



Compte rendu succinct de la commission des Vendeurs de produits et de services du Lundi 14 Décembre 2009

En début de commission, Force Ouvrière fait lecture d'une déclaration

Depuis la signature de l'accord vendeurs mettant en place la nouvelle rémunération, le syndicat Force Ouvrière ne cesse d'interpeller la direction et les responsables de la force de vente sur les différents dysfonctionnements techniques.

Force Ouvrière dénonce le manque de moyens techniques, de formations, l'inaction de la hiérarchie qui refuse de prendre en compte la réalité des problèmes dans les magasins.

Depuis quelques temps, Force Ouvrière constate que la direction déroge unilatéralement aux fondements de l'accord vendeurs :

- Remise de 20% sur des familles de Gros électroménager :
C'est la guele du vendeur qui disparaît ;
- Remise de 15% sur la famille des téléviseurs :
C'est la guele des vendeurs qui disparaît ;
- Crédit gratuit 10 fois sans frais :
C'est la guele du vendeur qui disparaît ;
- Mutation de la Carte Pass en CPU ou Gold : C'est une garantie de plus 1 ou plus 3 ans,
C'est aussi la guele du vendeur qui disparaît ;
- Complexité à enregistrer les contrats de services,
C'est la guele du vendeur qui disparaît ;
- Rupture de stock :
C'est la guele du vendeur qui disparaît ;
- L'installation des E-corners dans les secteurs EPCS ;
C'est la guele du vendeur qui disparaît ;
- Le développement de Carrefour One line, avec des prix plus attractifs sur ce site
C'est la guele du vendeur qui disparaît ;
- Le nouveau concept « Flin » mariant la radiotéléphonie à l'ensemble des rayons multimédia :
Là ce sont les vendeurs qui disparaissent...

Force Ouvrière demande, conformément à sa déclaration, l'ouverture d'une négociation sur la partie variable comme le prévoit le dernier paragraphe de l'article 3 de l'accord vendeur.

Une discussion avec la direction s'en suit, cette dernière argumente que le bilan 2009 n'est pas connu et ne le sera que courant du 1^{er} trimestre 2010.

Force ouvrière rappelle que dans le bilan 2008, nous avons connaissance d'une baisse de rémunération de la partie variable dans certains rayons de certains magasins, mais si nous étions restés sur l'ancien accord, basé sur les résultats du chiffre d'affaire, la baisse aurait été encore plus significative. Pour autant, ce n'est pas parce la casse a été limitée que FO doit accepter que les vendeurs n'aient pas une évolution de leur partie variable plus importante, si l'entreprise gagne plus, les vendeurs doivent aussi avoir leur part sur leur travail.

Force Ouvrière dénonce les inégalités dues aux opérations commerciales différentes d'un rayon à un autre. Sur le rayon TV (43) les conséquences de ces remises sur les primes sont plus néfastes pour les vendeurs que pour d'autres vendeurs d'autres rayons, alors que les vendeurs ont un objectif plus important sur le rayon 43 que d'autres, qui sont eux dans une situation inverse. FO ne peut accepter cette différence et surtout cette perte de guele.

Parcours Client EPCS PC3

Le test et ses résultats :

75% des ventes sont en achat multiple, l'encaissement se fait en ligne de caisse depuis le parcours client II.

Sur le test 25% des ventes à l'EPCS sont constitués d'achats uniques et encaissés par le vendeur.

Points à date des indicateurs : Synthèse des magasins test.

- Le rapport entre le nombre de bons de vente encaissés par les vendeurs et les bons de vente totaux est de 10%.
- Le rapport entre le CA encaissé par les vendeurs et le CA secteur est de 8%.
- Le temps estimé pour un encaissement « vendeur » est de 2'35".

Compte tenu des résultats obtenus, Carrefour envisage un déploiement. Celui-ci serait réalisé au cours du premier trimestre 2010. **Seuls les salariés volontaires** seraient concernés. Les encaissements ne se feront que par carte bancaire. Pour les 3 ou 4 fois sans frais, une hôtesse de la caisse centrale se déplacera. La direction assure qu'il n'y aura aucune pression sur les vendeurs non volontaires.

La commission Force Ouvrière dit qu'au-delà du débat engagé sur les difficultés, modalités et problèmes potentiels pouvant intervenir lors de la tâche d'encaissement par les vendeurs, il convient de recentrer le débat sur la légalité, la limite apportée par la Convention Collective Carrefour et le contrat de travail. Actuellement, Carrefour a mis en place des tests d'encaissement par les vendeurs de manière non-conforme, n'ayant pas requis auprès des vendeurs « volontaires » aux dires de la direction, un avenant à leur

contrat de travail. Force Ouvrière redit que nous ne sommes pas dupes sur ces tests, qui pour certains se sont déroulés dans des surfaces où cela se faisait déjà depuis plusieurs années.

Les représentants Force ouvrière se déclare opposés à cela pour plusieurs raisons :

- - Ce sont tout d'abord des emplois d'hôtesse de caisse qui vont encore disparaître ;
- - Ce sont des responsabilités d'argent prises par les vendeurs sans écritures à leurs contrats et sans rémunération supplémentaire ;
- - Aujourd'hui, la direction affirme qu'en cas d'erreur, il ne pourrait y avoir de sanction, mais après le déploiement en sera-t-il encore ainsi ?

Borne e-commerce

Présentation du e-commerce

La vente en ligne est en progression et représente aujourd'hui 12,5% des ventes actuelles en produits EPCS.

Les Enjeux :

Pourquoi vouloir développer des ventes EPCS en Magasin via une borne e-commerce ?

Stratégie de défense concurrentielle :

- Parts de marché croissantes des pure players (C discount, Rue du commerce, Pix mania...)
- Concurrence des hypers spécialistes (Fnac, Darty, Saturne...)
- Poids du on-line sur le marché de l'EPCS

Objectif : Inciter les clients Carrefour à être multi canaux.

Un client multi canal (magasin, catalogue, web...) serait plus fidèle et dépenserait 3 fois plus qu'un client mono canal.

La stratégie de Carrefour

Développer de l'activité e-commerce EPCS en magasin via Carrefour One-line. Les enjeux des magasins Carrefour seraient de développer du non alimentaire sans surface supplémentaire, de hausser la fréquentation des hypers, de créer des ventes additionnelles en développant de la borne e-commerce.

Carrefour est actuellement classé à la dixième place au classement de l'audience e-commerce, son objectif est de rentrer dans le TOP 5.

Rôle de la force de vente

Proposer des assortiments complémentaires indisponibles en magasin

- Répondre aux attentes des clients,
- Offrir plus de choix,
- Proposer Carrefour.fr comme alternative à la concurrence.

Proposer plus de service avec des options de livraison

- A domicile,
- En point de retrait, (Le client pourra même commander de chez lui et venir chercher son produit dans son magasin habituel. Le vendeur pourra charger le matériel dans le véhicule pour rien).

Apporter les conseils de choix produits

Rassurer les clients pour les achats sur le Net

La rémunération

- Seuls les articles EPCS hors assortiment magasin sont rémunérés.
- Les paramètres permettant d'effectuer les calculs restent inchangés.
- Toutes les ventes Internet éligibles seront effectivement rémunérées.
- La rémunération se fera à la commande.
- Les services seront traités à l'identique.
- Le CA des ventes Internet ne devra pas être pris en compte dans les CA réalisés en magasin

Il est précisé que les vendeurs « anciennes rémunérations » ne seront pas gueltés sur les ventes e-corner, les autres vendeurs volontaires pourront recevoir une guelte dans environ 12 mois, le temps de la mise en place. L'ensemble des magasins devrait être équipé de borne e-corner, une borne par magasin vers la fin mars 2010. Les vendeurs gueltés ne le seront que sur les ventes hors TAN, relevant de typologie supérieure au magasin concerné.

Force Ouvrière interpelle la direction sur l'avenir : A quand 4 ou 5 bornes pour 1 vendeur qui doit aider les clients, comme les caisses libre service qui fonctionnent avec une hôtesse ? La question reste sans réponse.

Suite à l'annonce du changement d'entité des services financiers, Force Ouvrière interroge la direction sur le devenir de la guelte vendeur sur l'ouverture d'une CPU et sur les financements. Là aussi la question reste sans réponse.

Résultats du Mois d'Octobre

Résultats CA EPCS du Mois d'Octobre

| Evolution CA | N-1 | Prévu |
|--------------|-------|-------|
| GEM | +11 | +15.6 |
| PEM | +0.9 | +2.8 |
| PHOTO | -10.6 | +1.8 |
| IMAGE | -4.7 | +8.85 |
| MICRO | -5.1 | -2.2 |
| RADIOTEL | -6 | -10 |
| EPCS | -3.7 | +3.7 |

Evolution Marge Totale -29% / (N-1) -5.3% / Prévu
Evolution Masse de Prime calculée + 4.8% N-1

Analyse Rémunération Octobre 2009 - Prime vendeur 40-44

Sur 1 277 vendeurs présents sur N et N-1

61% des vendeurs gagnent plus que N-1 (hors rem CPU)

Sur le mois d'octobre la prime moyenne par vendeur est de 692€ contre 633€ en N-1

Force Ouvrière constate que les résultats sont à la baisse et que les parties variables doivent être renégociées.

Analyse Rémunération Octobre 2009 - Prime vendeur 45

Sur 364 vendeurs présents sur N et N-1

34% des vendeurs gagnent plus que N-1 (hors rem CPU)

Sur le mois d'octobre la prime moyenne par vendeur est de 442€ contre 517€ en N-1.

Résultats du Mois de Novembre

Résultats CA EPCS du Mois de Novembre

| Evolution CA | N-1 | Prévu |
|--------------|------|-------|
| GEM | -8.2 | -6.4 |
| PEM | -8.1 | -8.5 |
| PHOTO | -17 | -8.9 |
| IMAGE | -23 | -8.6 |

| | | |
|----------|-------|-------|
| MICRO | -3.4 | +5.9 |
| RADIOTEL | -7.8 | -15.4 |
| EPCS | -11.7 | -4.6 |

Evolution Marge Totale -48% / (N-1) -7.33% / Prévu
Evolution Masse de Prime calculée -16% / N-1

Analyse Rémunération Novembre 2009 - Prime vendeur 40-44

Sur 1 290 vendeurs présents sur N et N-1

37% des vendeurs gagnent plus que N-1 (hors rem CPU)

Sur le mois la prime moyenne par vendeur est de 573€ contre 659€ en N-1

Analyse Rémunération Novembre 2009 - Prime vendeur 45

Sur 370 vendeurs présents sur N et N-1

27% des vendeurs gagnent plus que N-1

Sur le mois la prime moyenne par vendeur est de 367€ contre 492€ en N-1

Le syndicat Force Ouvrière rappelle qu'il est opposé à la modification des tâches prévues par la classification des vendeurs de produits et services de la convention collective Carrefour.

La commission vendeurs de produits et de service

Martine Saint-Cricq (Labège)
Christine Raymond (Aix en Provence)
Jean Janssens (Reims Cernay)
Jean-Yves Quersin (Venette)
Guy Bulloot (Venette)
Danièle Martinaud Battu (Soyaux)