




# **Accord filière Expert Service Client**



## Table des matières

<b>Table des matières</b>	<b>2</b>
<b>PREAMBULE</b>	<b>4</b>
<b>1. Les missions de l'expert service client</b>	<b>5</b>
<b>2. Compétences et évolution</b>	<b>5</b>
<b>3. Conditions d'application</b>	<b>10</b>
<b>4. Durée de l'accord</b>	<b>10</b>
<b>5. Révision</b>	<b>10</b>
<b>6. Dénonciation</b>	<b>11</b>
<b>7. Notification et publicité</b>	<b>11</b>

Paraphe  


Paraphe 2  


DS  




Le présent accord est conclu entre :


- **La société** BOULANGER SA, représentée par Madame [REDACTED], agissant en qualité de Directrice des Ressources Humaines et dûment mandatée à cet effet.


et

- **Les organisations syndicales**, ci-dessous désignées, prises en la personne de leur représentant qualifié :
  - Monsieur [REDACTED] pour la Fédération des Services CFDT
  - Monsieur [REDACTED] pour la Fédération Commerce, Services et Force de Vente CFTC
  - Monsieur [REDACTED] pour la Fédération Commerces et Services UNSA

*La société BOULANGER SA et les organisations syndicales représentatives signataires  
étant ci-après dénommées « Les parties »*

Paraphe  


Paraphe 3  


DS  


## PREAMBULE

Le marché du commerce de l'électroménager connaît des **transformations rapides et profondes** portées par l'évolution des usages des consommateurs, l'essor de l'omnicanalité, l'émergence de l'intelligence artificielle, les exigences croissantes en matière de durabilité et d'économie circulaire, ainsi que des exigences accrues des clients en matière d'expérience d'achat.

Ces évolutions nous obligent à adapter nos axes stratégiques de façon plus rapide et efficace dans leur déclinaison opérationnelle, en mettant toujours le client au cœur.

Ces adaptations nous mènent à revoir les gestes métiers et organisations des magasins, et par conséquent les filières métiers. La direction de Boulangier et les partenaires sociaux affirment leur engagement à garantir une évolution des organisations respectueuses des conditions de travail des collaborateurs.

Dans ce contexte mouvant, la direction de Boulangier et les partenaires sociaux ont souhaité réaffirmer leur conviction selon laquelle la **relation humaine de proximité et la qualité du conseil** constituent des leviers différenciants majeurs, moteurs de fidélisation et de performance durable. Cette performance durable repose également sur le respect de la santé et de la sécurité des collaborateurs, la prévention des risques psychosociaux et la recherche d'un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

La filière expert service client a pour ambition de :

- poser les **contours du métier d'expert service client dans le cadre de l'évolution des organisations de nos magasins.**
- **offrir à chacun des perspectives d'évolution lisibles et accessibles** établies sur la base de critères objectifs et non sexistes.

À travers le présent accord, la direction de Boulangier et les partenaires sociaux affirment leur volonté commune d'**accompagner les collaborateurs dans cette évolution**, en construisant des repères durables au service de la performance collective, de la satisfaction client et du développement des compétences.

L'organisation est ajustée en fonction des spécificités de chaque site, notamment en ce qui concerne leur configuration et leur dimensionnement, étant entendu que ces ajustements s'effectuent dans le strict respect des dispositions du présent accord.

Afin d'assurer l'adaptation aux nouvelles missions, chaque collaborateur bénéficie d'un plan d'accompagnement spécifique comprenant des actions de formation ciblées et la mise à disposition d'outils dédiés pour l'acquisition et la consolidation des compétences. Consciente que l'évolution des compétences peut ne pas se faire au même rythme, l'entreprise tiendra compte du temps d'adaptation de chacun à ses nouvelles missions.

Par ailleurs, la direction de Boulanger et les partenaires sociaux rappellent que les gestes métiers attachés au poste doivent être réalisés dans le respect des capacités physiques individuelles du salarié et des éventuelles restrictions ou aménagements préconisés par la médecine du travail.

## 1. Les missions de l'expert service client

L'Expert Service Client accueille chaque client dès son entrée en magasin et veille à garantir une satisfaction maximale. Véritable spécialiste des services et de la circularité, il s'assure de la meilleure expérience client.

Il apporte la meilleure solution pour le client en alliant qualité, efficacité et rapidité, et s'assure de la gestion des flux entrants et sortants. Il assure la fluidité des passages client au SAV et en caisse.

Il participe aux tâches du magasin dans un esprit d'équipe.

## 2. Compétences et évolution

### Article 2.1 - Les compétences clés du métier d'expert service client

Le métier d'Expert Service Client requiert une expertise et une implication au service de l'expérience client.

Les compétences clés qui suivent, structurent la mission de l'Expert Service Client, faisant de lui un acteur essentiel du parcours et de l'expérience client, depuis l'accueil jusqu'à la gestion des flux de marchandises et la continuité d'usage (SAV).

La priorité de ce métier demeurant la satisfaction client, l'Expert Service Client privilégie le service et la relation client.



A chaque compétence (ci-dessous en gras) sont associés des indicateurs observables principaux permettant d'accompagner le collaborateur dans la tenue de son poste. Manager et collaborateur peuvent également s'appuyer sur ces indicateurs pour apprécier l'acquisition des compétences en situation de travail.

### **Accueillir le client et l'accompagner tout au long de son parcours**

- Accueillir, orienter, conseiller afin de garantir l'excellence de l'expérience client
- Procéder aux transactions des clients
- Garantir la bonne gestion administrative de la caisse (flux financiers)
- Réserver, délivrer le retrait des commandes
- Informer le client sur les différentes prestations et services
- Aider à la mise en service et à l'usage des produits, en cas de besoin et en complément de l'action des Techniciens Conseil Client (TCC).
- Réaliser les petites prestations de services en cas de besoin et en complément de l'action des Techniciens Conseil Client (TCC).
- S'assurer que la solution client est complète et vendre nos produits, services, prestations et rachats, de façon complémentaire à la mission des Vendeurs Conseils, ou lors d'achats en libre service / retrait web.

### **Garantir la bonne gestion administrative des stocks (inventaires), gérer les flux entrants et sortants.**

- S'assurer de la bonne réception, tant quantitative que qualitative des colis
- Procéder au déchargement des marchandises et garder un environnement propre et sécurisant
- Réaliser les opérations de réception et de tri de la marchandise
- Garantir la bonne gestion administrative des stocks (inventaires)
- Anticiper et préparer les expéditions des différents colis

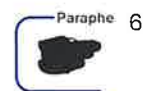
### **Assurer la gestion SAV et la continuité d'usage**

- Optimiser le parcours SAV au profit de la satisfaction client et de la rentabilité
- Filtrer, prendre en charge et faire le suivi des produits
- Garantir la durabilité et la circularité dans le cadre de notre stratégie RSE

### **Assurer la gestion et tenue de son environnement**

- Assurer un environnement sécurisant, propre, accueillant et fonctionnel
- Participer, le cas échéant, à l'animation digitale du magasin

### **Développer ses compétences**



- Se développer à travers, notamment, la formation continue et la pratique

#### **Participer au fonctionnement du magasin dans un esprit d'équipe**

- Dans un esprit d'entraide, participer de manière ponctuelle et non permanente à des tâches contribuant au bon fonctionnement du magasin
- Sur les sites livreurs, utiliser occasionnellement (absence manager / livreur) l'outil de gestion et optimisation des tournées et accompagner le retour des tournées et la gestion de la logistique (D3E, clients absents, produits abîmés, ...)

### **Article 2.2 - Les compétences attendues par Niveau Echelon**

La filière elle-même correspond aux niveaux décrits ci-dessous :

#### **❖ Niveau 1 Echelon 3**

En phase d'apprentissage, l'Expert Service Client acquiert progressivement les différentes composantes de son métier. Il démontre un comportement envers le client et un état d'esprit conforme aux attentes de l'entreprise.

#### **❖ Niveau 2 Echelon 1**

**Au Niveau 2 Echelon 1, l'Expert Service Client occupe pleinement son poste, maîtrise les bases et opère de façon fiable.**

Au delà de ce qui est requis au Niveau 1 Echelon 3 :

- Accueillir, informer et conseiller le client sur des besoins simples
- Encaisser en autonomie dans le respect des procédures
- Réserver et délivrer les retraits de commandes
- Informer sur les services et prestations
- Réaliser des petites prestations simples en appui des TCC
- Assurer la réception des livraisons en adaptant son action à la configuration et aux volumes spécifiques du magasin
- Réaliser les opérations de tri et de rangement
- Appliquer les règles de sécurité et de tenue de l'environnement
- Suivre les formations proposées

## ❖ Niveau 2 Echelon 2

**Au niveau 2 Echelon 2, l'Expert Service Client a une bonne maîtrise du périmètre. Il sait prendre des initiatives simples.**

Au delà de ce qui est requis au Niveau 2 Echelon 1 :

- Accueillir, conseiller et accompagner le client de l'entrée à la sortie
- S'assurer que la solution client est complète (produits, accessoires, services, rachat)
- Réaliser les transactions et garantir la fiabilité de la caisse
- Aider à la mise en service et à l'usage des produits en complément des prestations et services proposés.
- Gérer les flux entrants et sortants de marchandises
- Réaliser les inventaires et fiabiliser les stocks
- Traiter les SAV simples
- Assurer un environnement attractif et fonctionnel

## ❖ Niveau 2 Echelon 3

**Au Niveau 2 Échelon 3, l'Expert Service Client est reconnu pour sa maîtrise du métier sur son périmètre et ses résultats réguliers.**

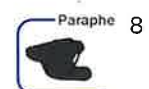
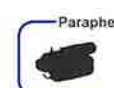
Au delà de ce qui est requis au Niveau 2 Echelon 2 :

- Adapter le conseil aux usages clients et au contexte commercial
- Proposer des solutions complètes pertinentes
- Optimiser le parcours client (retrait, SAV)
- Prendre en charge des situations SAV plus complexes
- Garantir la qualité administrative (caisse, SAV)
- Analyser et comprendre les écarts de stock
- Optimiser l'organisation de la réserve.

## ❖ Niveau 3 Echelon 1

**Au Niveau 3 Echelon 1, l'Expert Service Client influence positivement son périmètre, anime et améliore les performances localement.**

Au delà de ce qui est requis au Niveau 2 Echelon 3 :



- Être reconnu comme un référent par les collègues et les nouveaux arrivants
- Proposer des améliorations de parcours client, SAV ou logistique
- Alerter sur les dysfonctionnements récurrents
- Contribuer, le cas échéant, à l'animation digitale du magasin
- S'impliquer dans le développement des compétences de l'équipe
- Solutionner des dossiers clients complexes.

❖ **Niveau 3 Echelon 2**

**Au Niveau 3 Échelon 2, l'Expert Service Client est le référent sur son périmètre et a un impact local.**

Au delà de ce qui est requis au Niveau 3 Echelon 1 :

- Incarner l'excellence de l'expérience client
- Proposer des évolutions concernant les pratiques métier et les process
- Contribuer aux projets d'amélioration continue du magasin
- Être proactif sur les sujets RSE, circularité et durabilité

❖ **Niveau 3 Échelon 3**


Au-delà de ce qui est requis au Niveau 3 Échelon 2, l'expert service client Niveau 3 Échelon 3 est connu et reconnu dans son magasin et au-delà par son implication et son rayonnement qui font de lui une référence dans le métier.

Il est capable de relayer l'action de sa hiérarchie, notamment en l'absence de celle-ci.

**Article 2.3 - L'évaluation du collaborateur**

L'entretien annuel est un moment privilégié d'échanges entre le collaborateur et son manager. En prévision de l'entretien annuel, le collaborateur prépare et complète individuellement son évaluation (auto-évaluation) puis échange avec son manager qui le complète.

Cet échange croisé, réalisé entre le collaborateur et son manager, sert de base objective à la discussion durant l'entretien annuel. Il permet de formaliser l'appréciation des

Paraphe  


Paraphe 9  


DS  


performances du collaborateur et sert de support pour définir les objectifs de l'année à venir en termes de progression dans l'exercice des fonctions.

L'entretien permettra d'évaluer l'atteinte des objectifs ainsi que le niveau de professionnalisme du collaborateur. Si les objectifs ne sont pas atteints de manière significative, un plan d'action d'amélioration est mis en place avec le collaborateur.

L'évaluation des compétences et des performances définis lors de l'entretien annuel, permettent également de déterminer les éventuelles évolutions salariales des collaborateurs, sur la base de critères objectifs et non sexistes.

### **3. Conditions d'application**

Le présent accord s'appliquera à compter du déploiement de la nouvelle organisation en magasin aux collaborateurs présents et aux futurs embauchés, et se substitue aux accords suivants :

- Accord Hôte/Hôtesse de caisse du 21.04.2008
- Accord Conseiller Service Client du 21.04.2015
- Accord Conseiller Service du 09.05.2005
- Accord Équipier Client 25.04.2017

ainsi qu'aux accords et usages précédemment en vigueur dans l'entreprise et portant sur le même sujet.


### **4. Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

### **5. Révision**

Le présent accord pourra être révisé à tout moment selon les modalités mentionnées aux articles L. 2232-23-1 du code du travail, ou le cas échéant aux articles L. 2261-7-1 à L. 2261-8 du code du travail.

Toute demande de révision à l'initiative de l'une des parties susvisées devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception aux autres parties ou par tout autre

Paraphe  


Paraphe 10  


DS  


moyen permettant de conférer date certaine à la demande et comporter l'indication des dispositions dont il est demandé la révision.

Les parties devront s'efforcer d'entamer les négociations dans un délai de 3 mois suivant la réception de la demande de révision. L'avenant éventuel de révision devra être déposé dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

## 6. Dénonciation

Le présent accord, conclu sans limitation de durée, pourra être dénoncé à tout moment selon les modalités mentionnées par les dispositions du code du travail.

Cette dénonciation, sous réserve de respecter un préavis de 3 mois, devra être notifiée par son auteur aux autres parties par lettre recommandée avec accusé de réception.

La dénonciation est déposée dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

## 7. Notification et publicité

Un exemplaire du présent accord sera notifié dès sa signature, à l'initiative de la Direction de l'Entreprise, à l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

Conformément à l'article L. 2232-29-1 et aux articles D.2231-4 et suivants du Code du travail, le présent fera l'objet d'un double dépôt :

- Un exemplaire dématérialisé sera déposé auprès de l'administration du travail, par l'intermédiaire de la plateforme : [www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr](http://www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr)
- Un exemplaire original sera également adressé au secrétariat greffe du Conseil de prud'hommes compétent par lettre recommandée avec accusé de réception.

Fait à Lesquin, le 31 mars 2026.

Signature précédée de la mention « lu et approuvé ».

 Paraphe  
 Paraphe 11  
 DS



- Madame [REDACTED] FRANCOIS, Directrice Ressources Humaines

DocuSigned by:  
[REDACTED] FRANCOIS  
2AED9E962C39407...

- Monsieur [REDACTED] [REDACTED], pour la Fédération des Services CFDT.

- Monsieur [REDACTED] [REDACTED], pour la Fédération Commerce, Services et Force de Vente CFTC.

Signé par : [REDACTED]  
[REDACTED]  
835A18F04B9A4AA...

- Monsieur [REDACTED] [REDACTED]E, pour la Fédération Commerces et Services UNSA

Signé par : <https://apps.docusign.com/api/esign/eu/Signing/image.asp>  
[REDACTED] [REDACTED]c4867739d14ba693eab578c66922dd&i=33  
DDF093D2B8074FD...