



## Le Courrier à la DRH concernant ZAGG

### Description

Société BOULANGER  
M. le Directeur Général  
Etienne HUREZ  
Avenue de la Motte  
59810 Lesquin

Paris, le 6 septembre 2018

Objet : Situation délicate dans les magasins avec risque de blocage

Monsieur le Directeur Général,

L'équipe CFTC vous informe d'une situation de détresse pour plusieurs catégories de salariés dans nos magasins.

L'instauration du service ZAGG a engendré des situations complexes :

- pas d'uniformisation du modèle dans les magasins (sur l'installation, la localisation des machines, la mise en œuvre, ...),
- pas ou peu de formations,
- des conflits de rémunérations.

Nous comprenons l'intérêt stratégique de cette exclusivité, mais nous demandons un cadre afin de ne pas faire dégénérer cette situation :

– réaffirmer les filières métiers :

les Conseillers de Ventes vendent,  
les Conseillers Services Clients encaissent,  
les Techniciens Services Clients installent.

– se rendre compte que la pose reste un geste métier qui nécessite de la préparation et de la précision dans un environnement dédié à cela,

– tout cela pour la satisfaction de nos clients !

Nous avons plusieurs cas dans de nombreux sites où l'encadrement demande à toutes les populations d'installer ces films (soumis à objectif affichés et annoncés aux briefs), dans d'autres magasins des machines sont installées en surface de vente (avec les risques de malfaçons lors de la pose du à l'exiguïté de l'installation en rayon), la situation va jusqu'à un boycott annoncé dans certains sites de la pose ou de la vente (notamment à cause des rémunérations ou pas de ce geste technique), on assiste aussi à des techniciens qui refusent la pose de films par manque de formation ou pour des raisons idéologiques (syndicales!).

Nous demandons d'urgence un cadre précisant ces différentes situations, avec en plus des détails en cas d'absence de techniciens sur le site (soit en cas de Repos Hebdomadaire ou même en cas de carence de poste).

Quid de la rémunération prévue pour le technicien si c'est un Conseiller Service Client qui effectue la prestation de pose ?

Nous demandons d'urgence la mise en place de technicien dans l'ensemble des sites.

Cette situation exacerbe d'autres tensions apparues après la mise en place de SOLOVINA ou des modifications des process de livraisons. Le maintien de l'esprit d'équipe devient précaire avec l'incompréhension des missions des uns et des autres !

Toutes ces tensions légitimes trouverons une solution lorsque l'effectif sera ajusté en fonction de ces nouvelles missions : le back office n'est pas assez dimensionné dans de trop nombreux cas.

La note « NPS » du site risque d'être pénalisée de ces situations et donc de réduire la rémunération de l'ensemble de nos collègues.

Dans l'attente de votre réponse, l'équipe CFTC et moi-même restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

En vous remerciant par avance,

Freddy DARGELLY  
Délégué Syndical Central CFTC

[lettre etienne hurez installation ZAGG 6 sep 2018](#)