**La maison des gourmets**

[Contexte 1](#_Toc88825678)

[Partie 1 : Le bien-être au travail 3](#_Toc88825679)

[Partie 2 : La formation 4](#_Toc88825680)

[Partie 3 : Le temps de travail 4](#_Toc88825681)

[Annexe 1 : Valeurs défendues par la maison des gourmets sur son site internet 6](#_Toc88825682)

[Annexe 2 : Commentaires de salariés sur les sites Indeed et Glassdoor 6](#_Toc88825683)

[Annexe 3 : Extrait du site carrière de l’entreprise 11](#_Toc88825684)

[Annexe 4 : Les conditions de travail des commerciaux dans l’entreprise 11](#_Toc88825685)

[Annexe 5 : Extrait du procès-verbal de réunion du CSE du 19/03/20NN 12](#_Toc88825686)

[Annexe 6 : Données extraites du module temps et activités - Eurecia 13](#_Toc88825687)

Contexte

****La maison des gourmets est un fabricant français de glaces et de pâtisseries et un distributeur d'une gamme complète de produits surgelés qui compte plus de 800 références.

L’entreprise, dirigée par Madame Genève, dispose d’une usine de fabrication située à Cognac en Charentes, de 120 points de vente, de 80 centres de livraison à domicile et de 4 plates-formes logistiques, le tout réparti sur le territoire français. Elle a réalisé l’année dernière un chiffre d’affaires de 500 millions d’euros.

Créée en 1950, l’entreprise s’est d’abord implantée en province et dans les petites agglomérations. Spécialisée depuis toujours dans la livraison à domicile, l’entreprise a su s’adapter aux évolutions de son environnement et à la concurrence. En 2008, elle a été l’une des premières enseignes françaises spécialisée dans l’alimentation à proposer à ses clients du « *click and collect* » dans l’ensemble de ses magasins.

Ces dernières années, la maison des gourmets a donné un nouvel élan à sa stratégie de développement. Elle mise aujourd’hui davantage sur le service et commence en parallèle à ouvrir des points de vente dans les grandes villes, dont Paris. Pour plus de flexibilité, elle propose des consignes surgelées, accessibles 24h/24, attenantes à certains de ses magasins. L’entreprise fait preuve de souplesse en offrant de la livraison express. Les clients peuvent désormais passer commande quand ils le désirent, avec des délais de livraison réduits.

La qualité de son service client et sa forte volonté d'expansion sont les atouts essentiels de la maison des gourmets, entreprise innovante et dynamique.

La maison des gourmets peut aussi compter sur la performance de ses 2 300 collaborateurs. Ils sont répartis entre le siège social, l’usine de fabrication, les magasins, les plates-formes logistiques et les centres de livraison à domicile.

L’amélioration de la vie au travail fait partie des priorités de l’entreprise.

À ce titre, dans le cadre de son obligation générale de sécurité, elle met en œuvre une démarche de prévention qui consiste dans un premier temps à évaluer les risques (identification des facteurs de risque et analyse des modalités d’exposition des salariés) pour ensuite les prévenir, en agissant sur les causes mais aussi en aidant les salariés à détecter ces risques.

Par ailleurs, elle négocie chaque année avec les représentants du personnel un plan d’action pour favoriser l’égalité et la diversité, afin d’améliorer le vivre-ensemble au travail. Ce plan énumère les mesures que l’entreprise s’engage à prendre afin d’accroître l’égalité femmes / hommes tant en termes de rémunération que d’évolution de carrière, de favoriser un équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, d’intégrer des travailleurs en situation de handicap et d’améliorer la situation des séniors.

Afin d’optimiser son système d’information RH (SIRH) et de simplifier la vie de ses collaborateurs, l’entreprise dispose d’un logiciel dédié à la gestion des ressources humaines. Grâce à ce dernier, les données RH sont centralisées, actualisées et accessibles facilement par le dirigeant, le DRH, le DAF, les managers et les collaborateurs en fonction de règles préétablies.

Composé de plusieurs modules, le logiciel SIRH permet de répondre aux grandes problématiques de la gestion des ressources humaines que sont l’administration du personnel, la gestion des talents et le bien-être au travail.

**Modules disponibles sur le logiciel SIRH de la maison des gourmets**



La maison des gourmets a choisi Eurécia comme fournisseur pour son SIRH. Le logiciel est accessible 24h/24 et 7j/7, sur ordinateur, tablette et mobile. Grâce au mode Saas qui permet la mise à disposition du logiciel aux utilisateurs via internet, la maintenance et les mises à jour de l'application sont automatiques.

Le logiciel accompagne la DRH pour aller au-delà de la gestion administrative du personnel, afin de se concentrer sur le volet humain et améliorer ainsi le climat social de l’entreprise.

Vous travaillez dans l’entreprise comme office manager, sous la direction de madame Kettani, directrice des ressources humaines.

Partie 1 : Le bien-être au travail

**Afin de valoriser l’image de l’entité tant auprès des partenaires de l’entreprise que des candidats à l’embauche, la maison des gourmets dispose d’un site internet et d’un site carrière. Elle pratique en parallèle une veille régulière sur les réseaux sociaux afin de réagir rapidement et de façon appropriée aux événements qui l’affectent, de manière à préserver la réputation et la notoriété de l’organisation.**

1. Réalisez un diagnostic portant sur l’adéquation entre les valeurs véhiculées par l’entreprise sur son site institutionnel et les avis postés par quelques salariés sur Indeed et Glassdoor (sites de recherches d’emploi collectant et diffusant les évaluations de salariés sur leurs conditions et environnement de travail).

**Le bien-être des salariés est une priorité de l’entreprise et votre manager prend très au sérieux les commentaires laissés par les internautes. Aussi, il souhaite savoir si ces avis sont représentatifs et envisage de réaliser un bilan approfondi sur le bien-être au travail des salariés grâce au logiciel de gestion RH de l’entreprise.**

1. Analysez les modalités selon lesquelles le module ‘bien être’ du logiciel de gestion RH permet d’apprécier la QVT au sein de l’entreprise et mettez en évidence les éventuelles insuffisances de celui-ci.
2. Proposez des améliorations de ce module pour qu’il soit plus adapté aux besoins de l’entreprise.
3. Dressez un bilan sur l’intérêt de faire évoluer le module « bien-être » et, de manière plus générale, d’utiliser un logiciel de gestion RH pour répondre à la problématique du bien-être au travail.

Partie 2 : La formation

**L’analyse des données du tableau de bord social de l’entreprise sur ces 6 derniers mois met en évidence une augmentation inquiétante du taux d’absentéisme chez les commerciaux de la région Île-de-France.**

**Lors de la dernière réunion du CSE, les représentants du personnel ont relayé les difficultés rencontrées par certains commerciaux, qui se plaignent de leurs conditions de travail.**

**Madame Kettani craint que la QVT ne se dégrade en partie à cause de ces insatisfactions.**

**À ce titre, votre manager souhaite identifier rapidement les sources du problème et fait appel à vous pour lui fournir une analyse détaillée de la situation.**

1. Procédez à une analyse des risques auxquels sont exposés les commerciaux.
2. À l’aide du logiciel de gestion RH, recherchez toutes les formations suivies ces 4 dernières années par les commerciaux des centres de livraison situés en Île-de-France.
3. À partir des données disponibles et de votre analyse de la situation, proposez un dispositif de formation visant à améliorer les conditions de travail des commerciaux. Vous prendrez soin d’indiquer les modalités de ce dispositif.

**Madame Kettani a décidé que cette formation serait assurée par un partenaire externe à l’organisation.**

1. Réalisez des recherches sur les formations proposées sur le marché. Identifiez la formation la plus pertinente par rapport aux besoins des commerciaux.
2. Ajoutez votre formation au plan de développement des compétences de l’entreprise et inscrivez les salariés concernés.
3. Identifiez les compétences acquises à l’issue de l’action de formation.

**Votre manager souhaite avoir un retour sur le niveau de satisfaction des stagiaires à l’issue de la formation.**

1. À partir du catalogue de formation du logiciel RH, analysez l’onglet « évaluation », puis indiquez s’il répond pleinement au besoin de votre manager. À défaut, proposez des pistes d’amélioration pertinentes.
2. Expliquez en quoi l’utilisation d’un logiciel RH permet d’optimiser le processus de formation dans l’entreprise.

Partie 3 : Le temps de travail

**L’évolution du contexte sanitaire, votre analyse des conditions de travail dans l’entreprise ainsi que les remarques des salariés sur les sites de notation ont amené la direction de l’entreprise à instaurer le télétravail pour certains salariés de l’entreprise.**

**Des négociations en vue d’un accord collectif ont été menées et ont abouti notamment à la mise en place du télétravail pour les commerciaux volontaires.**

**Ce mode d’organisation répond aux attentes des salariés en termes d’équilibre entre leur vie personnelle et professionnelle. En effet, il permet aux commerciaux qui travaillent en horaires décalés de gagner du temps en limitant leurs déplacements.**

**L’entreprise fournit à ses collaborateurs l’équipement nécessaire pour réaliser le travail à distance.**

**Chaque salarié peut choisir de travailler depuis son domicile de 1 à 3 jours par semaine.**

**Votre manager souhaite savoir si le télétravail a une incidence sur la répartition du temps passé par les commerciaux pour mener à bien leurs différentes missions.**

1. À l’aide du module temps et activité du logiciel de gestion RH, procédez à cette analyse en comparant l’activité des commerciaux qui sont en télétravail avec celle des collaborateurs qui ne le sont pas.
2. Concluez sur l’intérêt de l’onglet ‘analyse des temps et activités’ pour les managers.

Annexe 1 : Valeurs défendues par la maison des gourmets sur son site web



Annexe 2 : Commentaires de salariés sur les sites Indeed et Glassdoor



**5,0 Environnement de travail agréable**

**✯✯✯✯✯**

VENDEUSE (ancienne employée) – Metz (57) – 16 mars 20NN

J'ai travaillé pour la maison des gourmets à Metz et l'équipe est top ! On m'a mise à l'aise tout de suite. Je suis une salariée handicapée et ça n'a posé aucun problème, mes collègues et la responsable ont été là pour moi quand j'en avais besoin. Je recommande.

**2,0 Commercial Ile-de-France**

**✯✯**

COMMERCIAL (employé actuel) – Ile-de-France – 24 février 20NN

Si vous espérez une vie de famille, fuyez !!!

Pour la partie livraison, départ à 8h et retour quand le tour est terminé (livraison, distribution des catalogues). Vous pouvez travailler de 8h jusqu'à 20h environ. Pour la partie télévente c'est un peu plus cool, horaires de 9h à 13h et de 17h à 20h00.

Il faut partir du principe que vous n’en faites jamais assez, il en faut toujours plus!

✓ **Points positifs**

Liberté d’organisation sur le terrain

🗶 **Points négatifs**

Salaire, plus de 45h par semaine

**4,0 Commerciale**

**✯✯✯✯**

COMMERCIALE (ancienne employée) – Cognac (16) – 18 février 20NN

Prendre les commandes et proposer de nouveaux produits

✓ **Points positifs**

Ambiance agréable

🗶 **Points négatifs**

Stressant

**1,0 Management et direction incompétents**

**✯**

COMMERCIAL (ancien employé) – Lizieux (14) – 15 janvier 20NN

Manque de confiance envers leurs commerciaux, pression permanente, aucune organisation dans les tournées, des clients mécontents lors des livraisons… très mauvaise expérience.

✓ **Points positifs**

Aucun

🗶 **Points négatifs**

Pression, management

**2,0 Un peu trop nombrilistes**

**✯✯**

RESPONSABLE (ancien employé) – ChasseneuiL-du-Poitou (86) –3 janvier 20NN

Une entreprise sympa, une super démarche qualité, super qualité des produits. Seul hic, le management est franchement perfectible. Le travail n'est pas valorisé. Les bonnes idées apportées sont d'abord rejetées puis vos supérieurs se les approprient. Réflexion commerciale trop nombriliste. Pas d'écoute des remontées du "terrain". Gros frein aux initiatives de développement commercial.

**3,0 Très bonne école**

**✯✯✯**

COMMERCIAL (employé actuel) – Charmes (88) – 18 décembre 20N-1

Très bonne école pour apprendre les rudiments du métier

✓ **Points positifs**

13ème mois, chèques vacances, bonne équipe

🗶 **Points négatifs**

Les heures, les objectifs très difficilement atteignables

**3,0 Bonne entreprise - formation solide en tant que commercial**

**✯✯✯**

VRP/Responsable de secteur (employé actuel) – Lille (59) – 14 novembre 20N-1

Excellente entreprise demandant autonomie, organisation, rigueur et discipline. Bonne formation en tant que commercial, apprentissage de la méthode B to C. Très grande amplitude horaire, ce qui est le point le plus faible, quand il faut gérer travail et vie de famille sachant que l'amplitude peut aller de 7h30 à 20h.

✓ **Points positifs**

Bonne formation

🗶 **Points négatifs**

Amplitude horaire

**5,0 Qualité de l’environnement de travail**

**✯****✯✯✯✯**

DIRECTEUR DE MAGASIN (ancien employé) – La Rochelle (17) – 3 octobre 20N-1

La maison des gourmets est une entreprise dynamique au management souple et intéressant. L'entreprise sait donner une chance aux jeunes en permettant une certaine évolution. La culture d'entreprise est très importante avec une attention particulière sur le service à la clientèle irréprochable.

Les responsables de magasins sont amenés à mener de nombreuses missions, dont le recrutement et la formation de vendeurs(ses), la gestion du magasin tant au niveau stock qu'au niveau planification (plannings du personnel, commandes, suivi des stocks).

Les vendeurs(ses) sous la responsabilité du responsable magasin sont amenés à évoluer grâce aux formations effectuées par ce dernier.

L'aspect le plus important du poste est la souplesse d'organisation que la direction commerciale laisse aux responsables afin de créer un environnement de travail agréable à vivre.

L'aspect le plus difficile est un niveau de salaire qui peut être faible.



****

**La maison des gourmets**



28 mars 20NN****

 **« Salaire motivant mais reconnaissance inexistante »**

 2.0 ✯✯ Ancien employé – Responsable

 ■ Ne recommande pas ■ Point de vue neutre ■ Pas d’avis sur le PDG

 J’ai travaillé pour la maison des gourmets à temps plein depuis plus de 8 ans

**Avantages**

Le salaire, la renommée de l’entreprise et la qualité des produits

**Inconvénients**

La reconnaissance, les horaires de travail

**Conseils à la direction**

Estimez les gens qui se dépensent au quotidien dans un métier exigeant et difficile pour représenter au mieux la marque auprès des clients

12 mars 20NN

**** **« Une équipe sympa »**

 3.0 ✯✯✯ Ancien employé – Commercial

 ■ Recommande ■ Point de vue neutre ■ Pas d’avis sur le PDG

 J’ai travaillé pour la maison des gourmets à temps plein depuis plus de 3 ans

**Avantages**

Salaire intéressant, bonne ambiance de travail, responsables à l’écoute (au niveau local)

**Inconvénients**

Beaucoup d’heures de travail, la vie de famille en pâtit. Possibilité d’avancement très faible. Changements de stratégie incessants qui ont déstabilisé la clientèle et fait partir beaucoup de bons éléments de l’équipe.

17 février 20NN

**** **« L’esprit de famille disparaît pour toujours plus de profit »**

 1.0 ✯ Employé actuel – Employé anonyme

 ■ Ne recommande pas ■ Point de vue neutre ■ Pas d’avis sur le PDG

 Je travaille pour la maison des gourmets à temps plein depuis plus de 10 ans

**Avantages**

Les avantages sociaux disparaissent petit à petit même s’ils restent plus intéressants que dans la plupart des entreprises.

**Inconvénients**

Il faut toujours faire plus avec de moins en moins de moyens. Tout se fait au détriment de l’humain.

**Conseils à la direction**

Vous êtes en train de perdre vos personnels de valeur et expérimentés ! On récolte toujours ce que l’on sème. La direction refuse de voir cette réalité.

****7 janvier 20NN

 **« Bonne expérience mais à court terme »**

 3.0 ✯✯✯ Employé actuel – Commercial à Pau

 ■ Ne recommande pas ■ Point de vue négatif ■ Pas d’avis sur le PDG

**Avantages**

Collègues agréables, avantages sociaux intéressants – 13ème mois

**Inconvénients**

Objectifs quasi irréalisables. On vous en demande toujours plus pour un salaire peu attractif. Ils ne font rien pour garder les bons éléments.

**Conseils à la direction**

Écoutez vos collaborateurs plutôt que de n’en faire qu’à votre tête ; l’ambiance et les résultats seront au rendez-vous. Proposez à vos salariés d’évoluer dans les mêmes centres de livraison.

Annexe 3 : Extrait du site carrière de l’entreprise



Annexe 4 : Les conditions de travail des commerciaux dans l’entreprise

Les commerciaux travaillent une grande partie du temps dans un open-space. Cette organisation expose les salariés à des sources de bruit qui créent une forte ambiance sonore : conversations téléphoniques des autres collègues, bruit des ordinateurs, des imprimantes, des sonneries, de la climatisation. Ainsi les casques, pour permettre de communiquer correctement avec l'interlocuteur, sont souvent réglés à des niveaux trop élevés.

## L’entreprise a administré à ses commerciaux le questionnaire GABO (Gêne Acoustique dans les Bureaux Ouverts) proposé sur le site de l’INRS. Cet outil a permis au service RH de recueillir le ressenti des commerciaux vis-à-vis du bruit dans les open-spaces (type de sources sonores gênantes, type de tâches perturbées, échelle de sensibilité au bruit, perception de leur santé, etc.). À la suite de cette enquête, un réaménagement des espaces de travail a été mis en place dans tous les centres de livraison à domicile : installation de cloisons acoustiques et achat de casques de meilleure qualité.

Lorsque les commerciaux sont au bureau, le travail continu sur écran sollicite fortement leur vision. Parfois, les mauvaises conditions d’éclairage (reflets sur les écrans, éblouissement direct...) aggravent la fatigue visuelle. Ils travaillent en position statique assise prolongée. L’utilisation du clavier, de la souris et de l’écran de l’ordinateur engendrent des contraintes posturales au niveau du dos, du cou et du poignet.

Le rythme de travail est intense, car les commerciaux ont une cadence de travail à respecter (nombre d’appels / heure de travail). Un appel doit être traité en un temps maximum et les managers assignent des objectifs individuels et d’équipe à atteindre. Lorsqu’ils sont en activité de télévente ou téléprospection, ils travaillent de 9h à 13h et de 17h à 20h.

Enfin, les commerciaux font régulièrement face à des remarques négatives des clients voire une agressivité verbale, que ce soit au téléphone ou lors des livraisons. Ils doivent donc être capables de désamorcer les situations de conflit, savoir accueillir les insatisfactions en pratiquant l’écoute active mais aussi gérer leurs émotions. Récemment, plusieurs salariés ont fait part de leur mal-être à ce sujet aux représentants du personnel.

Annexe 5 : Extrait du procès-verbal de réunion du CSE du 19/03/20NN

**PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION**

**DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE**

**EN DATE DU 19 MARS 20NN**

Présents : …

Excusés : …

Absents : …

La séance est ouverte à 9 heures en salle de réunion.

Approbation du PV de la rÉunion du 15/02/20nn

…

STRATÉGIE D’IMPLANTATION DANS LES VILLES DE PLUS DE 200 000 HABITANTS

…

questions diverses

***M. Patrois, délégué syndical :*** « Plusieurs commerciaux se plaignent d’une dégradation de leurs conditions de travail venant d’une difficulté dans le relationnel avec les clients. Certains salariés envisagent de quitter l’entreprise. Que comptez-vous faire à ce sujet ? »

***Mme Genève, présidente*** : « Pouvez-vous nous donner des précisions sur les difficultés rencontrées ? Avez-vous reçu des salariés à ce sujet ? »

***M. Patrois, délégué syndical*** : « Oui, nous sommes 3 délégués syndicaux dans l’entreprise et nous avons reçu en tout plus de 10 commerciaux. Tous sont d’accord sur un point : les clients sont de plus en plus exigeants et le côté relationnel du métier, auparavant sympathique, devient de plus en plus difficile à gérer. Lorsqu’ils se rendent chez les clients pour les livrer, ils doivent parfois faire face à des comportements désagréables : clients qui refusent la commande sans raison valable, qui ne saluent pas nos commerciaux, qui contestent une facturation pourtant exacte… Au téléphone, c’est encore pire. Les clients se sentent protégés derrière leur combiné et vont jusqu’à proférer des insultes voire des menaces lorsqu’une livraison a du retard ou qu’un produit est en rupture par exemple. Les commerciaux sont démunis, ils ne savent pas toujours comment réagir et s’énervent parfois à leur tour ».

***Mme Genève, présidente*** : « Nos commerciaux sont des acteurs clés dans la performance de l’entreprise. Nous devons les protéger. Je vais faire le point demain avec Mme Kettani pour savoir ce qu’elle en pense et quelles mesures nous pouvons prendre à ce sujet ».

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11 heures.

La prochaine réunion du CSE se tiendra le 17 avril 20NN à 9h.

Fait à Cognac, le 19 mars 20NN

Marion Declun

 Secrétaire du comité social et économique

Annexe 6 : Données extraites du module temps et activités - Eurecia

Planning de travail du 01/03/20NN au 31/03/20NN

