



# Compte rendu CCE CONTINENT 2001 Décembre 2009



## INFORMATION SUR LA MISE EN PLACE DE LA « CHARTE INFORMATIQUE »

Vocation pédagogique de sensibilisation : Charte orientée informatique, bureautique, bons comportements au quotidien dans le respect de règles simples.

Identifiant, mot de passe : strictement personnel, à ne pas communiquer.

Le système permet de surveiller le trafic entrant et sortant du Système Informatique, de conserver les traces par poste de travail et utilisateur ; une déclaration est faite à la CNIL, déploiement en 2010.

La charte sera distribuée aux collaborateurs, à disposition sur le portail métier, lisible dans les espaces de vie. Elle ne sera transmise qu'à titre d'information, il ne pourra être demandé aux collaborateurs de la signer !

**FO : Parallèlement, vous envisagez de modifier le parc informatique, chaque PC n'aura plus sa tour mais sera relié à une unité centrale ?**

Réponse : en effet, Aire sur la Lys va être en test, les tours seront remplacées par un boîtier, et le serveur sera commun dans une unité centrale

## CONSULTATION SUR LE PROJET DE TRANSFORMATION DU BACK OFFICE MAGASIN « FRAIS GENERAUX »

Le projet a été présenté lors de la précédente réunion, il est aujourd'hui soumis à consultation.

Il est rappelé que, (d'après la direction), son but est de simplifier la tâche, et que tout est prêt pour un bon fonctionnement.

**FO : Même si l'impact social déclaré est de 1 personne, 13 heures seront à réallouer par établissement, pour la personne chargée actuellement des FG ; A quelles tâches administratives le seront-elles ?**

Réponse : 15 personnes travaillent sur les Frais Généraux, il y aura autant de solutions que d'individus, nous respecterons les tâches réallouées en fonction du contrat de travail.

**FO : Les critères d'appels sont définis par tranche horaire, et sur certains jours ; cela permettra t il de fonctionner dans de bonnes conditions, la vie en magasin n'étant pas une planification en soi ?**

Réponse : les tests n'ont pas révélé de problèmes, même dans les gros magasins.

**FO : Combien de postes ont-ils été créés au siège suite à ce dépouillement des tâches magasins ?**

Réponse : 20 postes

**Vote : avis défavorable à l'unanimité des membres du CCE**

## **CONSULTATION SUR LE PROJET DE CENTRALISATION DES « STANDARDS DES HYPERMARCHES »**

*Projet présenté lors de la précédente réunion, soumis à consultation ce jour*

### **Rappel de la présentation :**

*une enquête a placé Carrefour 182<sup>ème</sup> sur 200 en terme de satisfaction d'accueil téléphonique*

*La technique de la voix IP nous permet de nous servir de notre réseau interne pour communiquer en interne et en externe. Les enjeux sont de gérer ainsi efficacement le trafic, de proposer un message d'accueil commun pour tous nos hypermarchés, de simplifier la vie pour l'appelant, de réduire les coûts d'abonnement, de réduire le coût des consommations téléphoniques internes et externes mais aussi d'optimiser les coûts de fonctionnement.*

### ***FO : Nous considérons que votre principal intérêt est une baisse des coûts d'exploitation, mais à combien l'avez vous chiffré ?***

*Ce projet vient encore au détriment des hommes, du contact, du service clients, qui pourtant, comme l'a dit M Olofsson, doit être au cœur de nos préoccupations !*

*Nous pensons que ce n'est un bien ni pour l'entreprise et son image, ni pour le client, ni pour les collaborateurs.*

*Vous nous indiquez une image négative de l'accueil téléphonique, mais combien avez vous investi en formation Accueil ces dernières années pour justement améliorer le savoir faire ? Pour recevoir, il faut donner et vice versa ! Carrefour n'a pas su faire, pour être compétent, il faut être formé !*

*Nous sommes dans le commerce, le relationnel est important, de client à salarié, et pas d'être humain à machine ! Ce qui ressort justement de la taille de « petits » magasins, c'est qu'ils sont à taille humaine, c'est notre force ! Le social nous préoccupe mais également les conséquences économiques que tous ces projets vont engendrer.*

*1 personne est déclarée impactée sur son poste, mais dans chaque magasin le personnel à l'accueil passe une partie de son temps au téléphone ; à quoi seront réallouées ces heures dégagées ?*

*Réponse : Je ne peux vous estimer un coût, il s'agit d'une rentabilité au long terme ; et concernant la réallocation des heures dégagées, tout comme pour les Frais Généraux, nous aviserons au cas par cas, dans le respect du contrat de travail.*

*Le président du CCE, JL Trintignant, se dit d'accord avec nous sur la problématique du côté humain, et déclare que le côté économique est à considérer, mais qu'il faut attendre et voir les résultats. Considérant que les commentaires rejoignent ceux du CCE Carrefour France de la veille, il propose que la consultation soit reportée au prochain CCE, tout comme elle l'a été au CCE Carrefour France.*

*La Commission Mission Handicap sera réunie pour travailler et construire un projet sur la problématique de reclassement des salariés handicapés.*

*Proposition acceptée à l'unanimité,*

**la consultation est reportée**

## **INFORMATION EN VUE D'UNE CONSULTATION** **SUR LE PROJET « BANQUE CARREFOUR »**

*Le projet Banque Carrefour a pour objectif de développer l'activité et pour vocation le maintien d'un niveau d'activité suffisant pour pérenniser via une diversification et l'élargissement de la gamme des produits bancaires. Ainsi S2P pourra disposer d'un agrément banque complet.*

*Pour des raisons économiques et réglementaires, l'entreprise a dessiné ce projet pour s'adapter à l'évolution des marchés services financiers, couvrir l'ensemble des besoins de base des clients, inscrire les relations avec les clients des services financiers dans la durée, créer des synergies de revenus entre les offres des services financiers et présenter une structure offrant toutes les garanties de professionnalisation de contrôle **S2P**. L'évolution de la réglementation, plus contraignante notamment du fait de ces conséquences opérationnelles, risque de générer une baisse de l'activité de crédit. Demain 194 stands financiers seront fonctionnels pour former un levier de conquête et de fidélisation et mener des actions commerciales à travers la carte fidélité, le Blanc et le Brun. Ils seront basés sur la renommée de l'enseigne, la proximité, la forte densité, le flux clients important.*

*6 millions de budget formation sont prévus pour 2010/2011.*

### ➤ **Les conséquences sociales sur le statut individuel des salariés :**

*Transfert automatique des contrats de travail des salariés des stands financiers au 01 mai 2010. Pour les salariés qui ne souhaitent pas être transférés à la société S2P, la direction s'engage à prendre en considération leurs demandes **à la condition** que d'une part, celles-ci ne remettent pas en cause la faisabilité du projet banque Carrefour et d'autre part, que des postes adéquats soient disponibles au sein des hypermarchés. Les Accords d'entreprise actuels survivront 15 mois au-delà du transfert, sauf conclusion d'accords de substitution. Les mandats électifs prendront fin à la date du transfert.*

### **FO : Quel management pour ces stands demain ?**

*Réponse : 1 cadre par stand et par site, favorisant l'évolution interne, 19 responsables régionaux, tout en rappelant que le niveau BAC est obligatoire, ou 2 ans d'expérience dans le domaine pour tout salarié S2P*

### **FO : les formations seront-elles dispensées régionalement, ou à Evry. Certains salariés ne souhaitent pas effectuer des déplacements**

*Réponse : il sera possible de mutualiser certaines formations pour éviter les déplacements*

### **FO : les hôteses seront-elles appelées à être mobiles ?**

*Réponse : Si elles le souhaitent, mais ce ne sera pas une clause du contrat de travail*

### **Autres questions :**

#### **Aujourd'hui rétribution S2P dans le TB magasin, et demain ?**

*Demain idem on continue de descendre le résultat en vision analytique pour influencer la marge semi nette*

#### **Les frais de salaire des hôteses sont-ils pris en charge par S2P ?**

*Oui, depuis 2009*

#### **Les stands seront-ils transformés ?**

*Oui, des moyens sont prévus, il faut s'adapter à la réglementation*

*Un document comparatif des accords actuels et de ceux de S2P est distribué.*

## **INFORMATION EN VUE D'UNE CONSULTATION SUR « PARCOURS CLIENT 3 (PC3) »**

Compte tenu des résultats obtenus dans les magasins tests (Aire sur la lys pour Continent 2001, Denain, Lomme, Begles, Roanne et Riom), sur le nouveau système d'encaissement par les vendeurs EPCS, Carrefour envisage un déploiement qui sera réalisé au cours du premier semestre 2010, à l'issue des procédures d'information/consultation des instances. Seuls les salariés volontaires seront concernés. Ces salariés seront accompagnés par l'équipe nationale ayant déployé en magasin le dossier « Parcours client ». Le temps moyen d'encaissement est de 2 mn 35, 10% des bons de vente sont encaissés sur le total B de VTE. Par magasin cela représente en moyenne 7 bons de vente par jour

## **INFORMATION EN VUE D'UNE CONSULTATION SUR « LES BALANCES FRUITS ET LEGUMES »**

Compte tenu des résultats dans les magasins tests, les balances dites « intelligentes » seront installées dans les magasins de typologie 3 à 5, c'est-à-dire qui ont un chiffre d'affaire supérieur à 3 millions d'euros. Début du déploiement au premier semestre 2010, réalisation et installation dans 5 magasins par semaine.

L'assortiment sera maintenu, mais l'offre revue afin d'éviter les confusions clients. Une balance coûte entre 2 500 et 3 000€, le meuble de 200 à 250€, la connectique magasin 3 500€

### ➤ **Conséquences sociales :**

4 personnes à reclasser, dont 1 salariée reconnue handicapée, mais qui serait déjà repositionnée

Le métier d'équipier de vente affecté à la pesée est déclaré métier sensible, et cet emploi rentre dans le dispositif GPEC qui sera mis en place à l'issue des informations/consultations des CCE et CE concernés

## **INFORMATION SUR « E-CORNERS »**

Il s'agit de bornes E-Commerce qui seront installées dans toutes les surfaces de vente. Internet propose une offre illimitée pour de plus en plus de clients, le CA internet représente 20 milliards d'euros en 2008 et enregistre 25 % de progression, pour un panier moyen de 92€.

Il permettra aux clients d'accéder en ligne au catalogue LDD sur toute l'offre de référencement, de passer une commande seul ou assisté d'un vendeur, de régler sur place à l'aide d'un PC connecté à Carrefour.fr

### **FO : Ou sera affecté le chiffre d'affaire des produits commandés ?**

Réponse : le CA est encaissé sur la borne et va dans le tunnel de Carrefour on Line mais en gestion, les ventes seront reprises sur une ligne spécifique du TB « Rem Carrefour on Line », comme la rémunération des services financiers, c'est de la gestion, pas de l'encaissement.

Le vendeur s'identifiera avec un code personnel s'il réalise une vente E-Corner, pas dans le TAN, il sera commissionné par Carrefour on Line qui remboursera Carrefour.

**FO : les vendeurs auront donc leurs frais de salaire dans le TB sans que leur Chiffre d'affaire ne passe en tant que tel !**

**Le magasin sera-t-il rétribué sur l'espace d'implantation des meubles ?**

Réponse : non, sur un espace nous allons proposer 12 000 références de plus.  
Le déploiement est prévu fin février 2010.

### **PRESENTATION « DES COMPTES »**

*Ils sont annoncés comme catastrophiques. Le CA alimentaire est tenu, le non alimentaire est en régression, le carburant pénalise fortement le résultat global.  
Hors carburants le CA au 30 juin est à moins 1.6% sur les prévisions et à moins 1.1% sur N-1 ; au total hypers – 4.3% sur les prévisions et – 5.4% sur N-1  
Les frais de personnel sont à – 4.6% et à +0.4% de R/P, les frais généraux sont maîtrisés, la marge totale est à – 1.89% de R/P ce qui est alarmant ; L'EBIT est mauvais, Carrefour perd de l'argent ; Décembre sera décisif pour les résultats annuels*

**FO : Avec MBC le magasin n'est plus responsable de la marge ni des stocks, il ne reste à l'encadrement que la responsabilité de vendre et de gérer les Hommes !**

Réponse : Oui, cela est vrai

### **INFORMATION/CONSULTATION SUR « LES FORMATIONS »**

#### **Sur les formations prioritaires 2010/2011**

##### **Sur le prévisionnel formation arrêté à fin octobre 2009 :**

- ☞ Nombre d'actions par secteur/sexe/CSP
- ☞ Répartition des actions de formation par catégorie
- ☞ Actions de formation : adaptation, maintien, développement
- ☞ Prévisions formation (hors contrats de professionnalisation)
- ☞ Thèmes de formation prévus par secteur,
- ☞ Sur la mise en œuvre du DIF
- ☞ Mise en œuvre de la période de professionnalisation
- ☞ Sur la mise en œuvre des contrats de professionnalisation
- ☞ Sur la mise en œuvre des formations tuteurs
- ☞ Les conditions d'accueil des apprentis
- ☞ La mise en œuvre de la formation E.Learning

**FO : Est-ce que les positionnements de formation que vous nous présentez ont été établis en adhésion avec les salariés ?** En théorie oui, mais dans la pratique les collaborateurs découvrent trop souvent leur nom en face d'une formation sur un panneau dans un couloir ! Ils ont même parfois déjà faite cette formation !

*Concernant le DIF, nous vous affirmons une fois de plus, qu'il est utilisé dans les intérêts de l'entreprise, sur décision de l'employeur ; chaque année ces propos sont répétés sans que rien ne change. Le DIF est toujours cloisonné, il ne permet pas de s'orienter vers une formation d'une autre fiche que celle de l'emploi occupé, il n'ouvre aucune porte d'accès à une reconversion de poste face à tous les métiers sensibles et les restructurations que nous connaissons depuis environ 2 ans.*

Réponse : Je peux vous assurer que vous avez été entendu et que nous y réfléchissons.

**FO : Peut être, mais d'année en année nous tenons le même discours, rien n'a bougé !**

**Concernant les Contrats de professionnalisation, ils sont utilisés en ne leur laissant quasiment pas d'espoir. Dès leur arrivée d'une intégration à terme, on**

**leur précise qu'ils ont toutefois de la chance d'avoir été formés. A terme ils partent ...et d'autres arrivent !**

**Malgré l'Accord Senior, il ne nous semble pas que la priorité sera donnée à la formation de tuteur pour ceux qui le souhaiteraient, du moins n'en avons-nous ici aucune visibilité.**

**Vote : unaniment défavorable sur tous les points soumis à consultation**

**INFORMATION/CONSULTATION**  
**SUR « LA SITUATION DE L'EMPLOI »**

**3361 SALARIES**, C'EST L'EFFECTIF DES HYPERMARCHES CONTINENT 2001 AU 31/12/2008 - LES EMPLOYES REPRESENTENT 90.5 %, LES AGENTS DE MAITRISE 0.4 % ET LES CADRES 9.1 %.



**Les femmes** représentent 72 % chez les employés, 69 % chez les agents de maîtrise et **27 %** chez les cadres. **Les hommes** représentent 28 % chez les employés, 31 % chez les agents de maîtrise et **73 %** chez les cadres.

L'âge moyen est de 34 ans et 11 mois. L'ancienneté moyenne est de 9 ans.

5,44 % c'est le pourcentage de promotion pour 2008. 2,88 % c'est la masse salariale consacrée à la formation professionnelle. Les accidents de travail régressent de 14.5 %.

L'effectif total chez Carrefour au 31/12/2008 est égal à **74 610 salariés**. 72 % de temps complets, 28 % de temps partiels. Les CDI enregistrent 96 % contre 4 % de CDD. L'ancienneté moyenne est de 9 ans et 5 mois.

**FO : Nous regrettons que ce rapport comporte si peu d'éléments « Continent 2001 »**

**VOTE : Défavorable à l'unanimité**

**INFORMATION/CONSULTATION**  
**SUR « LE RAPPORT EGALITE HOMMES/FEMMES »**

149 employés ont été promus en 2008 dont 91 femmes.

Les promotions encadrements : 34 cadres ont été promus en 2008 dont 7 femmes.

Les embauches en CDI sont de 94 dont 79 hommes et 15 femmes.

**La rémunération moyenne mensuelle 2008** ☞

<b>Cadres</b>	<b>Agents de maîtrises</b>	<b>Employés</b>
<b>Hommes 3 850 €</b>	<b>Hommes 2 303 €</b>	<b>Hommes 1 733 €</b>
<b>Femmes 3 449 €</b>	<b>Femmes 2 365 €</b>	<b>Femmes 1 642 €</b>

**Vote : Défavorables : 10 - Abstentions : 4**

***LES ELUS FORCE OUVRIERE AU C.C.E.  
VOUS SOUHAITENT A TOUTES ET TOUS,  
AINSI QU'A VOTRE FAMILLE,  
D'EXCELLENTE FETES DE FIN D'ANNEE***

