



Commission de suivi "Parcours Clients 2" du 08/12/09



En ouverture de la réunion Mr Trintignant, assisté de Mr Lebas et Mme Bomo nous présente Mr Bonnifait et Mr Rousseau tous deux déployeurs, invités à notre demande pour nous faire part de leur suivi et de leurs témoignages accompagnés de leur vécu sur le terrain.

Le rôle des déployeurs : Accompagner les salariés dans leur changement de poste et accompagner les magasins (certains magasins ont repoussé le démarrage du projet)

Leurs objectifs :

- Mettre en place le parcours client dans un esprit de cohérence.
 - Rencontrer les différents collaborateurs Carrefour afin de veiller à leur accompagnement.
 - Donner du sens au projet ainsi qu'aux différents reclassements.
 - Pour les personnels handicapés, des alternatives seront trouvées avec les médecins du travail et l'accord GPEC ;
-
- 50 magasins sont déployés depuis début octobre 2009, selon le process de la Vague 1. Par ailleurs, 147 salariés sont concernés et reclassés majoritairement dans d'autres secteurs que celui des Caisses.
 - A fin-novembre, 8 magasins resteront à déployer. Soit un global de 58 magasins concernés pour un déploiement final début février 2010.
 - En ce qui concerne l'évolution du CA, le Projet « V2 » ne met pas en péril le CA du secteur EPCS. Il en résulte un écart positif à pondérer. A date, il n'y a pas de données significatives de perte de CA des magasins impactés.
 - La « V2 » concernera 58 magasins et 174 collaborateurs, qui sont majoritairement âgés de 36 à 45 ans, pour un Niveau 2B. Ce sont essentiellement des femmes, ayant entre 6 et 20 ans d'ancienneté, et dans l'ensemble Assistantes de Caisses.

FO DEMANDE ◀

- ◆ **Que les salariés soient informés de leurs droits et prérogatives.**
- ◆ **L'obligation de respecter leurs droits, en donnant aux salariés un poste en magasin correspondant à leur niveau de classification**
- ◆ **Qu'il n'y ait pas de pressions sur le personnel pour des reclassements forcés.**
- ◆ **Que l'on prenne le temps de reclasser les salariés selon leurs souhaits.**
- ◆ **Que le ressenti soit « bon », c'est-à-dire qu'à l'issue du reclassement, le Personnel soit bien dans son poste.**

FO REGRETTE ◀

- ◆ **Que le manque de moyen, accompagné de timing trop serré des DRH ET DRS amène à un constat difficile de mise en application de ces projets.**

Déclaration Force Ouvrière²

L'information des salarié(e)s de l'encaissement EPCS (*y compris les salariés des établissements non déployables*), ainsi que leur classement en métier sensible, n'ont pas été faits de façon systématique à ce jour. La commission économique Hyper SAS a déjà établi le même constat dans son rapport. C'est également le constat fait par notre organisation syndicale lors de la dernière commission de suivi et c'est à nouveau notre constat aujourd'hui.

Le préalable à toute démarche de GPEC est l'information **individuelle** des salariés du classement de leur métier en « **métier sensible** » et des droits correspondants à ce statut.

De nombreux délégués dans les établissements nous ont fait alerté que ce préalable n'était toujours pas respecté.

La direction lors des réunions de CCE, ou même dans cette commission (lors de la dernière réunion), nous déclare avoir la volonté de respecter ses engagements contractuels (accord GPEC), ***à ce jour le constat est sans appel.***

L'accord GPEC reste lettre morte dans son application dans les établissements.

Notre organisation syndicale, en tant que signataire majoritaire de l'accord GPEC, constate une application non loyale par la direction de cet accord comme d'autres accords (handicap, seniors).

A ce titre Force Ouvrière exige le respect par la Direction de cet engagement contractuel.

Composition de la délégation Force Ouvrière :
Marc CREVECOEUR (Carrefour MONTESSON)
Dominique BELTRAND (Carrefour Aix en Provence)

Prochaine Commission de suivi sur le parcours client
➔ janvier 2010.