muraux réservés à cet effet ; les affiches ou notes de service régulièrement apposées sur ces panneaux ne doivent pas être lacérées ou détruites.
En vue d'éviter toute dégradation, l'affichage d'objets décoratifs (posters, cartes postales…) est soumis à autorisation préalable de la direction.

Art.7. – Exécution des activités professionnelles

7.1. Dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées, chaque membre du personnel est tenu de respecter les instructions qui lui sont données par ses supérieurs hiérarchiques.

Art.8. – Retards, absences

8.1. Tout retard doit être justifié auprès de la direction.
Les retards réitérés non justifiés peuvent entraîner l'une des sanctions prévues par l'article 10-2 du présent règlement.
8.2. L'absence pour maladie ou accident devra, sauf cas de force majeure, être justifiée dans les 48 heures par l'envoi d'un certificat médical indiquant la durée probable de l'absence.
8.3. Toute absence autre que l'absence pour maladie ou accident doit être justifiée dans les 3 jours maximum, sauf cas de force majeure. Toute absence non justifiée dans ces conditions peut faire l'objet d'une sanction. Il en est de même de toute sortie anticipée sans motif légitime ou sans autorisation, sauf pour les personnes appelées à s'absenter de façon régulière en raison de leur fonction ou d'un mandat syndical.

Art. 9. – Interdiction et sanction du harcèlement sexuel.

9.1. L'article L.122-46 du Code du travail dispose que :

- Aucun salarié ne peut être sanctionné, ni licencié pour avoir subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement d'un employeur, de son représentant ou de toute personne qui, abusant de l'autorité que lui confèrent ses fonctions, a donné des ordres, proféré des menaces, imposé des contraintes ou exercé des pressions de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.
- Aucun salarié ne peut être sanctionné, ni licencié pour avoir témoigné des agissements définis à l'alinéa précédent ou pour les avoir relatés.
- Toute disposition ou tout acte contraire est nul de plein droit.

9.2. L'article L. 122-47 dispose qu'est passible d'une sanction disciplinaire tout salarié ayant procédé aux agissements définis à l'article l. 122-46.

9.3. En conséquence, tout salarié de l'entreprise dont il sera prouvé qu'il se sera livré à de tels agissements fera l'objet d'une des sanctions énumérées à l'article 10-2, cette sanction étant précédée de la procédure rappelée à l'article 11.

III.- Sanctions et droits de la défense des salariés

Art.10. Sanctions disciplinaires

10.1. Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa gravité, faire l'objet de l'une des sanctions classées ci-après par ordre d'importance.

10.2. Tenant compte des faits et circonstances, la sanction sera prise sans suivre nécessairement l'ordre de ce classement :

- Avertissement : observation écrite destinée à attirer l'attention ;
- Mise à pied disciplinaire de 3 jours maximum, suspension temporaire du contrat sans rémunération ;
- Rétrogradation : affectation à une fonction ou à un poste différent et de niveau inférieur ;
- Licenciement disciplinaire, avec ou sans préavis et indemnités de rupture selon la gravité de la faute.

Art. 11. – Droits de la défense

11.1. Toute sanction sera motivée et notifiée par écrit au salarié.

11.2. En outre, toute sanction, « sauf si la sanction envisagée est un avertissement ou une sanction de même nature qui n'a pas d'incidence, immédiate ou non, sur la présence dans l'entreprise, la fonction, la carrière ou la rémunération de salarié », sera entourée des garanties de procédure prévues par les articles L.122-41, R. 122-17, R.122-18 et R. 122-19 du code du travail.

IV. – Hygiène et sécurité

Art.12.- Hygiène

12.1. Il est interdit de

- Pénétrer ou demeurer dans l'établissement en état d'ivresse ou sous l'emprise de la drogue.
- D'introduire ou de distribuer dans les locaux de travail de la drogue ou des boissons alcoolisées.
- De consommer des boissons alcoolisées dans les locaux de travail sauf dans des circonstances exceptionnelles et avec l'accord de la direction.

12.2. Le refus du salarié de se soumettre aux obligations relatives à l'hygiène peut entraîner l'une des sanctions prévues au présent règlement.

Art.13. – Sécurité et prévention

13.1. Chaque membre du personnel doit avoir pris connaissance des consignes de sécurité qui sont consultables au bureau et avoir conscience de la gravité des conséquences possibles de leur non-respect.

13.2. Les équipements de travail, les équipements de protection individuelle et les substances et préparations dangereuses doivent être utilisés dans les conditions suivantes : harnais de sécurité lors de la pose d'antenne ou de parabole, ainsi que tout autre moyen prévu par la loi.

13.3. Conformément aux instructions ci-dessus, chaque salarié doit prendre soin, en fonction de sa formation, et selon ses possibilités, de sa sécurité et sa santé et de celles de ses collègues de travail.

13.4. *Il est interdit de :*

- Fumer dans l'intégralité des locaux de l'entreprise.

- Neutraliser, manipuler ou rendre l'accès difficile de tout dispositif de sécurité et de secours (extincteurs…).

13.5. Les opérations de manutention sont réservées au personnel habilité à les faire.
13.6. Aucune porte intérieure ne doit rester fermée à clef après la sortie du travail.
13.7. Tout accident, même léger, survenu au cours du travail (ou du trajet) doit être porté à la connaissance du chef hiérarchique de l'intéressé le plus rapidement possible dans la journée même de l'accident, ou, au plus tard dans les 24 heures, sauf force majeure, impossibilité absolue ou motif légitime.
13.8. En application des dispositions légales en vigueur, le personnel est tenu de se soumettre aux visites médicales obligatoires périodiques ainsi qu'aux visites médicales d'embauche et de reprise.
13.9. Le refus du salarié de se soumettre aux prescriptions relatives à la sécurité et aux visites médicales peut entraîner l'une des sanctions prévues au présent règlement.

V.- Entrée en vigueur et modifications du règlement

Art. 14. – Date d'entrée en vigueur

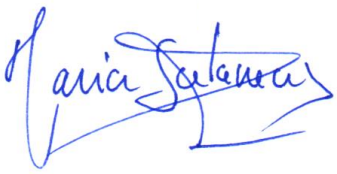
14.1. Ce règlement entre en vigueur le 19 Septembre 2018 ; il a été préalablement affiché conformément aux dispositions du Code du travail et déposé au secrétariat du Conseil de prud'hommes de Bergerac.
14.2. Conformément à l'article L. 122-36 du Code du travail ce règlement a été soumis aux membres du CE, ainsi que, pour les matières relevant de sa compétence, au CHSCT : les avis émis par ces organismes ont été adressés à l'inspecteur du travail en même temps que deux exemplaires du règlement.

Art. 15. – Modifications ultérieures

15.1. Toute modification ultérieure ou tout retrait de clause de ce règlement serait, conformément au Code du travail, soumis à la même procédure, étant entendu que toute clause du règlement qui deviendrait contraire aux dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles applicables à l'entreprise du fait de l'évolution de ces dernières, serait nulle de plein droit.

Fait à Bergerac, le 19 Septembre 2018

La Direction



Document FNAC Bergerac