



Accord filière Vendeur Conseil





Table des matières

Table des matières	2
PREAMBULE	4
1. Les missions du Vendeur Conseil	5
2. Principe d'évolution et de validation des niveaux échelons	5
3. Conditions d'application	10
4. Durée de l'accord	10
5. Révision	10
6. Dénonciation	11
7. Notification et publicité	11



Le présent accord est conclu entre :

- **La société BOULANGER SA**, représentée par Madame [REDACTED] S, 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 »*

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.

Cette filière Vendeur Conseil a pour ambition de :

- poser les **contours du métier de vendeur conseil 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 Boulangier 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 du Vendeur Conseil

Le Vendeur Conseil met en œuvre les stratégies de l'entreprise à travers la politique commerciale de celle-ci. Il assure et développe, par son action personnelle auprès des clients, un volume d'affaires (CA, marge, services, etc.).

En véritable expert de la vente, le Vendeur Conseil développe l'activité en faisant vivre aux clients une expérience singulière et personnalisée au travers de la vente de solutions complètes, durables et rentables. Il est en mesure de les accompagner dans tout leur parcours d'achat.

Il est en charge de l'approvisionnement de son rayon et de la gestion de son environnement marchand.

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

2. Principe d'évolution et de validation des niveaux échelons

Article 2.1 - Les compétences clés du métier de vendeur conseil

Le métier de Vendeur Conseil requiert une expertise et une implication au service de l'expérience client.

Les compétences clés qui suivent structurent la mission du Vendeur Conseil, faisant de lui un acteur essentiel du parcours et de l'expérience client, depuis l'accueil et pendant l'ensemble de leur parcours d'achat.

La priorité demeurant la satisfaction client, le Vendeur Conseil 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

- Garantir l'excellence de l'expérience client
- Accueillir, orienter, conseiller les clients sur nos produits, services et prestations.

Vendre des solutions de bout en bout

- Vendre des solutions complètes (produits, accessoires, services, rachat) adaptées à l'usage des clients et en accord avec la politique commerciale de l'entreprise
- En tant qu'expert de la vente, chercher des solutions afin d'atteindre les objectifs qui lui ont été fixés en s'appuyant sur la formation, la veille, la découverte des nouveautés...
- Suivre ses résultats et adapter ses actions.

Accompagner le client tout au long de son parcours de l'entrée du magasin à sa sortie (conseiller, encaisser, délivrer, ...)

- Procéder aux transactions des clients qu'il a pris en charge
- Réserver, délivrer et proposer des ventes complémentaires (produits, services ou prestations) lors du retrait des commandes

- Accompagner et aider à la mise en service et à l'usage en complément de l'action des TCC et ESC
- Contribuer à l'animation commerciale de son environnement (physique et/ou digital)
- Préparer et mettre en place les opérations commerciales (mises en avant, promos, théâtralisation, ...)
- Piloter l'approvisionnement de son commerce, veiller à la qualité des stocks et garantir un libre service optimal
- Effectuer la mise en rayon des produits
- Connaître et fiabiliser son stock (tarif, réservations clients, ...)

Assurer la gestion et tenue de son environnement

- Appliquer et respecter les règles de merchandising de l'entreprise
- Être impliqué et vigilant quant à l'attractivité, la propreté* et la sécurité de son environnement

**ne veut pas dire exécution*

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.

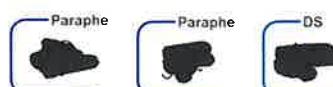
Article 2.2 - Les compétences attendues par Niveau Echelon

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

❖ Niveau 1 Echelon 2

En phase d'apprentissage, le Vendeur Conseil acquiert progressivement les différentes composantes de son métier. Il démontre un comportement commercial et un état d'esprit conforme aux attentes de la clientèle et de l'entreprise. Il est sensibilisé à la bonne tenue de son rayon.

❖ Niveau 1 Echelon 3



Au Niveau 1 Echelon 3, le Vendeur Conseil occupe pleinement son poste, maîtrise les bases et opère de façon fiable.

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

- Accueillir et orienter correctement le client
- Savoir proposer et vendre des produits, services, accessoires ou solutions complètes.
- Suivre le parcours client standard (conseil, encaissement, retrait...)
- Gérer le merchandising conformément aux standards définis (mise en rayon, balisage, sécurité ...)
- Obtenir des résultats chiffrés conformes aux résultats obtenus en moyenne par les vendeurs de ce niveau échelon dans leur région (chiffre d'affaires et taux de marge, structure des ventes, ventes de service et d'accessoires).

❖ **Niveau 2 Echelon 1**

Au Niveau 2 Échelon 1, le Vendeur Conseil a une bonne maîtrise du périmètre et sait prendre des initiatives simples.

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

- Accueillir de manière professionnelle et identifier le besoin client
- Construire et vendre des solutions complètes adaptées à l'usage
- Gérer l'ensemble du parcours client de manière fluide et autonome
- Piloter son rayon, son stock et les opérations commerciales courantes
- Garantir un environnement attractif, sécurisé et conforme
- Être capable d'intervenir sur différentes lignes de produits, se soucier constamment de la satisfaction du client.
- Obtenir des résultats chiffrés conformes aux résultats obtenus en moyenne par les vendeurs de ce niveau échelon dans leur région (chiffre d'affaires et taux de marge, structure des ventes, ventes de service et d'accessoires).

❖ **Niveau 2 Echelon 3**

Au Niveau 2 Échelon 3, le Vendeur Conseil 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 1 :

- Adapter son argumentaire à chaque profil de client pour transformer l'acte d'achat en engagement à long terme à notre marque.
- Fluidifier le parcours client et limiter les irritants.
- Optimiser la visibilité, l'approvisionnement et l'efficacité commerciale
- Etre proactif sur la qualité de l'environnement et le respect des règles
- Optimiser ses compétences par un souci constant de formation et d'information.
- Obtenir des résultats chiffrés conformes aux résultats obtenus en moyenne par les vendeurs de ce niveau échelon dans leur région (chiffre d'affaires et taux de marge, structure des ventes, ventes de service et d'accessoires).

❖ **Niveau 3 Echelon 1**

Au Niveau 3 Échelon 1, le Vendeur Conseil influence positivement son périmètre, anime et améliore les performances localement.

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

- Anticiper les attentes des clients et transformer l'acte d'achat en expérience
- Optimiser sa performance commerciale globale
- Proposer des améliorations sur l'animation commerciale et l'organisation de son périmètre
- Obtenir des résultats chiffrés conformes aux résultats obtenus en moyenne par les vendeurs de ce niveau échelon dans leur région (chiffre d'affaires et taux de marge, structure des ventes, ventes de service et d'accessoires).

❖ **Niveau 3 Echelon 2**

Au niveau 3 Échelon 2, le Vendeur Conseil est un expert sur son métier, référent sur son périmètre et a un impact local.

Au delà de ce qui est requis au niveau 3 Echelon 1

- Être reconnu comme référent de l'expérience client en magasin
- Faire évoluer les pratiques de vente et de conseil
- Être référent merchandising / commerce pour l'équipe
- Être moteur du développement des compétences collectives

- Obtenir des résultats chiffrés conformes aux résultats obtenus en moyenne par les vendeurs de ce niveau échelon dans leur région (chiffre d'affaires et taux de marge, structure des ventes, ventes de service et d'accessoires).

❖ Niveau 3 Échelon 3

Au-delà de ce qui est requis au niveau 3 Échelon 2, le Vendeur Conseil 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 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 à l'accord

vendeur du 22.06.2006, 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 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
- 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 ».

- **Madame C [REDACTED] IS**, Directrice Ressources Humaines

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

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

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

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

- **Monsieur J [REDACTED] UNSA** pour la Fédération Commerces et Services UNSA

Signé par : <https://apps.docusign.com/api/esign/eu/Signing/image.aspx>
[REDACTED]
DDF093D2B8074FD