

## Compte-rendu de la réunion du LUNDI 5 JUIN 09

Cette réunion a pour objet la visite du magasin d'AUTEUIL muni de **caisses automatiques CLS et RAPID'TICKETS**

Une présentation du magasin est faite aux membres de la commission emploi: ancien Euromarché, surface de vente 5800 m2, panier moyen 60€.

Objectif des réaménagements : adapter ce magasin à son environnement et clients. Les principaux changements ont été de réduire le non alimentaire en gardant principalement les consommables au profit de l'alimentaire  
 Mise en place d'un service plus livraison à domicile très adaptée aux clients parisiens.

### Visite du magasin

**Secteur PFT** : classé 25° de France

- ❖ Rayon Fruits et légumes : mise en place de 2 balances « intelligentes » assortiments variées, meubles plus pratiques avec une bergerie centrale pour la pesée fruits/légumes et fleurs coupées
- ❖ Rayon charcuterie/traiteur : disposition séparée charcuterie et traiteur. Test sur le traiteur en ligne
- ❖ Rayon boucherie : boucherie traditionnelle

**Secteur PGC** :

- ❖ Développement du bio (1000 références), produits du monde du fait de 84 ambassades proches
- ❖ Renforcer la cave à vins

### CAISSES AUTOMATIQUES « CLS PANIERS »

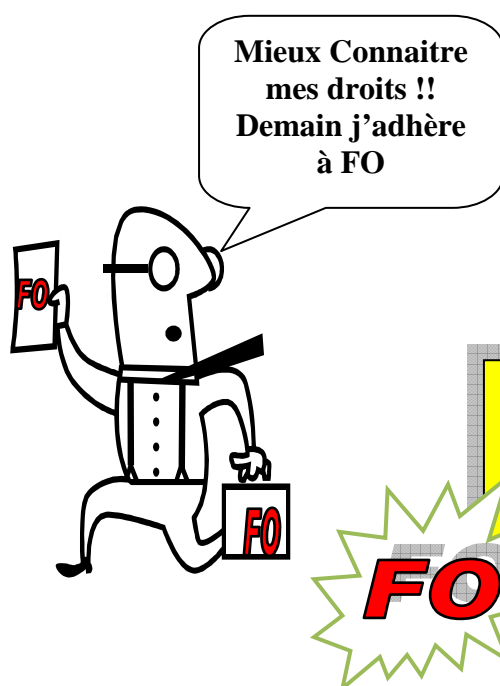
Principe de fonctionnement :	Les constats de l'Assistante de caisse et du Client :
<p>Ilot comprenant 5 points d'encaissement + le poste caisse terminal control tenue par l'assistante de caisse.</p> <p>2 types de point encaissement : 2 uniquement cartes et 3 cartes et espèce</p> <p>Tous les modes paiement, bons de réductions, bons d'achat, chèques sont enregistrés par la caissière. La transaction est transférée de la borne utilisée par le client vers la caisse terminale.</p> <p>Après paiement un ticket de caisse (doté d'un code barre) est délivré au client qui va lui permettre de passer la barrière de sortie.</p> <p><b>L'assistante de caisse « supervise »</b> les opérations de l'ilôt pour assister et conseiller le client. Grâce à un écran de contrôle sur son poste, l'assistante de caisse peut détecter si il y a un problème sur l'un ou l'autre des tunnels et peut intervenir pour dépanner le client.</p> <p>Toutes les 4H la salariée est relayée.</p>	<p><b>- Constats de l'assistante de caisse :</b></p> <p>Polyvalence : possibilité de varier d'un poste d'encaissement traditionnel à ce nouveau poste d'encaissement</p> <p>L'assistante évolue dans un espace qu'elle contrôle et maîtrise.</p> <p>Relation différente avec le client. Meilleur échange avec le client lors de demandes de renseignements.</p> <p><b>- Constats du client :</b></p> <p>Attente réduite, car impression de rapidité pour le client, qui effectue seul les opérations d'enregistrement de ses articles et donc gère son temps de passage.</p> <p>Notion de libre service renforcée.</p> <p>Service clients supplémentaire</p>

44 assistantes sont formées à ce jour – 7 embauches d’assistantes de caisses supplémentaires ont été faits depuis la mise en place.

## RAPID’TICKET (principe du self scanning)

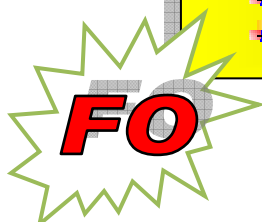
La Direction rappelle que ce système d’encaissement est à ce jour spécifique au magasin d’Auteuil

Principe de fonctionnement :	Les constats de l’Assistante de caisse et du Client :
<p>Le client est identifié en amont en ouvrant un dossier. Il signe un contrat à l’accueil du magasin.</p> <p>Dans la pratique, Le client se dirige vers la borne à l’entrée du magasin (munie de 90 terminaux reliés par wifi), scanne sa carte (Pass ou fidélité) sur la borne ce qui lui débloque un lecteur (un terminal) qu’il va accrocher à son caddie.</p> <p>Au fur et mesure le client scanne les articles qu’il dépose dans son caddie.</p> <p>Tout est enregistré dans le lecteur sur lequel le client peut contrôler le montant de ses achats.</p> <p>Pour le paiement, 2 choix : passage en caisses standard, l’assistante n’a plus qu’à poser le terminal et enregistrer le paiement. ou bornes de paiement.</p> <p>Des contrôles inopinés peuvent se déclencher, le paiement est bloqué, l’assistante de caisse doit passer tous les articles avant de confirmer le paiement</p> <p>En cas d’anomalies lors du contrôle, par rapport au montant réel du caddie, le client est identifié, averti et au bout plusieurs « erreurs », le contrat peut être rompu. <i>(le client n’aura plus droit d’utiliser ce système)</i></p>	<p>- <b>Constats de l’assistante de caisse :</b></p> <p>Relation différente entre le client et l’assistante de caisse. Meilleur échange avec le client lors de demandes de renseignements sauf en cas de contrôle.</p> <p>- <b>Constats du client :</b></p> <p>Gain sur la fidélité</p> <p>Reconnaissance du client dès son entrée en magasin, ce qui permet d’envoyer des promotions ciblées sur son terminal.</p> <p>Maîtrise au fur et à mesure du montant des ses achats</p> <p>Impression de rapidité pour le client, qui effectue seul toutes les opérations.</p> <p>Désagrément lorsque que le client est contrôlé, tous les articles doivent de nouveau repasser par une caisse traditionnelle, donc perte de temps énorme.</p> <p>Bien que le client est prévenu de nombreux contrôles, le client a l’impression d’un manque de confiance</p>



- La Délégation FO est intervenue sur l’importance de la formation pratique et technique, l’accompagnement des salariés ainsi qu’un renforcement de la sécurité.

- ✚ André Denis TERZO (Délégué National adjoint)
- ✚ Moïsette TECHER (Sevran)
- ✚ Michèle LESPERT (DEHF)
- ✚ Brigitte PENNE (DSC Continent 2001)



Rédaction : Moïsette TECHER : 06.17.28.72.13