

I.N.B.P

Recruter sans se tromper



CHERCHONS VENDEUR(SE)



Rédaction
INBP
150, boulevard de l'Europe
BP 1032
76171 Rouen cedex 1
Tél : 02 35 58 17 77
Fax : 02 35 58 17 86
Web : www.inbp.com
E-mail : bal@inbp.com

Responsable de la rédaction
Gérard BROCHOIRE

Ont collaboré à ce numéro
Annick MORIN, Catherine STEPHAN

Illustration
Gwladys VINCELOT

Abonnements
S.O.T.A.L.
27, avenue d'Eylau
75782 PARIS cedex 16
Tél. 01 53 70 16 25

Éditeur
S.O.T.A.L.
Société d'Édition et de Publication
"Les Talemeliers"
Directeur de la publication : Jean-Pierre Crouzet
N° CPPAP : 57846

Imprimeur
La Loupe Quebecor SA
28240 La Loupe

N°82

En guise d'intro

RECRUTER SANS SE TROMPER...

3

Avant le recrutement

LES BONNES PISTES À SUIVRE

4

Le recrutement

UN EXERCICE DIFFICILE

6

Le recrutement

DES FORMALITÉS À ACCOMPLIR

9

Après le recrutement

L'ARRIVÉE DANS L'ENTREPRISE

11

Dernière étape

LE CONTRAT DE TRAVAIL

15

RECRUTER SANS SE TROMPER...

**Le
métier paraît facile :**

*il suffit de dire bonjour en souriant,
servir à la demande, rendre correctement
la monnaie et saluer le client à la sortie...*

*Mais la vente ne peut pas se résumer à ce simple acte
mécanique. Et d'autant moins à une époque où le "client-roi"
est devenu franchement exigeant.*

*Vendre, c'est prendre en compte son interlocuteur, subir ses humeurs,
c'est répondre à sa demande mais aussi l'inciter à acheter plus, c'est
bien décrire les produits et vanter leur intérêt, c'est aussi aller vite car
plus personne ne veut attendre. De plus, il faut laver, ranger, présenter ses
pains et gâteaux, décorer ses rayons, enregistrer les commandes, répondre au
téléphone, faire des inventaires, compter, sans oublier de bien communiquer,
de transmettre aux personnes concernées les remarques des clients...
en bref il faut aussi participer à la vie de l'entreprise.*

Alors, quand il s'agit de recruter... la tâche n'est pas aisée !
*Se décourager en se disant qu'il n'y a plus de bonne vendeuse n'est
pas une solution ; c'est un peu facile aussi !*

*Pour vous aider dans vos prochains recrutements, voici une
démarche à adopter. Elle concerne non seulement la façon
de conduire l'entretien d'embauche, mais aussi les
bonnes questions à se poser avant toute action,
jusqu'à l'intégration de la "petite nouvelle"
au sein de votre équipe de
vente.*

SPÉCIAL
VENTE

AVANT LE RECRUTEMENT : les bonnes pistes à suivre

Recruter, c'est-à-dire rechercher la personne qui occupera un poste précis dans votre entreprise, n'est pas un acte anodin puisqu'il peut vous engager pour des années. Un choix judicieux sera un plus pour votre commerce, votre clientèle, par conséquent pour votre rentabilité et votre image de marque. Vous devez donc y apporter le plus grand soin et mettre tout en œuvre pour faire le "bon choix".

DÉFINITION PRÉCISE DU POSTE

Préalable indispensable avant de se lancer dans l'aventure (vous verrez que ce terme convient parfois, hélas !) : la définition exacte du poste à pourvoir. Il faut donc vous poser les questions de base.

- Préférez-vous embaucher une vendeuse ou un vendeur ?
 - Avez-vous besoin d'une vendeuse expérimentée ou une débutante fera-t-elle l'affaire ?
 - Proposerez-vous un temps complet ou un temps partiel ?
 - La semaine de la personne embauchée sera-t-elle de 35 heures ou plus ?
 - Souhaitez-vous l'embaucher pour une durée limitée ou envisagez-vous un contrat à durée indéterminée ?
 - La formation d'une apprentie ne serait-elle pas la solution ?
 - Quel salaire lui proposerez-vous ?
- Cette question est importante : elle fait partie des attentes du candidat.

La gent féminine étant majoritaire au sein du personnel de vente en boulangerie pâtisserie, nous avons envisagé dans ce numéro le recrutement d'une vendeuse, pour simplifier le texte ; sachez, cependant, que ces messieurs sont très appréciés en boutique.

Dès lors que vous aurez défini ces critères, vous vous lancerez dans la recherche.

LA RECHERCHE : SOUVENT UNE URGENCE

Comme dans tout petit commerce vous cherchez très souvent du personnel dans l'urgence et cette caractéristique est difficile à concilier avec ce que nous impose le Code du Travail. Cependant, la loi est la loi et vous devez la respecter.



Ce qu'impose la réglementation

Tout employeur est tenu de notifier à l'ANPE, tout place vacante dans son entreprise (Art. L.311-2 du code du Travail). En pratique, les entreprises ne se plient pas systématiquement à cette obligation. En revanche, personne n'est obligé d'embaucher la personne envoyée par l'ANPE.

Par ailleurs, la réglementation autorise les insertions d'offres (de demandes aussi d'ailleurs) uniquement dans la presse, et sous réserve de respecter quelques règles.

AVANT LE RECRUTEMENT : les bonnes pistes à suivre

Votre annonce dans la presse

La presse représente un moyen efficace : elle permet de toucher un maximum de candidat(e)s potentiel(le)s. Vous pouvez recourir à la presse locale, à la presse des villes avoisinantes si vous êtes en zone rurale, mais aussi aux petits journaux gratuits.

Si vous pouvez loger votre personnel, vous pourrez insérer une annonce dans des journaux de départements éloignés. La persistance du chômage dans certaines régions entraîne une plus grande mobilité géographique des habitants.

Le texte de votre annonce

Faites assez court, mais suffisamment explicite et clair.

"Boulangerie pâtisserie Painpain, rue Foch à Toulouse cherche vendeur (-euse) expérimenté(e), CDI, 35 h/sem. et 1 jour et demi congé. Tél. au 00 11 22 33 44."

Mentions interdites

Si le contenu des offres d'emploi est libre, il y a certaines mentions qui sont interdites. Vous ne devez pas indiquer de limite d'âge supérieure, ni de conditions discriminatoires tenant à la race, au sexe, à la religion et à la santé du candidat.

Autres pistes pour trouver sa vendeuse

Hormis la presse :

- pensez à votre Fédération départementale qui recueille, de son côté, des noms de demandeurs d'emploi ;
- les agences d'intérim peuvent vous fournir du personnel dans le cadre d'une mission ;
- le bouche à oreille n'est pas à négliger non plus ; vous avez, dans votre clientèle, des personnes qui, de par leurs nombreuses connaissances ou le milieu où elles évoluent, peuvent faire circuler l'information selon laquelle vous cherchez du personnel ;
- les sites internet des journaux régionaux, des gratuits ; le site de l'ANPE (www.anpe.fr) ;
- adressez-vous aux écoles privées, aux lycées professionnels qui forment à la vente.

L'apprentissage : une solution à envisager

Pensez également aux possibilités de l'apprentissage. Tout le monde peut y gagner.

L'apprentie, d'abord, car elle va recevoir une formation professionnelle, validée par un CAP "vente" au terme des deux années d'études passées, en alternance, dans un Centre de Formation des Apprentis (CFA). Elle sera dans votre entreprise à intervalles réguliers (le rythme dépend de l'organisation des cours), et sera assurée de rester pendant ces deux ans au sein de la même entreprise (sauf manquement grave d'un côté ou de l'autre). Généralement, l'apprentie a fait le choix de quitter le système scolaire classique ; c'est une personne motivée par l'action sur "le terrain".

Pour vous, c'est également une chance, car vous formerez votre personnel en fonction des exigences qui sont les vôtres et vous aurez contribué à enrichir le potentiel de main d'œuvre qualifiée.

Affichage interdit, et pourtant !

Il n'est pas rare de voir de petites pancartes fleurir sur les vitrines "Cherchons vendeuse". C'est plutôt courant dans les boutiques de prêt-à-porter, mais l'usage semble se répandre ailleurs et rencontre, en dépit d'une réglementation qui l'interdit, une certaine tolérance.

Les commerçants qui ont recours à cet affichage "sauvage" ne le font pas dans le but de défier la loi, mais par urgence, afin de trouver au plus vite l'employée qui leur fait défaut.

C'est un gain de temps : la personne qui passe et voit le texte en devanture, se rend compte immédiatement si, a priori, le lieu pourrait lui convenir et peut ainsi se présenter aussitôt.



LE RECRUTEMENT : un exercice difficile

***Pas si facile de faire le bon choix !
On dit que la première impression
est toujours la bonne... pourtant
mieux vaut être prudent.***

***Recruter demande du temps, de l'é-
coute et un certain savoir-faire.***

***Certains en font même leur métier :
c'est bien signe que l'exercice n'est
pas si aisé !***

L'HABIT FAIT-IL LE MOINE ?

Même si, en théorie, La Fontaine avait raison d'écrire "il ne faut point juger des gens sur l'apparence", il n'empêche que la première impression que nous avons d'une personne nous est donnée par son aspect physique et sa tenue. Lors de la première entrevue, vous remarquerez immédiatement les éléments qui vous permettront de vous faire une idée globale et juste (on l'espère) de la candidate.

Sans faire pour autant de discrimination, il est peu acceptable qu'une candidate se présente en une tenue débraillée, ruminant un chewing-gum, parlant en verlan, ou encore arborant un maquillage outrancier et vulgaire. Le maître mot doit être respect mutuel.

Oreilles et nez percés !

Laure, Boulangère près de Montpellier nous raconte : "A la suite d'une annonce dans le journal, j'ai reçu une seule candidate pour le poste de vendeuse que je proposais. Elle avait un peu le style "grunge", avec des piercings dans le nez et les oreilles. Mais elle était très mignonne, parlait correctement et semblait très dynamique. Je lui ai dit que je l'embauchais à condition qu'elle retire ses piercings au travail et qu'elle porte la blouse que je fournis. Eh bien, elle a accepté et je ne regrette pas du tout de l'avoir engagée."

Méfiez-vous tout de même d'un jugement trop hâtif et pensez que parfois ces jeunes ne bénéficient pas de conseils appropriés.

Vous pouvez très bien laisser entendre que le "look" affiché ne correspond pas au style de la boutique ni à celui de la clientèle.

En fait, il vous faut trouver "la" vendeuse qui sera le mieux en adéquation avec tout cet environnement. Mais tout le monde peut évoluer, s'adapter et la candidate motivée par le poste sera sans doute prête à faire des efforts. Chacun doit avoir sa chance et pour peu que l'on ait affaire à quelqu'un d'intelligent, il y a toujours possibilité de s'entendre.

QUESTIONS A POSER OU A EVITER

Sans se lancer dans un entretien poussé (vous n'en avez pas le temps), quelques questions s'imposent pour essayer de connaître un peu la personne qui se présente à vous.

Questions indiscrettes

La couleur de la peau, l'origine géographique d'une candidate ne sont évidemment pas des critères de choix que vous retiendrez. Ni la confession, cela va de soi.

Vous n'êtes pas autorisée à demander si la candidate est enceinte ou si elle a des problèmes de santé (à moins que vous ne constatiez un grave handicap physique incompatible avec le poste à pourvoir)

Son appartenance à un mouvement syndical ne rentrera pas non plus dans le cadre des questions autorisées.

Le Code du Travail définit clairement les limites : "les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, au candidat à un emploi, ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier sa capacité à occuper l'emploi proposé ou ses aptitudes professionnelles."

Certaines demandes, en revanche, sont indispensables. Elles n'en sont pas moins confidentielles.

LE RECRUTEMENT : un exercice difficile

L'état civil

La candidate doit pouvoir vous présenter un justificatif de son état civil sous forme d'une pièce d'identité.

Niveau d'études, diplômes et langues

Si la candidate se dit diplômée, elle doit être en mesure de vous fournir des justificatifs.

Bien que le métier de vendeuse en boulangerie pâtisserie ne requière pas nécessairement de parler anglais ou toute autre langue, pensez que dans un site touristique, il est agréable pour la clientèle étrangère de passage, de pouvoir compter sur un minimum d'effort de notre part. Savoir dire un prix, indiquer les heures de fermeture de la boutique, voilà un "plus" fort apprécié.

Le parcours professionnel

Vous êtes en droit de le connaître. Votre candidate a-t-elle déjà travaillé en boulangerie, par exemple. Si oui, quelles étaient ses responsabilités ? A-t-elle un certificat de travail délivré par son employeur précédent ?

L'aptitude à tenir une caisse

La question à laquelle vous obtiendrez toujours une réponse positive est : " Savez-vous rendre la monnaie ?". Dans la réponse "oui, bien sûr", vous mesurerez tout le côté vexatoire de votre demande. Néanmoins, un petit exercice facile (et fort utile) de calcul mental vous permettra de juger du bien fondé de la réponse. Bien souvent, on vous affirme savoir compter à condition qu'une caisse enregistreuse vous indique le montant à rendre au client ! C'est, effectivement, ce qui se passe dans la réalité, mais savoir estimer rapidement le montant dû par le client permet d'éviter des erreurs. Là encore, la bonne volonté pourra pallier les lacunes. Aussi pourrez-vous donner tout de même sa chance à celle qui n'a pas la bosse des maths, pourvu qu'elle ait le sens du commerce et du service.

L'élocution

Cette première entrevue vous permettra de juger de la facilité d'élocution, de la précision et de l'élégance du vocabulaire employé par la candidate. Les "ouais, M'dame" sont du plus mauvais effet dans le commerce.



PRECISIONS A DONNER A LA CANDIDATE

Lors de ce premier entretien, il conviendra de redonner les caractéristiques du poste vacant : lieu de travail, jours travaillés, horaires, heures supplémentaires éventuelles, congé hebdomadaire, salaire brut et type de contrat.

Durée légale

La durée légale du travail est de 35 heures.

Dans le cadre d'un accord paritaire, le régime applicable dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie artisanale est, à ce jour, le suivant :

- 35 heures, durée légale comme dans toutes les entreprises en France,
- 4 heures par semaine d'heures supplémentaires majorées de 10% (de la 36ème à la 39ème heure)
- 4 heures suivantes majorées de 25% (de la 40ème à la 43ème heure),
- heures majorées de 50% à partir de la 44ème heure.

Le temps de travail ne doit pas dépasser :

- 46 heures par semaine sur une période quelconque de 12 semaines consécutives,
- dans tous les cas, la durée ne doit pas dépasser 48 heures.



LE RECRUTEMENT : un exercice difficile

Au stade de la première rencontre, rien ne sert de rentrer trop dans les détails. Rappelez toutefois que le travail de vendeuse ne consiste pas à rester derrière une caisse et à ranger les pièces et les billets dans les compartiments ad hoc, mais qu'il y a un travail d'entretien et qu'il faut se plier à des règles de ponctualité, de propreté et d'amabilité avec la clientèle.

Indiquez à la postulante qu'elle devra s'enquérir des moyens de transport à sa disposition, de leur fréquence notamment les week-ends et les jours fériés si ces jours sont ouverts dans votre entreprise. Elle devra, le cas échéant, s'assurer que ses enfants pourront être gardés alors qu'elle sera à son travail ; les nourrices n'assurent pas toujours la garde en fin de semaine.

A l'issue de la rencontre, dites à la candidate que, sans nouvelle de votre part sous dix jours, elle pourra considérer que votre choix s'est porté sur quelqu'un d'autre. Assurez-la cependant, que vous conservez la fiche la concernant, ce que vous ne manquerez pas de faire. On peut aussi se tromper, de même que la vendeuse embauchée peut partir rapidement. Vous serez alors contente de pouvoir reprendre contact avec ces candidates qui vous semblaient pouvoir, elles aussi, correspondre au poste offert.

QUI RETENIR ?

On n'est jamais sûr d'embaucher "la" bonne personne. Votre choix définitif se fera en fonction des critères que vous aviez définis au départ, peut-être aussi un peu "au feeling". Cependant, les données économiques peuvent également être déterminantes. Une embauche a un coût et les différentes aides gouvernementales mises en place pour lutter contre le chômage, feront pencher alors la balance en faveur de telle ou telle candidate.

Quelques mesures pour l'emploi

Le contrat-jeunes en entreprise
Succédant aux emplois-jeunes, le contrat-jeunes élaboré par M. Fillon vise les personnes de 16 à moins de 23 ans, dont le niveau de formation est inférieur au baccalauréat (titulaires d'un CAP, d'un BEP ou sans qualification).

Le contrat est à temps plein ou à temps partiel obligatoirement conclu à durée indéterminée. La rémunération est au minimum au SMIC (sauf abattements applicables au moins de 18 ans), ou le minimum conventionnel s'il est plus favorable.

L'entreprise bénéficie, pendant trois ans, d'une exonération de charges qui se concrétise par le versement d'une prime (de 225 euros par mois pour un jeune percevant le SMIC).

Texte de référence : loi n° 2002-1095 du 29 août 2002 portant création d'un dispositif de soutien à l'emploi des jeunes en entreprise.

S'adresser aux directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle ou aux ASSEDIC, qui sont chargés de la gestion et du suivi de ce dispositif.

Le contrat initiative-emploi
Cette mesure concerne les personnes rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi (chômeurs de longue durée, RMistes).

Le contrat doit être un CDI ou un CDD entre 12 et 24 mois. Le salaire doit être au moins égal au SMIC. L'entreprise bénéficie d'une aide forfaitaire. Elle conclut une convention avec l'ANPE. Se renseigner auprès de l'ANPE.

En savoir plus sur internet
Des fiches pratiques et claires exposant les mesures pour l'emploi à consulter sur :
www.anpe.fr
www.emploi-solidarite.gouv.fr

Quelle que soit votre décision, vous devrez toujours garder à l'esprit que votre vendeuse vous représente, c'est un porte-parole de votre entreprise qui doit être en adéquation avec le quartier où vous vous situez, la clientèle que vous servez, le style de votre boutique. Il est parfois utile de prendre l'avis de la vendeuse déjà en place. Certes, le choix final sera le vôtre uniquement mais un point de vue extérieur n'est pas à négliger.

LE RECRUTEMENT : des formalités à accomplir

**Vous avez fait votre choix.
Une seconde convocation s'impose
pour procéder aux démarches
administratives.**

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

Il est plus que souhaitable que ce deuxième entretien ne se fasse pas "à la sauvette", mais dans un bureau ou un endroit calme.

Les pièces à fournir

Lors de ce deuxième rendez-vous, la future vendeuse devra se munir des différentes pièces indispensables à l'établissement d'un contrat :

- carte d'identité,
- certificat de travail du dernier employeur,
- carte d'assurée sociale (si la personne n'est pas assurée elle-même, elle sera immatriculée automatiquement lors de la déclaration unique d'embauche),
- photo d'identité qui pourra éventuellement vous être remise plus tard,
- carnet de santé ou attestation de vaccinations notamment contre le tétanos.

Il arrive rarement qu'une personne se blesse en boutique (c'est plus fréquent au laboratoire de pâtisserie) mais il ne faut pas négliger cette vaccination car le risque existe (couteau, ciseaux...).

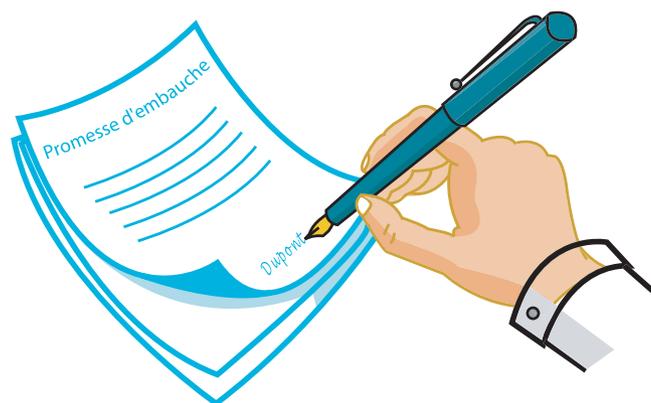
Des précisions à apporter

Afin que les choses soient bien claires, ce sera le moment de rappeler et de repréciser les horaires et les jours travaillés. Vous savez que la durée légale du travail est de 35 heures (cf encadré page 7).

Il est certain que la mise en place de la loi Aubry dont le but était la création d'emplois, a donné lieu à des difficultés d'application dans le petit commerce. Peu d'emplois nouveaux

ont été créés ; il aurait fallu trouver des personnes polyvalentes susceptibles de travailler 2 heures en pâtisserie, 3 heures en vente, de faire les livraisons pendant 3 heures.

Les solutions de rechange, bien qu'imparfaites, existent. L'aménagement des horaires d'ouverture du magasin permet parfois de faire "gagner" un quart d'heure par-ci, un quart d'heure par-là. La patronne devra sans doute accepter de servir seule pendant les périodes "creuses" de la journée.



La fiche d'embauche

La fiche que vous établirez sera une promesse d'embauche, ultime étape de la période précontractuelle. Cette promesse peut être orale ou écrite, mais un écrit est toujours préférable ; il faut éviter tout malentendu d'un côté comme de l'autre. Sachez, cependant, que par là même vous vous engagez de façon irrévocable et ne pourrez vous rétracter sans motif légitime (des difficultés financières connues avant l'embauche ne pourront pas constituer un motif légitime. En effet, une rupture non justifiée de votre part pourra vous condamner à verser des dommages et intérêts au salarié en fonction du préjudice subi). L'inverse étant également vrai si le salarié se rétracte sans motif. Les litiges relèvent de la compétence du Conseil des Prud'hommes.

LE RECRUTEMENT : des formalités à accomplir

Cet écrit doit comporter :

- le nom de la personne et son adresse,
- l'emploi quelle occupera,
- la rémunération,
- la date d'entrée en fonction,
- le début et la fin de la période d'essai.

La période d'essai est, d'un mois, conformément à la convention collective, lorsqu'il s'agit d'un CDI ; dans le cadre d'un CDD, la période d'essai ne peut excéder 1 jour par semaine et au maximum de deux semaines pour un CDD de 6 mois. Pour les CDD de plus de 6 mois, la période d'essai est d'un mois. Pendant cette période, la vendeuse ou vous-même pourrez décider de mettre un terme à votre collaboration, de façon unilatérale. Dans ce cas, il n'y a aucun préavis.

La fiche d'embauche sera signée par l'employeur et l'employée, chacune des deux parties conservant un exemplaire.

Les nom et adresse de la boulangerie ainsi que ses différentes caractéristiques (code NAF, inscription au Registre de Commerce ou au Répertoire des Métiers...) apparaîtront, comme c'est le cas, en général, sur votre papier à en-tête.

La DUE : un document unique

Les formalités administratives d'embauche ont été heureusement largement simplifiées. La déclaration unique d'embauche (DUE) permet d'effectuer, en une seule fois, plusieurs formalités obligatoires liées à l'embauche d'un salarié, dont la déclaration préalable à l'embauche (DPAE).

Elle doit être faite avant la prise de fonction effective ou la période d'essai du salarié et au plus tôt 8 jours avant l'embauche, notamment pour la DPAE. La DUE doit être transmise à l'URSSAF soit par courrier ou fax, ou bien par Minitel ou Internet (www.due.fr).

Dans les 5 jours, vous recevrez un "accusé de réception"; vous devrez remettre à votre salariée le volet détachable de la DUE qui lui est destiné.

Le contenu de la DUE

Elle regroupe les 8 formalités suivantes :

- 1 - La déclaration préalable à l'embauche.
- 2 - La déclaration d'une première embauche dans un établissement
- 3 - La demande d'immatriculation d'un salarié au régime général de la Sécurité sociale.
- 4 - La demande d'affiliation au régime d'assurance chômage.
- 5 - La demande d'adhésion à un service de santé au travail.
- 6 - La déclaration d'embauche du salarié auprès du service de santé au travail en vue de la visite médicale obligatoire.
- 7 - La déclaration en vue d'appliquer l'abattement des cotisations patronales pour l'embauche d'un salarié à temps partiel.
- 8 - La liste des salariés embauchés pour le pré-établissement de la déclaration annuelle de données sociales (DADS). (Sources : www.net-entreprise.fr)

En savoir plus sur internet :

www.net-entreprise.fr

www.due.fr

www.urssaf.fr

Autres obligations

La visite médicale à la médecine du Travail est obligatoire. Elle doit avoir lieu avant la fin de la période d'essai. Elle peut se faire avant la prise de fonction effective, mais cette visite ayant un coût, il est préférable d'attendre, le temps de constater la justesse de votre choix.

Le Code du Travail vous impose d'inscrire votre nouvelle salariée sur le registre du personnel. Ce registre peut vous être demandé pour consultation par l'Inspecteur du Travail. Les mentions qu'il contient doivent être conservées pendant 5 ans après le départ de la salariée concernée.

APRES LE RECRUTEMENT : l'arrivée dans l'entreprise

La vendeuse que vous venez d'embaucher va rejoindre une équipe. Il faut en conséquence réussir son intégration, bien l'accueillir dès le premier jour et lui rappeler, en retour, ce que l'on est en droit d'attendre d'elle.

LES PREMIERS PAS DANS L'ENTREPRISE

La vendeuse que vous avez embauchée a peut-être déjà travaillé ; elle connaît alors un peu le monde du travail. En revanche, une débutante risque d'être déstabilisée pendant les premiers temps et votre tâche consiste à la "déstresser", si nécessaire.

Il est bon de présenter la "nouvelle" à l'ensemble du personnel et de lui expliquer les différents postes de fabrication. Elle va faire partie d'une équipe, il faut qu'elle s'y intègre et qu'elle y trouve une place précise. Chacun sera prié de l'y aider et il est impératif qu'elle sache à qui s'adresser si elle a une question à poser. De même, personne ne pouvant tout enregistrer en une fois, rassurez votre vendeuse : il vaut mieux qu'elle pose la même question dix fois, plutôt que de commettre une erreur dont les conséquences pourraient être fâcheuses.

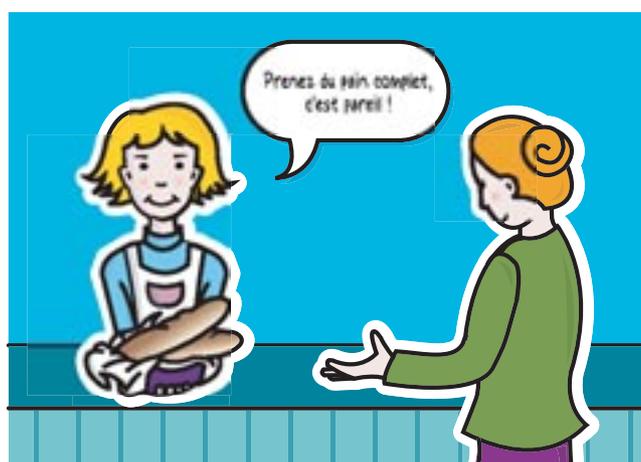
Vous avez engagé une vendeuse. Sa mission principale sera, c'est l'évidence, de vendre. Vous insisterez sur le rôle primordial qu'elle devra jouer auprès de la clientèle. Vous le savez bien, une clientèle est rarement acquise définitivement et la fidélisation est un combat de tous les instants. Vous lui enseignerez la façon d'aborder le consommateur, comment l'aider dans ses choix, le conseiller, l'amener à des achats complémentaires qui lui permettront de donner une note

originale à son dîner ou à sa réception. Le client doit acheter et tirer satisfaction des achats qu'il aura faits.

LES REGLES DE BASE DE LA VENTE

Une bonne connaissance des produits

Pour bien vendre, il faut connaître son produit ; il est donc indispensable de lui enseigner au fur et à mesure la composition des produits et les différentes étapes de la fabrication (un mini-stage au fournil et au laboratoire peut s'avérer très utile).



Une dégustation des différents pains est une initiative intéressante. Rien de pire qu'un vendeuse à qui l'on demande du pain de seigle et qui, faute d'en avoir encore en vente, vous propose du pain complet en vous affirmant que "c'est pareil" ! Le client vient chercher un conseil, il se fie à la professionnelle, encore faut-il que celle-ci ne se moque pas de lui.

La débutante doit être formée par vos soins mais également par une autre vendeuse, par exemple. Cette dernière sera d'ailleurs très fière de jouer ce rôle, de transmettre son savoir et ainsi vous secondera dans la formation. La hiérarchie s'imposera d'elle-même.

APRES LE RECRUTEMENT : l'arrivée dans l'entreprise

Ce qui vaut pour les produits de boulangerie, est aussi valable pour la pâtisserie. Faites goûter vos nouveautés au personnel. Cela reflétera très fidèlement l'accueil que vos produits rencontreront auprès de votre clientèle et la dégustation vous servira de test.

Sourire, amabilité et gentillesse

D'autres atouts sont indispensables. A commencer par le sourire que chacune doit accrocher sur son visage tous les jours ; cela doit devenir quasi automatique, sans pour cela qu'il ne soit "commercial".



Qui dit sourire, dit amabilité, gentillesse. En dehors de la proximité et de la qualité des produits, c'est aussi ce qui motive le client à choisir le petit commerce. Ces qualités transparaîtront dans le langage employé, la façon de parler. Attachez-y le plus grand soin et n'hésitez pas critiquer les manières qui ne vous plaisent pas, mais surtout pas devant le client. C'est très désagréable pour tout le monde : pour la vendeuse qui se fait "sermonner" et pour le client qui se trouve, pour le coup, très mal à l'aise et qui peut-être hésitera à revenir. Faites vos remarques discrètement, à part ; cela ne regarde que votre vendeuse et vous !

N'oubliez pas que, même si un visage souriant est une invite agréable, il est parfois diffi-

cile de vaincre une timidité naturelle. Soyez patiente mais néanmoins ferme sur ce plan. Comme dans toute éducation, il vous faudra souvent répéter les mêmes choses avant qu'elles ne soient acquises.

Une hygiène sans faille

Autre point essentiel à aborder avec votre nouvelle recrue : l'hygiène. Celle-ci commence par la tenue et la propreté de l'individu. Le personnel de vente doit avoir une tenue vestimentaire irréprochable; le client a tendance à associer la propreté de la patronne ou de la vendeuse à la propreté de l'établissement (n'a-t-il pas raison, d'ailleurs !) L'idéal semble être une tenue identique pour l'ensemble de votre personnel de vente. Cela crée une unité ; il n'y a ainsi aucune différence entre les individus. Cette tenue doit évidemment être propre, changée aussi souvent que nécessaire et puisque vous l'exigez, vous devrez la fournir.

Indiquez vos desiderata en matière de présentation : cheveux attachés, maquillage discret, pas de chewing-gum ... toutes ces évidences qui n'en sont pas pour tout le monde ! Précision à apporter : il est strictement interdit de fumer dans votre établissement.

L'hygiène, c'est aussi servir la pâtisserie et la viennoiserie avec des pinces. De nouvelles habitudes vont devoir être prises car l'exigence des consommateurs va croissant. Aussi, l'hygiène doit devenir une seconde nature. On sait pertinemment que la monnaie véhicule de nombreux microbes et que la meilleure façon de lutter contre leur prolifération est un lavage fréquent des mains. Un lavabo sera à disposition afin que la vendeuse s'y rende aussi souvent que nécessaire. Vous pourrez d'ailleurs apposer une affiche, invitant chacun à se laver les mains. Les vêtements de ville seront rangés dans un vestiaire.

APRES LE RECRUTEMENT : l'arrivée dans l'entreprise

Enfin, l'hygiène, c'est l'entretien du matériel et des locaux. Cela fait partie des attributions d'une vendeuse et vous veillerez à définir les tâches d'entretien, à tour de rôle par exemple. Vous éviterez ainsi les discussions et les pertes de temps. En confiant des responsabilités, vous valorisez votre personnel et vous évitez les contestations possibles.

Travailler dans la sécurité

En ce domaine, il conviendra de donner à votre vendeuse un certain nombre de consignes.

Avant d'en avoir besoin dans la panique, il est bon de lui indiquer les numéros de téléphone d'urgence qui doivent être inscrits sur un panneau, dans l'arrière-boutique ou dans tout autre endroit facile d'accès. Ce panneau comporte des mentions obligatoires : les numéros d'appel des pompiers, du SAMU, de l'Hôpital, du Centre anti-poison, de la police, de la gendarmerie. Devront y figurer également les coordonnées de l'Inspection du Travail et de la Médecine du Travail. N'oubliez pas non plus d'apposer les horaires de travail, ainsi que le règlement intérieur (si votre effectif total est supérieur à 20 salariés) et la mise à disposition, sur demande, de la convention collective.

Toujours dans le même souci, la vendeuse devra également savoir où se trouve l'extincteur de la boutique.

La sécurité doit être assurée également dans le maniement des appareils (coupeuses à pain, fours de boutique ...). Il est bon de rappeler que le nettoyage se fait sur des appareils débranchés. Combien d'accidents "idiots" arrivent tous les ans par manque de précaution ! Tandis que vous parlerez des appareils et machines utilisés en boutique, vous insisterez sur le fait que ces matériels coûtent cher et qu'il convient de les manier avec précaution.

Sécurité et évaluation des risques

Une obligation qui incombe à l'employeur

Afin de préserver la santé et la sécurité de ses salariés, tout employeur, quel que soit le domaine d'activité de son entreprise et quelle que soit sa taille, doit mener une politique de prévention.

Il doit, avant que l'accident ne survienne, évaluer tous les risques professionnels au sein de son entreprise. Ces risques doivent être envisagés de façon très large.

Ils peuvent concerner :

- une activité (par exemple le chargement/déchargement d'un véhicule de livraison qui, mal réalisé, peut engendrer des problèmes de dos),
- l'utilisation d'une machine (trancheuses à pain, à jambon),
- l'emploi d'un agent chimique (les produits de nettoyage chez certains sujets sensibles peuvent déclencher des réactions cutanées sévères),
- des nuisances telles que le bruit,
- des risques liés à l'installation électrique, à l'incendie...

Dans un document unique, que chaque employeur est chargé de créer (il n'y a pas de document type à compléter), sont inventoriés et analysés ces risques. Si besoin est, après analyse, l'employeur doit mettre en place toute mesure nécessaire pour sécuriser chaque poste de travail.

Les contrôles et sanctions

Ce document unique doit être tenu à disposition :

- des agents de l'inspection du travail,
- des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale,
- des médecins inspecteurs du travail et de la main-d'œuvre.

En interne, le document peut être demandé par les représentants du personnel.

En cas d'absence de ce document, le chef d'entreprise est passible d'une contravention de 5^e classe, soit 1 500 € pour la première infraction et 3 000 € dans le cas d'une récidive !

Les textes réglementaires

Se reporter au Décret n° 2001-1016 du 5/11/2001 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs. Ce décret a été repris dans l'Article R 230-1 du Code du travail.

APRES LE RECRUTEMENT : l'arrivée dans l'entreprise

Laissez votre vendeuse s'exprimer

Le travail en entreprise est un travail d'équipe. Aussi allez-vous peut-être découvrir que votre nouvelle venue a des talents artistiques. Pourquoi ne pas lui confier la décoration de la vitrine ? Si elle aime ce travail, vous pouvez être sûre qu'elle le réalisera avec succès.

Des mises en garde utiles

On aimerait pouvoir croire que tout le monde est honnête et gentil, mais ce n'est pas le cas. Il faut donc prévenir votre vendeuse contre les éventuels clients indécents qui seraient tentés de profiter de son inexpérience pour la tromper.

Des professionnels de l'arnaque savent acheter une baguette avec 20 € et bien "embrouiller" la caissière de telle sorte que la monnaie rendue est supérieure à la somme donnée initialement.

Sans amener votre vendeuse à paniquer devant une coupure importante, le mieux est de lui demander, dans un premier temps, de s'adresser à vous lorsque ce cas se présente. Lorsqu'elle aura pris de l'assurance, vous pourrez la laisser faire. Vous lui conseillerez de toujours laisser la coupure apparente tant que la monnaie n'est pas rendue.

Par ailleurs, savoir gérer la mauvaise humeur, voire l'agressivité de certains consommateurs est une force. Pas toujours aisé de rester "zen" et pourtant, c'est le meilleur moyen de désamorcer la situation de conflit. Parvenir à ne pas s'énerver sera assimilé à une victoire et vous encouragerez votre personnel à tempérer ses réactions.

Le client n'a pas toujours raison, c'est évident, mais la diplomatie fait partie de nos attributions : c'est le message que vous devez faire passer.

Pour conclure

En tant qu'employeur, vous avez un rôle primordial de formatrice et vous devez imposer la confiance, la compréhension, le respect mais aussi la rigueur.

La liste des recommandations semble longue et c'est petit à petit que vous la complétez afin que la personne recrutée soit au fait le plus rapidement possible. Vous devez pouvoir compter sur votre personnel pour qu'il vous signale tout dysfonctionnement; vous ne pouvez pas tout voir, tout contrôler !



La jeune vendeuse, un peu déboussolée par la masse d'informations qu'il va lui falloir digérer doit avoir à l'esprit que ce métier présente des réalités intéressantes telles que le contact humain quotidien. Peu à peu, elle aura l'impression de connaître intimement certaines personnes. Les clients lui donneront leur confiance comme ils vous la donnent à vous-même ; c'est ce vers quoi il faut tendre. Arrêtons de penser qu'il n'y a que la patronne qui peut servir telle ou telle personne. Votre vendeuse vous saura gré de l'imposer, avec tact, auprès de la clientèle.

Gardez à l'esprit qu'une vendeuse est une représentante de votre établissement. Elle doit défendre vos couleurs et en contrepartie, elle attend de vous que vous reconnaissiez sa valeur et que vous l'encouragiez.

DERNIÈRE ÉTAPE : le contrat de travail

Votre vendeuse vous a donné satisfaction, lors de sa période d'essai. Il ne vous reste qu'à établir son contrat de travail en bonne et due forme.

LE CONTRAT A DUREE DETERMINEE

Le contrat de travail est soumis aux dispositions du Code du Travail et du Code Civil. Signé des deux parties, il doit comporter tous les éléments mentionnés dans la promesse d'embauche (cf page 9). Les deux types de contrats les plus usités sont le contrat à durée déterminée (CDD) et le contrat à durée indéterminée (CDI). Les termes parlent d'eux-mêmes, néanmoins, il est bon de préciser certains points.

Le Code du Travail définit comme suit le contrat à durée déterminée : " (il) ne peut avoir ni pour objet, ni pour effet, de pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise, quel que soit le motif de recours."

Le CDD doit être obligatoirement écrit. La durée doit apparaître de façon précise, ainsi que le motif du recours : remplacement d'un salarié dans certaines circonstances ou accroissement temporaire de l'activité. Néanmoins lorsque le CDD est conclu dans le cadre de la politique de l'emploi (contrat de qualification, contrat initiative-emploi, emploi solidarité ...), il n'est pas soumis à ces conditions traditionnelles. Attention, toute embauche en CDD pour un motif non autorisé par la loi, est sanctionnée lourdement. Aussi est-il recommandé, dans le doute, de consulter l'Inspection du Travail ou votre fédération professionnelle.

Le CDD peut être renouvelé mais sa durée ne doit normalement pas excéder 18 mois au total, renouvellement inclus.

LE CONTRAT A DUREE INDETERMINEE

C'est la forme la plus répandue du contrat de travail. Il n'est pas obligatoirement écrit, mais il est préférable de le faire, sur papier libre ou papier à en-tête de l'entreprise. Il se caractérise, comme les autres formes de contrat liant un employé à un employeur, par la prestation d'un travail, le lien de subordination et la rémunération.

Le CDI peut être rompu par la démission de l'employée ou par la décision de licenciement à l'initiative de l'employeur. La vendeuse démissionnaire doit vous adresser sa lettre en recommandé avec accusé de réception et respecter le préavis fixé par la convention collective de la profession.

Si, à l'inverse, vous décidez de rompre le contrat, vous devrez justifier votre décision (licenciement pour motif économique, licenciement pour faute) et respecter la démarche indiquée par le Code du Travail (convocation de la vendeuse à un entretien préalable au cours duquel elle pourra se faire assister et notification par lettre recommandée avec accusé de réception). Le licenciement doit être fait selon un formalisme très strict. Prenez conseil avant d'engager la procédure. Un oubli de votre part peut vous coûter très cher.

Se former toute sa vie

Il n'existe pas actuellement de formation initiale à la vente qui soit spécialisée dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie.

En revanche, dans le cadre de la formation continue, la salariée peut bénéficier de stages de durée variable, spécialisés dans votre domaine. La prise en charge financière peut être assurée par l'organisme auprès duquel vous cotisez (par exemple le FAF boulangerie). Rappelons que cette cotisation est obligatoire ; alors autant faire profiter vos salariées des formations.

STAGES COURTS I.N.B.P.

JANVIER 2003

FEVRIER 2003

MARS 2003

mer 1				mer 1
jeu 2				jeu 2
ven 3				ven 3
sam 4				sam 4
dim 5				dim 5
lun 6				lun 6
mar 7				mar 7
mer 8				mer 8
jeu 9				jeu 9
ven 10				ven 10
sam 11				sam 11
dim 12				dim 12
lun 13				lun 13
mar 14				mar 14
mer 15				mer 15
jeu 16				jeu 16
ven 17				ven 17
sam 18				sam 18
dim 19				dim 19
lun 20				lun 20
mar 21				mar 21
mer 22				mer 22
jeu 23				jeu 23
ven 24				ven 24
sam 25				sam 25
dim 26				dim 26
lun 27				lun 27
mar 28				mar 28
mer 29				mer 29
jeu 30				jeu 30
ven 31				ven 31

BOULANGERIE

- N°1 Spécial levain liquide
- N°2 Viennoiseries d'aujourd'hui
- N°3 Pains spéciaux et aromatiques
- N°4 Pains du monde et sandwiches
- MOF Préparation au concours

PÂTISSERIE

- N°12 Entremets et petits gâteaux
- N°13 Montages et bonbons chocolat de Pâques
- IP Initiation à la pâtisserie

VENTE

- N°21 ABC de l'emballage et de la vente
- N°22 Vitrines de Pâques

AUTRES STAGES

- JR Repreneurs en boulangerie-pâtisserie