**Société VentEnLigne**



L’organisation VentEnLigne est une entreprise domiciliée à Boirargues à côté de Montpellier spécialisée dans le e-commerce depuis sa création en 2000.

VentEnLigne est un des leaders du e-commerce en France. Le site a été fondé en 2000 par deux entrepreneurs visionnaires, Jules PIQUET et Maxence RENAUD avec pour objet de distribuer des produits informatiques et électroniques grand public par Internet. Grâce à une équipe de passionnés constamment à la recherche des innovations et des tendances de consommation, le site a démocratisé l’accès à de nombreux produits et au e-commerce en général.

Depuis sa création, VentEnLigne a considérablement élargi son offre et propose plus de 3 millions de produits à la vente dans les univers de l’équipement de la maison et de la personne : informatique, image et son, téléphonie, électroménager, mais aussi maison, jardin, mode, culture et loisirs.

Son objectif : proposer l’offre la plus diversifiée du e-commerce français toujours au meilleur prix, le tout avec un niveau de service irréprochable.

**277 collaborateurs :** Des équipes dédiées à votre satisfaction réparties sur 4 pôles : le siège social à Boirargues et 3 plateformes à Lyon, Quimper et Villefontaine.

Un surcroît d’activité a lieu au cours du dernier trimestre avec les fêtes de fin d’année.

La Société s’adressant à une clientèle principalement constituée de particuliers, la croissance de son chiffre d’affaires lui impose des efforts permanents de rationalisation des opérations afin que la qualité de service demeure irréprochable sans obérer sa rentabilité.

Ainsi, en cas de surcroît d’activité exceptionnel et imprévisible, le fonctionnement logistique de la Société pourrait être perturbé ce qui serait susceptible de porter atteinte à l’image de la Société.

Par ailleurs, les ressources disponibles de la Société pourraient s’avérer inappropriées au regard des objectifs de croissance qu’elle envisage. Si la Société n’est pas en mesure de maîtriser sa croissance, la qualité de ses services et du support clients pourrait en être affectée, ainsi que son activité.

|  |
| --- |
| **Votre mission :**Vous travaillez au service des Ressources Humaines, auprès de Sylvie LAUTOR, récemment arrivée dans l’entreprise après la démission de l’ancien DRH. Après une période d’observation et d’analyse des documents elle vous a chargé de réfléchir à l’amélioration des conditions de travail au sein de l’organisation.  |

**Annexes :**

Annexe 1 : Fiche d'identité de VentEnLigne

Annexe 2 : Historique

Annexe 3 : Organigramme du siège

Annexe 4 : Convention collective des entreprises de vente à distance

Annexe 5 : Extraits du bilan social

Annexe 6 : Avis et recommandations du CESE sur les risques psychosociaux

Annexe 7 : Témoignage d’une salariée du site de Villefontaine concernant ses conditions de travail

Annexe 8 : extrait d’un entretien avec Audrey ISOR

**ANNEXE 1 : Fiche d’identité de VentEnLigne**

Dénomination sociale : VentEnLigne

Activité : vente à distance sur catalogue spécialisé

Code APE/NAF : 4791B

Siège social : 65 chemin des oliviers, 34970 BOIRARGUES

Téléphone : 04.67.50.52.53

Forme juridique : Société anonyme

Immatriculation : 14/04/2000

**ANNEXE 2 : Historique**

L’histoire de VentEnLigne est marquée par de nombreuses innovations, tant en termes d’offres que de services, avec comme ligne directrice un respect et un engagement fort vis à vis de ses clients. La culture de l’innovation lui permet d’être et de rester un e-commerçant français de référence depuis sa création.

**2000 – 2006 : Le Client priorité première de l’organisation**

2000 : Création de VentEnLigne

2001 : Création du débit à l'expédition

2002 : Mise en place du remboursement de la différence si le client trouve moins cher ailleurs

2006 : Lancement de la livraison gratuite en point relais et du paiement en 3 fois

**2007 – 2010 : L’innovation : facteur de développement**

2007 : SAV certifié ISO 9001

2008 : Lancement de la Galerie Marchande

2010 : VentEnLigne fête ses 10 ans

**Depuis 2010 : Accélération du développement**

**ANNEXE 3 : Organigramme du siège**

**Gérard NICOLAS**

Président Directeur Général

**Corentin DEVILLAUD**

Directeur général

**Cyril BERTAUD**

Directeur des achats informatiques grand public

**Renaud TARDY**

Directeur de la Galerie Marchande

**Frédéric DURAND**

Directeur Technique

**Audrey ISOR**

Directrice des Opérations

**Sandrine TESSON**

Directrice Marketing

**Michel RAVIER**

Directeur de la communication

**Sophie LAUTOR**

Directrice des RH

**Sébastien POMMIER**

Secrétaire Général

**Sylvia DIAZ**

Directrice Générale Adjointe

**ANNEXE 4 : Convention collective des entreprises de vente à distance**

<http://www.maconvention.fr/convention-collective/convention-collective-gratuite/convention-collective-nationale-des-entreprises-de-vente-a-distance-du-6-fevrier-2001-/S0FMSUNPTlQwMDAwMDU2MzU3OTg%3D/4791B%20Vente%20%C3%A0%20distance%20sur%20catalogue%20sp%C3%A9cialis%C3%A9>

**ANNEXE 5 : Extraits du bilan social**

***I. EMPLOI***

 **1.1 Effectif**

*Effectif au 31 Décembre 2013*

L’effectif comprend tous les salariés présents au 31 décembre de l’année considérée, quelle que soit la nature de leur contrat de travail (durée indéterminée ou déterminée, temps plein ou temps partiel).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | CADRE (CAD) | AGENT MAITRISE(AM) | EMPLOYE(EMP) | **TOTAL****2013** |
|  | 2011 | 2012 | 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | 2011 | 2012 | 2013 |
| CDI | 111 | 120 | 88 | 20 | 22 | 20 | 131 | 163 | 139 | 247 |
| CDD | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 37 | 27 | 22 | 23 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2011 | 2012 | 2013 |
| Contrat de professionnalisation (COP) | 12 | 6 | 4 |
| Contrat d’apprentissage (APP) | 4 | 4 | 3 |
| TOTAL EFFECTIF | 319 | 343 | 277 |

*Effectif moyen mensuel*

 Il s’agit de la somme des effectifs totaux mensuels divisée par 12. L’effectif total mensuel comprend tous les salariés inscrits à l’effectif le dernier jour du mois.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2011 | 2012 | 2013 |
| Effectif moyen mensuel | 293 | 325 | 314 |

*Répartition de l’effectif total par ancienneté*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | CADRE | AGENT MAITRISE | EMPLOYE | CONTRAT PROFESSIONALISATION | CONTRAT APPRENTISSAGE |
| Ancienneté | 2011 | 2012 | 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | 2011 | 2012 | 2013 |
| <+ 1 an | 43 | 43 | 29 | 14 | 11 | 7 | 115 | 112 | 74 | 13 | 6 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 2 à 3 ans | 41 | 41 | 25 | 4 | 3 | 5 | 30 | 44 | 54 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 à 6 ans | 14 | 18 | 17 | 4 | 6 | 4 | 20 | 27 | 23 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 7 à 9 ans | 12 | 10 | 13 | 0 | 2 | 2 | 3 | 5 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 à 12 ans | 2 | 8 | 4 | 1 | 1 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **112** | **120** | **88** | **23** | **23** | **21** | **168** | **190** | **161** | **13** | **6** | **4** | **5** | **4** | **3** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ancienneté | 2011 | 2012 | 2013 |
| <+ 1 an | 59% | 51% | 42% |
| 2 à 3 ans | 24% | 26% | 31% |
| 4 à 6 ans | 12% | 15% | 16% |
| 7 à 9 ans | 5% | 5% | 9% |
| 10 à 12 ans | 1% | 3% | 2% |
| **TOTAL** | 100% | 100% | 100% |

*Nombre de contrats transformés en CDI en 2013* : 6

 **1.3 Embauches**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Année | CAD | AM | EMP | COP | APP | TOTAL |
| 2011 | 29 | 14 | 138 | 6 | 3 | 190 |
| 2012 | 33 | 11 | 116 | 4 | 3 | 167 |
| 2013 | 24 | 6 | 67 | 3 | 2 | 102 |

 **1.4 DEPARTS**

*Total des départs*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | CAD | AM | EMP | Total2011 | Total2012 | Total2013 |
|  | 2011 | 2012 | 2013 | 2011 | 2012 | 2013 | 2011 | 2012 | 2013 |
| Démission | 8 | 21 | 27 | 1 | 7 | 6 | 34 | 24 | 32 | 43 | 52 | 65 |
| Licenciement | 3 | 1 | 22 | 1 | 1 | 2 | 0 | 12 | 19 | 4 | 14 | 43 |
| Rupture conventionnelle | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 |
| Fin de période d’essai | 4 | 3 | 6 | 3 | 0 | 1 | 11 | 7 | 2 | 18 | 10 | 9 |
| Décès | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Retraite | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 25 | 58 | 5 | 8 | 10 | 45 | 43 | 57 | 65 | 76 | 125 |

*Taux de rotation*

Taux de rotation =  Nombre de départs x 100

 Effectif moyen mensuel

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2011 | 2012 | 2013 |
| 18,72% | 23,38% | 32% |

 **1.7 ABSENTEISME**

*Taux d’absentéisme*

Formule : Nombre de jours d’absence x 100

 Nombre de jours travaillés x effectif mensuel moyen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2011 | 2012 | 2013 |
| 2,28% | 2,30% | 3,71% |

*Nombre de salariés absents par motif*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|  | CAD | AM | EMP | COP | APP | CAD | AM | EMP | COP | APP | CAD | AM | EMP | COP | APP |
| Maladie | 33 | 7 | 68 | 4 | 1 | 44 | 9 | 65 | 1 | 0 | 44 | 14 | 103 | 2 | 1 |
| Maternité | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 | 0 | 0 |
| Accident du travail | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 |
| TOTAL | 35 | 7 | 76 | 5 | 1 | 47 | 9 | 73 | 1 | 0 | 47 | 16 | 116 | 2 | 1 |

***II. REMUNERATIONS ET CHARGES ACCESSOIRES***

 **2.1 MONTANT DES REMUNERATIONS**

*Grille des rémunérations (en brut)*



1430

1600

1550

1500

1500

1460

1460

1430

1430

 **2.2 HIERARCHIE DES REMUNERATIONS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.430à 1.500 | 1.501à 1.700 | 1.701 à 1.900 | 1.901 à 2.100 | 2.101 à 2.300 | 2.301 à 2.500 | 2.501 à 2.700 | 2.701 à 2.900 | 2.901 à 3.100 | 3.101 à 3.300 | 3.301 à 3.500 | 3.501 à 3.700 | 3.701 à 3.900 | 3.901 à 4.100 | 4.101 à 4.300 | 4.301 à 4.500 | 4.501 à 4.700 |
| Nombre de salariés | 61 | 42 | 25 | 25 | 8 | 19 | 10 | 10 | 5 | 7 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 0 | 2 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.701 à 4.900 | 4.901à 5.100 | 5.101 à 5.300 | 5.301 à 5.500 | 5.501 à 5.700 | 5.701 à 5.900 | 5.901 à 6.100 | 6.101 à 6.300 | 6.301 à 6.500 | 6.501 à 6.700 | 6.701 à 6.900 | 6.901 à 7.100 | 7.101 à 7.300 | 7.301à 7.500 | 8.900 à 10.000 | 10.001 à 12.000 | **TOTAL** |
| Nombre de salariés | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 | **247** |

 ***III. CONDITIONS D’HYGIENE ET DE SECURITE***

 **3.1 ACCIDENTS DU TRAVAIL ET ACCIDENTS DE TRAJETS**

*Taux de fréquence des accidents du travail*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | BOIRARGUES | LYON | QUIMPER | VILLEFONTAINE |
| 2013 | 0 | 59,84 | 0 | 21,63 |
| 2012 | 0 | 0 | 16,46 | 4,98 |
| 2011 | 0 | 0 | 21,23 | 5,04 |

*Nombre d’accidents de trajets ayant entrainé un arrêt de travail*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | BOIRARGUES | LYON | QUIMPER | VILLEFONTAINE |
| 2011 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| 2012 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 2013 | 1 | 0 | 0 | 1 |

**ANNEXE 6 : Avis et recommandations du CESE sur les risques psychosociaux**

<http://www.lecese.fr/content/la-prevention-des-risques-psychosociaux>

**ANNEXE 7 : Témoignage d’une salariée du site de Villefontaine concernant ses conditions de travail**

Géraldine, 30 ans, a travaillé au sein de la plateforme de VentEnLigne de Villefontaine.

«Vous pouvez y être admis comme "réceptionniste", pour récupérer les marchandises et les enregistrer informatiquement; "manutentionnaire", pour les ranger dans les kilomètres d’étagères de l’entrepôt; "coursier", pour arpenter les allées et rassembler les produits commandés; ou "packager", pour les emballer avant expédition.

«J’ai travaillé dans cette organisation en tant que coursier. Tout a un code-barres : les articles, les 350 000 emplacements sur les étagères, les chariots qui servent à déplacer les produits commandés, les gens qui poussent ces chariots, les imprimantes, les voitures. Les scannettes portatives dont chacun est équipé pour lire les codes-barres ont aussi un code-barres. Elles sont reliées au réseau wi-fi, qui peut les localiser dans l’entrepôt. Les managers qui sont derrière leur ordinateur savent en temps réel, grâce à ces outils, où se trouve un livre, sur quel chariot il a été enregistré, quel salarié pousse le chariot, où il se déplace dans l’entrepôt, à quelle heure il s’est mis au travail en scannant son code-barres personnel, quelle a été la durée exacte de sa pause, et combien d’articles il rassemble par heure. Cette productivité personnalisée est évaluée en permanence, et des managers viennent trouver individuellement chaque coursier pour lui donner sa performance et le conseiller si celle-ci n’est pas satisfaisante. *"Il faut être plus dynamique, tu perds trop de temps en ramenant les articles à ton chariot, tu es à 85 articles par heure",* m’a lancé un jour un manager au détour d’un rayon, alors que je n’avais jamais vu cette personne auparavant. Mais les remontrances peuvent aussi prendre une forme numérique. Si vous garez par exemple votre chariot sur un emplacement gênant, le code-barres qui y figure permet de savoir que c’est le vôtre, et vous recevez un message sur l’écran de votre scan : *"Merci de garer ton chariot sur les emplacements autorisés."*

**«Il est temps de travailler »**

«Aux outils de surveillance, il faut ajouter des centaines de caméras, des agents de sécurité qui arpentent les allées toute la journée, et qui peuvent fouiller les salariés au détecteur de métal à la sortie de l’entrepôt. On ne sait pas de qui exactement il faut se méfier, qui est ami avec les managers ou veut le devenir, on ignore jusqu’où exactement va le pistage informatique… Et, dans le doute, pour aborder la moindre question un tant soit peu polémique, le réflexe est toujours de parler discrètement, et à voix basse.

«*Si vous vous montrez productifs, et que vous avez un bon comportement, vous avez peut-être un avenir chez VentEnLigne."* C’est par ces mots que nous accueille un responsable le premier jour. La productivité est à partir de ce moment-là une obsession, qui ressort dans toutes les conversations. En tant que coursier, nous devons rassembler plus d’une centaine d’articles par heure, en arpentant les rayons sur une distance cumulée de 15 à 25 kilomètres selon notre rapidité et selon la dispersion des articles qui défilent sur l’écran de notre scan. Cet objet nous guide parmi les étagères, nous indiquant les coordonnés du prochain article à attraper : l’entrepôt est divisé en zones, subdivisées en allées, elles-mêmes subdivisées en profondeurs d’allée, puis en hauteurs d’étagère. Le parcours est programmé automatiquement de façon rationnelle pour minimiser les distances d’un point à un autre, et aussitôt que les coordonnées d’un livre s’affichent un compte à rebours de quelques secondes défile avec cette phrase : *"Il est temps de travailler"* Le nombre total d’articles restant à récupérer, et le temps imparti pour les rassembler tous, apparaît en dessous. Dans l’empressement général, la mise en concurrence joue à plein, sinon parce que le CDI est un sésame à décrocher, au moins parce que le non-renouvellement du CDD est une épée de Damoclès au-dessus de chaque tête. Un bon salarié peut être porté aux nues comme étant élu *"le salarié de la semaine"* par les managers qui l’applaudissent tous en chœur. Aller aux toilettes qui se situent à l’extrémité de l’entrepôt fait dégringoler votre "prod". Pousser son collègue pour se saisir en premier d’un chariot la fait grimper. L’idéal (et c’est d’ailleurs la norme) étant d’arriver à l’avance le matin pour préparer scan et chariot et gagner de précieuses minutes qui feront peut-être la différence. C’est aussi cela, *"avoir un bon comportement".* A l’embauche, un collègue m’a dit : *"Il faut arriver un quart d’heure à l’avance, ils aiment bien."*

**«Ne vous couchez pas trop tard»**

«Avoir un bon comportement, c’est par ailleurs accepter les heures supplémentaires. Au matin du 2 décembre, lorsque nous arrivons à l’entrepôt vers 5h30, l’équipe de nuit, qui finit habituellement bien avant, est encore là. Le discours d’accueil, qu’une manageuse fait quotidiennement pour commencer la journée, nous invite aujourd’hui à rester une demi-heure de plus pour faire face à une augmentation inattendue des commandes : *"L’équipe de nuit a fait l’effort, comme vous l’avez vu. Nous vous demandons de le faire aussi, pour que l’équipe suivante n’ait pas une charge de travail insurmontable !"* Dans cette ambiance d’hyper individualisation, elle évoque soudain l’esprit d’équipe et la solidarité. Ce n’est pourtant pas cela qui fait mouche : les gens restent parce qu’ils tiennent à leur emploi.

«Ce discours d’accueil servi chaque matin à 5h50, au moment de la prise de poste, vise à motiver les troupes, à annoncer le nombre de commandes qu’il faudra préparer pour la journée, à prévenir les erreurs constatées la veille… ou à donner des conseils sur le rythme de vie à avoir lorsqu’on travaille chez eux : ne vous couchez pas trop tard, n’hésitez pas à faire une sieste, mettez une lumière forte au réveil pour aider l’organisme à se mettre en route, mangez bien à la pause… Cette dernière injonction est tout à fait paradoxale. Les deux pauses de vingt minutes qui nous sont accordées ne laissent en aucun cas le temps de bien manger. Si vous en avez l’intention, il faut traverser tout l’entrepôt (trois à quatre minutes), passer par le poste de sécurité, rejoindre votre casier pour prendre votre pique-nique et atteindre la salle de pause. Là, il faut en fait choisir entre avaler une bouchée de sandwich et aller aux toilettes, faire les deux étant assez ambitieux puisque vous devez avoir fait le chemin en sens inverse et retrouvé votre chariot lorsque retentit la sonnerie qui annonce la reprise du travail. Une remarque laconique accueille les retardataires : *"Jeune fille, en retard !"*

«La pression est énorme, la fatigue difficile à gérer. L’ambiance est à la méfiance. Tout est verrouillé. Avant de signer un contrat de travail, il faut parapher trois pages qui nous engagent à la confidentialité la plus totale. Rien ne doit sortir de l’entrepôt, et raconter quoi que ce soit à des concurrents, bien sûr, mais aussi à vos amis et à votre famille peut vous être reproché. La peur organisée, la surveillance de nos moindres faits et gestes, et la contestation réduite au silence, c’est ce qui se joue chaque jour sous les néons de l’entrepôt de VentEnLigne, avec, pour principale arme de persuasion, la promesse d’un emploi.»

**ANNEXE 8 : Extrait d’un entretien avec Audrey ISOR**

**Comment les produits sont-ils rangés au sein de chaque plateforme ?**

*Audrey ISOR :* Nous avons un système de rangement très spécial car nous ne regroupons pas les produits par type mais par taille car cela permet d’optimiser l’espace. Vous pouvez en effet trouver sur une même étagère, une tablette à côté d’un baril de lessive et d’une paire de chaussures.

**Pourriez-vous nous expliquer comment les salariés font pour trouver les produits commandés par les clients dans des entrepôts aussi vastes que les vôtres ?**

*Audrey ISOR :* Chaque produit est géolocalisé à l’aide d’un code-barre qui est associé à une zone de stockage.

**Pour les salariés ce système doit induire beaucoup de déplacements ?**

*Audrey ISOR :* En moyenne un salarié parcours entre 10 à 15 km au cours de sa journée de travail.