

Règles du jeu & procédures Animateurs

- Caisse
- Encaissement
- Produits, Matériel
- Fichier clients
- Temps
- Vidéo & preuves

Pour mise à jour à l'issue de la réunion
Du manuel: Règles du jeu & procédures Animateurs
Des contrats de travail / Des fiches de poste
Des Fiches de stock / d'inventaire / Gratuits clients

- **Procédures de caisse**

- Pas de pot de pourboire sur le comptoir d'accueil – Le pourboire est remis directement du client au collaborateur. S'il y a un pot ils doivent déclarer les pourboires dans leurs revenus et vous devez payer les charges sociales.

- **LE SUIVI DU CLIENT**

- Tous clients qui entrent dans le salon doivent avoir leurs fiches suiveuses réalisées.
- Chaque prestation doit être inscrite avec le nom du coiffeur qui l'a réalisé (afin d'éviter le détournement de chiffre d'affaires, si ce n'est pas fait il n'y a pas de preuves)

- **L'ENCAISSEMENT**

- Les apprentis et les mineurs ne peuvent encaisser.
- Enregistrer le client sur sa carte privilège ou fidélité.
- Les chèques doivent être tamponnés immédiatement avant d'être mis dans la caisse, (ne pas mettre le chèque dans la caisse sans ordre)
- Vérifier le rendu de monnaie , la remise d'un ticket de caisse au client est obligatoire

- **LA CLOTURE DE CAISSE**

- Edition du brouillard de caisse, comptabiliser les bons de réduction, les remises.
- Vérifier la liste des chèques (signature, date) et des cartes bleues
- Préparation du bordereau de remise de chèques
- Contrôlez les espèces. Vérification du fond de caisse (de 60 à 80 euros).
- Préparation du bordereau de remise d'espèces. Mettre dans le coffre l'ensemble des bordereaux de remises.
- S'il y a un problème a la clôture appeler l'animateur. La prime de caisse va à celui qui fait la caisse
- S'il manque de l'argent en caisse, les pourboires remis aux collaborateurs sont conservés pour être remis en caisse.
- Ne pas éteindre l'ordinateur le soir et le week-end afin que la centralisation des données puissent ce faire.

- **LE DEPOT EN BANQUE**

- Apporter les bordereaux de remises de chèques et d'espèces tous les lundis ou mardis et les jeudis. (deux jours)
- Agrafer l'ensemble des bordereaux et les justificatifs de dépôt en banque.

- **ARCHIVAGE**

- L'animateur ramène tous les mois les bordereaux de remise de caisse et procède a un pointage sur une journée au hasard

• Règle du jeu / Prévention caisse

- Lors de l'embauche, lire le contrat de travail et la fiche de poste afin d'établir les responsabilités.
- Appeler l'ancien employeur afin de savoir si tout c'est bien passé.
- Ne pas laisser un collaborateur seul dans le salon. (2 personnes minimum dans l'organisation des plannings)
- Installer un coffre (ne pas donner le code ou le double de la clé ou du code à chacun)
- Faire réaliser les **fiches suiveuses**, dès l'arrivée des clients.
- Installation de caméras vidéos, dont 1 sur la caisse. Si vous enregistrez cela doit être indiqué dans le salon, sinon ce sera juste une information pour vous, cela ne pourra pas être porté au dossier.
- La caisse doit être faite par le manager ou son manager relais.
- Les assistants et coiffeurs ne doivent pas aller à la banque, en cas d'absence du manager c'est l'animateur qui doit le faire. (Risque avec l'inspection du travail en cas d'accident, si la banque n'est pas sur le trajet du domicile, et en cas de vol ou d'agression car pas couvert par l'assurance.)
- Bloquer la possibilité d'annuler ou de modifier un encaissement client sur le logiciel de caisse.
- Aucune sortie d'espèce de la caisse pour quelques achats que ce soit. (Tout est livré par la centrale)
- Pas de restitution d'espèces sur les chèques reçus en paiement (pourboires)
- Le code d'accès du manager ne doit pas être communiqué aux assistants, aux coiffeurs et aux manager relais
- Le code d'accès des animateurs ne doit pas être communiqué aux assistants, coiffeurs, manager relais, manager
- Contrôler les caisses régulièrement, vérifier les heures de clôture de la caisse.
- Une caisse qui est juste tout le temps sans erreur! c'est bizarre...
- Mettre en place les enregistrements et RDV en ligne. (Qui limite les possibilités) Ainsi que les cartes privilèges et de fidélités.
- En cas de départ du manager pendant la journée, celui ci doit faire une situation intermédiaire de vérification.
- S'il y a un moment de calme ou avant son départ, le manager doit faire une situation intermédiaire.
- Remise en banque tous les deux jours.

Ne pas faire confiance, suivre la procédure

• Exemples de manipulation de la caisse

- Une collaboratrice qui démonte la tour de l'ordinateur le soir pour refaire les caisses chez elle !
- Sous facturer pour faire plaisir, et avoir ensuite un avantage du client.
- Le client homme de 18h30 qui paie en espèce.
- Débrancher le TP carte bleue et dire aux clients qu'il est en panne afin qu'ils aillent chercher de l'espèce au distributeur.
- Ne pas terminer l'encaissement.
- Taper une remise étudiant a la fin de la saisie, ne pas donner le ticket au client et garder la différence.
- Faire volontairement une erreur le soir ou de moyen de paiement ou de collaborateur, pour avoir le code et modifier la caisse (l'animateur ne souhaitant pas être dérangé il donne le code)
- Mettre le chèque à son nom (on cherche toujours les erreurs en espèces) on peut demander à la banque de tracer le chèque, avec le nom de la cliente
- Ils subtilisent les shampoings + coupes + brushing en espèce donc la fiche moyenne augmente !
- 5 à 7 € tous les jours pour le sandwich difficile à recouper le soir.
- Un client encaissé en espèce mais facturé en chèque, il manque un chèque mais pas d'espèces dans la caisse. C'est toujours moins suspect que l'espèce. (il peut être ensuite annulé)
- Nouveau manager ou manager absent.
- Si l'argent n'est pas mis dans un coffre ,un collaborateur peut se servir dans l'enveloppe.
- Mettre l'argent avec des gants, recompter le lendemain avec des gants. S'il manque de l'argent avertir l'équipe qu'il y aura un relevé d'empreintes digitales réalisé par la gendarmerie. En général il manque un collaborateur le lendemain. (voir pour poudre indélébile ?)
- Ne respecte pas le tarif

Perte de chiffre d'affaires

- Afin de «fidéliser» faire plaisir au client, en offrant les soins, en ne comptant pas certaines coupes ou les effets.
- Donner de mauvaises habitudes à la cliente
- Ne pas réaliser son chiffre
- Donner le mauvais exemple aux collaborateurs

Contrôle de la caisse

- Faire la moyenne des ratios chèque / espèce / carte bleue et les comparer quand le collaborateur est présent dans le salon.
- Regarder sur les réseaux sociaux les parutions de vos collaborateurs !
- Vérifier les encaissements en se connectant en ligne directe le soir.
- Contrôler les fiches suiveuses avec le brouillard de caisse. (suite des numéros, pas de manquant)
- En cas de doute, envoyer un client mystère à 18h30 qui payera en espèce.
- Voir dans le journal des événements les annulations d'encaissements.
- C'est souvent le manager ou l'assistant manager qui est impliqué. Dans tous les cas c'est son manque de rigueur ou il délègue parce que cela l'arrange.

Prévention des Produits et matériels

- Ne pas mettre le stock à côté du vestiaire, il est trop facile de mettre un produit dans son sac en partant.
- les stocks doivent être sur les linéaires ou dans les placards en dessous des meubles vente dans le salon.
- Ne pas mettre les produits dans la réserve (sauf réserve séparée du vestiaire et fermée à clé et armoire fermée à clé)
- Évitez le stockage lors des opérations promotionnelles fournisseurs.
- Les achats en 5L des shampoings techniques limitent le vol.
- La centralisation permet une livraison à la semaine sans stock dans le salon.
- Faire des fiches de stock type par gamme avec les quantités et vérifier le stock régulièrement
- Contrôler les ratios d'achat technique et vente tous les mois sur le compte de résultat.
- Faire l'inventaire une fois par an et dès qu'il y a un doute.
- Voir pour faire une remise produit aux collaborateurs (code manager exclusivement)
- Tenir à jour le **livre des clients gratuits**: modèles training, coiffure des coiffeurs, essais des produits, clients insatisfaits et refaits, essais hairstylist challenge.
Avec la date, le nom du client, la prestation et la signature de la personne qui s'est fait coiffée.
- Changer les clés du salon, en cas de départ d'un collaborateur (afin d'éviter que le salon soit visité le soir) et que beaucoup de clés soient en circulation !

C'est le manager ou l'assistant-manager qui gère le stock et passe les commandes.

Contrôle des produits et matériels

- Faire des fiches de stocks avec des quantités par références, et demander à ce que le stock soit constant.
- Inventaire dès que la quantité de stock d'une référence sort de la norme, il y a un risque de vols.(voir inventaire)
- Entre 3 et 6 produits minimum et maximum par référence.
- Le stock doit être constant.
- Respectez les budgets lors des commandes
- Contrôle des achats de produits technique sur le compte de résultats en fin de mois
- Pas d'achat d'électro sans autorisation de l'animateur.
- Demander à ce que l'on vous rende la tondeuse, le séchoir ou le lisseur défectueux, avant de passer une nouvelle commande.
- Voir les ratios achats électro sur le compte de résultat en fin de mois (nouveau)
- Le vol se fait surtout sur les produits techniques pour le travail dissimulé sur l'outillage et sur Kérastase.
- En cas de rupture de stock, le réassort se fait par 3 ou par 6 au moment de la livraison sans tenir compte des reliquats
- Les produits d'hygiène et d'entretien peuvent aussi disparaître alu, lessive, cellophane etc...
- Attention les codes barres sont sur les boites de couleur et pas sur les tubes (il suffit de laisser la boite dans la poubelle des détruits et de prendre le tube)
- Chacun peut rentrer le soir avec un outil dans sa poche sans être pour autant de mauvaise fois.
Mais si le collaborateur prend ces outils tous les soirs, c'est qu'il pratique le travail dissimulé, il a donc besoin de produits.
- Nécessité d'avoir des vestiaires fermés afin qu'il puisse ranger ces outils, cela permet aussi de limiter le vol entre collaborateurs.

Exemples des Produits et matériels

- Il tape des produits à la place des prestations lorsqu'il réalise la facture et il les prends ensuite pour les revendre.
- Lors d'un challenge revente pour gagner ! Il encaisse des produits à la place de prestations ! Que sont devenus les produits ?
- Si le vestiaire est a côté du stock, le soir il est facile de glisser des produits dans son sac.
- Il part le soir avec le matériel du salon.
- Il prend un tube le soir réalise sa couleur et ramène le tube le lendemain dans la poubelle des produits détruits (pas de trace /stock constant)
- Il fait régulièrement des erreurs de quantité sur la commande

Vol du fichier client

- En cas de départ pour n'importe quels motifs que ce soit, plus d'accès à l'informatique.
- Protection: Voir avec Anthony Desmars

Protection clients réseaux sociaux

Le compte FACEBOOK doit être créer avec l'adresse mail du salon: @lothmann.com

Bloquez la possibilité de demander vos followers en amis:

Dans vos paramètres de profil Facebook (partie confidentialité) : choisir qui peut voir votre liste d'amis, sélectionnez « moi uniquement » . Ainsi, vous évitez qu'un tiers ou concurrent puisse demander vos clients en amis.

- N'encouragez pas vos coiffeurs à publier sur leur propre Facebook: Publiez sur celui du salon en le citant.

Vol de temps

- Arrivée avec 10 mn de retard.
- Départ 10 mn plus tôt.
- Idem pendant la pause.
- Manager qui ne respecte pas les horaires et part plus tôt parce que c'est calme.
- Attention aux récupérations !
- C'est souvent le manager qui profite de la situation.

Entretien Individuel

- Une demande d'explications suffit bien souvent. Celui-ci doit être effectué par l'animateur, le manager peut être présent. Ou par le manager s'il s'agit d'une demande d'éclaircissement ou d'information.
- Avant l'entretien avec le collaborateur l'animateur vérifie avec le manager, que les procédures de caisse sont respectées.
- Évitez les entretiens trop formels dans le salon, si le collaborateur n'a rien fait, celui-ci se sentira toujours coupable aux yeux des autres et vous aurez du mal à le conserver.
- En cas de doute ou d'erreurs de caisse, faire un entretien **rapidement** avec le collaborateur en utilisant les débuts de phrases suivantes:
il me semble que ... j'ai le sentiment que ... peux tu m'expliquer ... J'aimerais comprendre....Que c'est il passé...
- Ne jamais accuser directement le collaborateur, il peut s'agir d'une erreur ou d'une incompréhension, de plus la personne soupçonnée n'est pas forcément celle impliquée.
- Éviter d'impliquer les autres collaborateurs sauf si lors des entretiens d'explications si ces derniers vous donnent des informations (attention aux manipulations et aux jalousies conscientes ou inconscientes) Dans tous les cas, il faudra des attestations sur l'honneur et copie de la carte d'identité.
- Un collaborateur qui vole ne l'avouera jamais! (Sauf dans certains cas voir Motifs) Inutile de l'accuser, de plus, il va se méfier et vous aurez beaucoup de mal à obtenir des preuves.
- Si vous voulez obtenir des preuves, il ne faut pas changer de comportement.
- Si un jeune collaborateur a fait une erreur, parce que les procédures de caisse ne sont pas respectées, et si c'est un bon collaborateur, vous pouvez peut être lui laisser une seconde chance ?
- Toute personne accusée à tort peut porter plainte pour diffamation à la gendarmerie avec, pour conséquences un licenciement avec préjudice moral et cela est plus facile à prouver que le vol !

Procédures

- Contrôlez en vidéo avant d'envoyer un client mystère
- Si les procédures et interdictions sont précisées dans le contrat de travail et les fiches de postes, vous pourrez agir par un avertissement, voir une sanction en cas de manquement aux respect de celles-ci.
- **En cas de vol il faudra fournir des:**
 - Attestations sur l'honneur des salariés avec photocopie de la carte d'identité.
 - Attestations sur l'honneur des clients avec photocopie de la carte d'identité.
 - Le brouillard de caisse et les fiches suiveuses manquantes. Avec la méthode utilisée.
- Avant de réunir les preuves et de commencer la procédure, **appelez un avocat spécialisé en droit social**, afin d'être sûr d'avoir toutes les preuves en votre possession, en fonction de la méthode utilisée pour détourner l'argent.
- Si vous donnez des responsabilités de caisse à un mineur ou un apprenti ce sera difficile car sa fiche de poste ne peut le prévoir.
- Vous pouvez faire un exemple afin que chacun sache qu'il est difficile de vous voler. Mais il faut avoir des preuves concrètes, un juge n'analysera pas de documents comptables ou des documents non officiels et votre bonne foi ne suffira pas.

Motifs !

- Le respect et le contrôle des procédures reste la meilleure anticipation.
- Le premier motif est le manque d'exigence du manager ou de l'animateur dans le contrôle du process, en effet le collaborateur ne se sentant pas contrôlé, il peut être amené à jouer avec les règles.
- Les raisons sont souvent:
 - Jeune qui n'évalue pas les conséquences de ses actes.
 - Difficultés financières passagères: train de vie en augmentation, divorce, séparation, perte d'emploi du conjoint, maladie d'un proche avec difficultés.
- Si la personne admet avoir volé, pour des raisons de difficultés passagères elle peut vous proposer de vous rembourser. Au quel cas un protocole écrit est nécessaire.

Par contre en cas de cleptomanie, drogue, alcool, elle est souvent ingérable et impossible à cadrer.

Dans ces derniers cas, les preuves de ces addictions sont impossibles à fournir. Elle peut demander un licenciement pour harcèlement ou une incapacité à l'entreprise !

Dans tous les cas la mise en place et le contrôle des procédures reste la seule solution. Si elle sent qu'elle est surveillée elle ne restera pas.

Réglementation VIDEO-PROTECTION

- La loi autorise un employeur à installer un système de vidéo-protection sur votre lieu de travail, en vertu de son obligation de sécurité (article L4121-1).
- Un dispositif de vidéosurveillance installé dans un salon de coiffure a pour but d'assurer la sécurité de l'établissement (sécurité des biens et des personnes), à titre dissuasif, ou pour identifier les auteurs de vols, de dégradations ou d'agressions. Mais aussi pour contrôler la bonne organisation du travail.
- La mise en place de caméras au salon est autorisée à conditions de respecter les libertés individuelles et la vie privée des collaborateurs. Ces contraintes ont évolué avec l'entrée en vigueur du Règlement général pour la protection (RGPD), le 25 mai 2018. Le système doit donc respecter certaines conditions préalables et sa mise en place, correspondre à un intérêt légitime, ou une activité réglementée et rester proportionnée au but recherché. L'installation d'un tel dispositif ne doit pas conduire à une mise sous surveillance généralisée et permanente du personnel (délibération n°2014-307 du 14 juillet 2014 de la CNIL – Commission nationale de l'informatique et des libertés – et décision du Conseil d'Etat du 18 novembre 2015). Les caméras peuvent filmer des lieux ouverts au public (espace d'entrée et de sortie, zone de circulation et marchande, comptoirs, caisse...) et certains lieux non ouverts au public.
- Le dispositif doit être autorisé par le préfet du département ou le préfet de police à Paris. Cette autorisation est délivrée pour une durée de 5 ans. Le formulaire peut être retiré auprès des services de la préfecture du département ou téléchargé sur le site du ministère de l'Intérieur. Il peut également être rempli en ligne sur le site : <https://www.televideoprotection.interieur.gouv.fr>. En revanche, les caméras ne doivent pas filmer les toilettes, les espaces dédiés au personnel et les postes de travail des collaborateurs sauf la caisse et la zone où sont stockés les produits.
- Aucune information concernant personnellement un salarié ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté préalablement à sa connaissance. Les systèmes de caméras de vidéosurveillance des employés- qui filment un lieu fermé au public et permettent l'enregistrement et la conservation des images sur support numérique – n'ont plus à être déclarés à la CNIL depuis le 25 mai 2018. La CNIL conserve néanmoins son rôle de contrôle.
- Les images enregistrées ne peuvent être visionnées que par les seules personnes habilitées dans le cadre de leur fonction (direction, responsable sécurité). Elles seront conservées pendant une durée déterminée par l'employeur. En effet, la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et le RGPD précise qu'il appartient à l'employeur de définir une durée de conservation des images en lien avec l'objectif poursuivi par le dispositif. Toutefois l'employeur ne peut pas conserver les images plus d'un mois. Sauf en cas de procédure en cours.
- Afin de se conformer au RGPD, l'employeur doit tout d'abord apposer un panneau d'information affiché dans les locaux qui informe les salariés et les clients de la présence du dispositif, du nom du responsable, de la base légale du dispositif (sécurité des locaux), de la durée de conservation des images, de la possibilité d'adresser une réclamation à la CNIL et de la procédure à suivre pour demander l'accès aux enregistrements visuels les concernant. Pour les collaborateurs, une information individuelle doit également être effectuée : selon l'article L1222-4 du code du travail. Le règlement intérieur ou une notice d'information diffusée par courriel peut intégrer les éléments relatifs à la gestion des données personnelles et aux droits des personnes dans le cadre de la mise en place d'un dispositif de caméras. Cette information peut être aussi formalisée par voie d'avenant au contrat de travail.
- L'installation se fait via le logiciel shortcuts l'enregistrement

Avenant Système de vidéosurveillance.

La SARL.....informe Monsieur/Madame.....que l'établissement situé est placé sous vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité de son personnel et de ses biens. Les images enregistrées dans ce dispositif ne sont pas utilisées à des fins de surveillance du personnel ni de contrôle des horaires.

La SARL.....informe que l'ensemble des collaborateurs et des clients sont filmés par le dispositif. Les images peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité au sein de la SARL.....à savoir Monsieur/Madame.....et par les forces de l'ordre.

Les images seront conservées durant un mois.

En cas d'incident lié à la sécurité des personnes et des biens, les images de vidéosurveillance peuvent néanmoins être extraites du dispositif. Elles sont alors conservées sur un autre support le temps du règlement des procédures liées à cet incident et accessibles aux seules personnes habilités dans ce cadre.

Monsieur/Madame..... peut accéder aux données le concernant ou demander son effacement. Monsieur/Madame.....dispose également d'un droit d'opposition et d'un droit à la limitation du traitement de ses données.

Pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement des données dans ce dispositif, Monsieur/Madame.....peut contacter la personne habilités au sein de la SARL.....à savoir Monsieur/Madame.....

Si Monsieur/Madame..... estime, après avoir contacter la personne habilité, que ses droits Informatiques et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif n'est pas conforme aux règles de protection des données, Monsieur/Madame..... peut adresser une réclamation à la CNIL ou par voie postale.



Exemple de coffre fort a trappe:

Celui-ci permet de mettre les caisses sans avoir accès aux autres caisses. Et donc de limiter l'accès au coffre. (seul le manager et l'animateur ont la clé ou le code)

D'un volume utile de 32L, ce coffre fort à digicode est doté d'un tiroir de dépôt qui vous permettra d'abriter vos espèces, chèques, clefs, carte de crédit, etc.

Garantie : 2 ans

Référence : ACCESS30DEPOT

POINTS FORTS : Trappe de dépôt, Compartiment spécifique, Digicode

CONTENU : 1 x Coffre-fort à codes de 32L avec trappe de dépôt + 1 x Fixations+ 1 x Clés de secours (2)

299,00 € ou payez 3x 99.66 € sans frais

Responsabilité du gérant.

- En cas de contrôle fiscal classique: une consommation de produits trop élevée et des caisses avec erreurs peuvent amener un redressement pour dissimulation de chiffre d'affaires.
- Contrôle fiscal personnel: Après dénonciation ou contrôle d'un concurrent qui refait ses caisses ! La brigade financière vient a votre domicile et votre salon en même temps. À 7 h du matin. Garde à vue par les gendarmes pendant le temps de la perquisition, 4 à 12H.
- Capture des mails et de vos disques dur d'ordinateurs (mise sur écoute) et de tous les documents concernant la société.
Questions : connaissez vous les logiciels qui permettent de faire sauter des fiches etc.
- La certification du logiciel en 2018 doit permettre de ne plus faire sauter les fiches

Les 10 conseils pour la gestion d'un problème

1. Respectez les procédures de caisse.
2. Respectez les procédures de stock.
3. Contrôlez souvent les caisses et les stocks.
4. Surveillez le collaborateur.
5. Demandez un entretien et écoutez les réponses du collaborateur.

En cas de doute

1. Faites vous conseiller par un avocat.
 2. Agir avec discrétion. (Contrôle vidéo et client mystère)
 3. Ne pas vous énerver et attendre le bon moment pour agir.
 4. Attendez d'avoir les preuves nécessaires.
 5. Garder la crédibilité des autres collaborateurs
- Il n'y a pas d'ordre a la démarche, car si vous avez des soupçons , il vaut mieux ne pas vous dévoiler, néanmoins un jeune collaborateur à qui vous demandez des explications peut se recadrer! A chacun son feeling... dans tous les cas évitez le conflit.