



# Commission Emploi Du 5 Janvier 2010



## Projet Initiative 6

*Présentation Arnaud de Lauzière (Direction stratégique groupe)*

**Ce projet a pour but de réinventer l'hypermarché.**

- ❖ 7 initiatives pour transformer Carrefour, avec pour ambition de devenir « **le commerçant préféré** ».

→ Objectif économique : devenir leader sur le marché local ; croissance organique rentable, durable et supérieure au marché. Amélioration constante et durable du cash flow opérationnel.

→ Priorités : expansion multiformat  
Croissance

- ❖ **3 leviers**

→ Culture client : Mieux servir nos clients par la marque Carrefour notamment, la relance des produits Carrefour, l'amélioration de l'image prix et l'accélération du multi format mono-marque

→ Transformation : Réinvestir dans le commerce et financer l'expansion

→ Innovation : Reprendre le leader ship

### Les 7 initiatives

1. raviver la marque
2. redéfinir l'organisation du groupe
3. codifier, diffuser les bonnes pratiques
4. créer les meilleures performances d'achat
5. refondre le modèle de fonctionnement
6. réinventer l'hypermarché
7. améliorer l'image / prix

### Pourquoi réinventer l'hypermarché ?

Après avoir questionné environ 30 000 clients, nous avons constaté :

- Sur les prix : perte de compétitivité des prix
- Tout sous le même toit : n'est plus en vigueur. Fragmentation des courses (les clients vont dans différents commerces Darty, Décathlon...)
- Evénements et promotions : décodage du marketing.

### **Face à ce constat :**

Le C.A/ m<sup>2</sup> des hypermarchés est en baisse depuis 2001, lié en partie au nombre de foyer clients par magasins.

### **Comment réinventer l'hypermarché ?**

- Rendre les achats simples, pratiques et rapides, en s'adressant aux femmes en priorités.
- Apporter des solutions complètes, garantir le rapport qualité / prix
- Prendre soin des clients ; Faire des courses au moment de plaisir
- Emerveiller les clients

***Les femmes préfèrent l'hyper Carrefour car il recrée le plaisir de consommer, plus d'émotions pour réenchanter mes achats.***

### **Qu'est ce que réinventer l'hypermarché ?**

Des services qui facilitent la vie quotidienne, afin de faire des courses plaisir, maîtrisées et épanouies, facilitées par les nouvelles technologies et le multi-canal ; un spécialiste sur chaque catégorie traitée  
Faire une fête permanente avec un large espace saisonnier et des animations

Un vrai marché pour les fruits et légumes.

Le cœur de notre métier est d'abord l'alimentation. En fonction de la concurrence locale nous devons nous adapter pour développer certaines zones par rapport à d'autre. Par exemple si sur un site de l'hypermarché se trouve un Leroy Merlin nous privilégierons d'autre secteur par rapport au rayon bricolage.

Il faut avoir l'ambition de s'adapter aux marchés locaux.

5 magasins tests dans la région Lyonnaise (Ecully, Part dieu, Francheville, Givors, Vénissieux) cibles clients variés, magasins à vocations différentes, concurrence intense et diversifiée).Et en poursuivant le travail sur le reste de la France et la Belgique, Italie Espagne.

### **Notre objectif :**

Un retour à la croissance pour les hypermarchés Carrefour.

Ré-enchanter le client, gagner des parts de marché, croissance du CA, un modèle déployable dans tous les pays ou le format hyper est challengé.

### **Qu'est ce que cela implique au quotidien ?**

Partager toutes les idées, un changement positif dans mon environnement de travail, concepts festifs et conviviaux...

Un partage de l'information accru intra et inter magasins

Insertion dans la vie locale, un employeur qui s'engage.

**Marie Hélène CHAVIGNY** : « aujourd'hui le but est de partager ce concept. Je propose d'inviter à nouveau Arnaud de Lauzière dans 2 à 3 mois afin de suivre l'évolution de ce projet et de se déplacer dans un magasin qui a mis en place ce concept. »

**Question de Force Ouvrière** : quand va démarrer le déploiement sur le terrain ?

**Réponse** : Quelques petites touches seront mises en place, mais les grands modèles commerciaux seront plutôt fin du premier semestre 2010....

**Rédaction : Roseline Fuseleau (Secrétaire adjointe CCE Sogara)**

# Projet Commerçant

*Présentation Pascal Jahan (Responsable du projet)*

## **Point à date**

**Historique** : au second semestre 2008 a été commencé la partie marchandises et marketing ; depuis février 2009 Claye Souilly est en test, et Aire sur la Lys depuis mai 2009

## **Objectifs :**

- **Clients** : Faire de l'orientation clients un facteur de différenciation du format
- **Entreprise** : Simplifier le fonctionnement du Back office pour améliorer l'efficacité des magasins
- **Collaborateurs** : Réinvestir les Cadres des magasins dans le management

## **4 grands chantiers pour réussir la transformation de Carrefour :**

### ➤ **Catégorie management**

Acheteurs nationaux, et un acheteur par région, responsables de tous les engagements

### ➤ **Nouvelles méthodes de travail**

- engagements centralisés : les engagements promo et saisonniers de tous les secteurs sont assurés par une cellule de prévision sous le contrôle de la Direction commerciale et des binômes de l'exploitation
- automatisation des commandes : L'approvisionnement des produits en magasin est automatisé et sécurisé au maximum
- Chemins obligatoire : REDI (révision dirigée); REMO (révision modulaire); celles-ci étant effectuées par le manager ou le niveau 4 ; La fiabilité de la commande et de la gestion des stocks repose sur l'ajustement permanent de paramètres en magasins
- Traitement des ruptures : Réduire les ruptures en linéaires en incluant le suivi et le contrôle dans la capture d'incidents
- Superviseur d'ouverture : Un animateur de vente qui contrôle l'activité des équipes le matin et assure la qualité du remplissage et de l'ouverture
- Référentiel PFT unique : Un référentiel unique pour le PFT dans tous les magasins afin de faciliter le pilotage et diffuser les opportunités commerciales
- Réception et intégration automatisée : Une intégration des bons de livraison informatisée logistique « à l'aveugle » marchandises intégrées uniquement si la marchandise a été réceptionnée et scannée. Pas de comptage au détail, mais enregistrement de la palette seulement si reçue.
- Mobilité : Des outils de travail (terminaux, radiofréquence, assistant personnel) qui communiquent en direct avec les systèmes d'informations.

***Force Ouvrière : La REDI vit plutôt bien, la REMO est difficilement réalisable et peu appliquée, de part le faible nombre de managers, et le volume de références ; quelles solutions envisagez vous pour rendre ce chemin applicable ?***

*P Jahan : La REMO va être réorganisée, nous y travaillons, le constat est identique à Aire et à Claye ; demain elle sera réalisable en 30 mn*

➤ **Actions clients**

- Contrôle étiquettes et contrôle prix : vérifier la présence systématique d'une étiquette en rayon sous chaque produit ; vérifier la cohérence du prix payé en caisse avec celui affiché en rayon
- Animer le brief avec des indicateurs clients : inclure une rubrique client au brief journalier des MM ou CS dans le but de sensibiliser les collaborateurs à la relation client
- Former les équipes à répondre aux clients : donner aux collaborateurs les informations nécessaires pour qu'ils puissent répondre au mieux aux questions des clients
- Accueillir le client à l'entrée du magasin : faire saluer nos clients par l'agent de sécurité à l'entrée du magasin, avec une formule différenciatrice : bonjour Monsieur, madame, bienvenue chez Carrefour
- Connaître l'avis du client sur mon rayon : réaliser des enquêtes clients en magasin par les employés des rayons
- proposer son aide aux clients
- comité clients (réunion mensuelle)
- points de gestion sur la surface de vente

➤ **Actions Management**

- point individuel avec le collaborateur trimestriellement : un entretien formel plusieurs fois dans l'année entre le MM et le collaborateur pour recueillir le point de vue du collaborateur sur son travail / Le fonctionnement du rayon
- Organisation en équipe : favoriser la capacité des équipes à connaître le travail pour l'ensemble du rayon, du secteur et du magasin
- Espace dédié encadrement et box individuels : mettre à disposition des MM et des CS d'un plateau de travail hors surface de vente afin de créer une convivialité et des échanges entre les cadres du magasin
- Modules de Formation « action management » : le chef de secteur dispose des modules pour former ses managers sur les bonnes pratiques du management
- Formation métier et produit : donner aux employés la connaissance métier et produits nécessaire pour mieux renseigner les clients et favoriser les moments d'échange avec les clients
- Référentiel des tâches : fournir aux collaborateurs une vision claire des tâches attendues par niveau, qui tient compte des changements impactés par le projet commerçant
- Feuille de brief : guider les briefs entre le MM et ses équipes autour d'indicateurs quotidiens communs à toute l'entreprise
- points de contrôle affectés au chef de secteur et au directeur magasin

**Mise en place de l'outil informatique (ATICA) à Claye Souilly le 18 janvier, à Aire sur la Lys début mars.**

**En prévision création d'un magasin « pilote industriel » à Douai Flers en mars**

Il est impératif que ces 3 magasins soient livrés par le même entrepôt produits frais

A ce moment se terminera la phase d'expérimentation. Si tout se passe bien le 18 janvier à Claye, le projet sera dit à terme et passera en information/consultation dans les CCE pour déploiement.

***Rédaction : Brigitte Penne (Déléguée Syndicale Centrale Continent 2001)***

# Projet Banque Carrefour

Présentation Laurent Maréchal (Directeur Commercial S2P)

## INTRODUCTION :

Les services financiers existent depuis 1981, en partenariat avec Carrefour et interviennent sur le secteur bancaire en qualité d'IOB (Intermédiaire en Opération Bancaire), pour le compte de la S2P.

Les services financiers réalisent l'ensemble des opérations de mise en relation avec les clients (Ouverture carte, crédit revolving prêt, crédit affecté, etc...)

**Suite aux contraintes de la directive européenne, sur le crédit à la consommation et sur son aspect réglementaire, la Direction propose ce projet « Banque Carrefour ».**

Chaque pays doit transposer cette directive.

Le crédit à la consommation est nécessaire pour aider la croissance, mais il faut mieux l'encadrer.

L'avantage de la banque permet de clarifier et sera responsable du devoir par la formation de ses collaborateurs.

S2P, c'est 60% Carrefour SA. Son partenaire minoritaire est la BNP Paribas. Pas de changement de part de capital (Répartition : 60 % Carrefour, 40% BNP/Cetelem)

Les services financiers sont rentables c'est une bonne chose que nous puissions le faire évoluer.

S2P reversait à Carrefour des commissions d'apporteurs d'affaires, qui servaient à couvrir les frais de personnel des employés des stands financiers.

La Direction garantit la redescende de l'EBIT au niveau de chaque magasin, comme cela se pratique depuis 2005.

L'intégralité de l'activité sera transférée (actifs, bail commerciaux et personnel).

**Force Ouvrière demande l'ouverture de négociations préalables au transfert, pour régler tous les cas qui pourraient se présenter. Force Ouvrière demande également que soit prévu une possibilité de réintégration dans un délai de un an, comme cela avait été fait lors du transfert des Centres auto. Force Ouvrière souhaite que soit mis en place une commission de suivi avant la fin de l'année.**

**Réponse de la DRH :** en tant que Direction des Hypers, nous pouvons prendre un certain nombre d'engagements. En revanche le fait de transférer les salariés va faire tomber les accords hypers et S2P ; et nous n'avons pas le pouvoir de négocier le futur statut de S2P. Cela devra se faire plus tard avec les partenaires sociaux de la nouvelle entité. Il n'est pas prévu de retour en arrière, mais nous nous engageons à étudier au cas par cas.

**Force Ouvrière insiste sur sa demande : Mon propos c'est de lister les cas qui n'auront pas été prévus, afin de faire un mode d'emploi pour prévoir un maximum de cas particulier, comme les temps partiels, les accords Seniors, ....**

## COMPARATIF DES ACCORDS CARREFOUR ET S2P QUESTIONS / REPONSES

### Les conseillères auront-elles le choix pour le transfert ?

Le transfert sera automatique et concernera l'intégralité des salariés. Ceux-ci feront toujours partie du groupe Carrefour, ils bénéficieront des accords groupe.

### **La mutuelle APGIS est-elle conservée ?**

Oui, S2P bénéficie du même accord frais de santé et prévoyance que les hypers Carrefour, avec les mêmes garanties et la même cotisation.

En cas de maladie, la Convention Collective Nationale des Stés financières prévoit le maintien de salaire (art 31).

### **La Prime d'ancienneté ?**

Les salariés Carrefour qui avaient déjà une prime d'ancienneté intégrée dans leur indemnité compensatrice la conservent.

#### **Prime d'Ancienneté des accords S2P :**

Pour en bénéficier, il faut avoir une ancienneté minimum dans la société de S2P de 3 ans ; versement de 0,75% de la rémunération conventionnelle minimale garantie, correspondant au coefficient hiérarchique du salarié. Cette prime est plafonnée à 15 ans.

Les salariés transférés avec 3 ans d'ancienneté bénéficient immédiatement de la prime de 0,75%.

Un salarié ayant moins de 3 ans d'ancienneté devra attendre la date anniversaire de 3 ans de son contrat Carrefour pour bénéficier de cette prime.

**Ex :** pour un salaire minimum garanti de 16 880 brut, prime de 126€ après 3 ans ; 633€ après 5 ans et 1266€ après 10 ans.

La prime est calculée à la date anniversaire, et versée mensuellement. Elle concerne les employés et les cadres niveau 7, mais pas les cadres d'un niveau supérieur.

### **Les Tickets restaurant ?**

Les salariés S2P bénéficient de tickets restaurant d'une valeur de 7€. Chez Carrefour, certains magasins ne distribuent pas de ticket, ou en possèdent d'une valeur moindre. Ces tickets seront maintenus jusqu'à la renégociation d'un ticket identique pour tous dans les nouveaux statuts.

#### **Comment cela va se passer dans les magasins qui offrent des tickets restaurant financés par le CE ?**

En tout état de cause, le CE ne pourra plus le faire.

#### **Les tickets seront donnés par qui ?**

On demandera aux magasins de lister les tickets à gérer.

### **L'Intéressement ?**

Un accord d'Intéressement sur 3 ans existe chez S2P. Le dernier accord date du 2 juin 2009.

Il est basé sur 3 critères

- Progression annuelle de l'EBIT (commission versées)
- Progression annuelle du produit net bancaire (PNB)
- Progression annuelle des frais généraux

Pour chacun de ces critères et en fonction du taux de progression constaté au cours de l'exercice, il est défini un pourcentage de taux d'intéressement.

La somme des trois pourcentages (plafonnée à 1,5%) est ensuite appliquée au bénéfice net avant impôt social (IS et participation)

Au cours des 5 dernières années le montant moyen reçu au titre de l'intéressement a représenté environ 6% de la rémunération annuelle du salarié.

### **Les jours anciennetés ?**

Plus favorable dans les hypers Carrefour. Au sein de S2P, il existe des jours ancienneté, mais les modalités d'acquisition sont légèrement différentes de celles en place au sein des hypers (les congés s'acquièrent à raison d'un jour par tranche d'ancienneté de 10 ans).

*Sauf accord de substitution, le nombre de jours d'ancienneté acquis dans le cadre de l'application du statut collectif Hypermarchés sera conservé définitivement par les salariés dans le cadre des avantages individuels acquis.*

*Passé le délai légal de survie de 15 mois, les salariés transférés acquerront de nouveaux droits selon le régime en vigueur au sein de S2P.*

### **Les Jours d'absence autorisée ?**

*Application des jours d'absences en vigueur dans le nouveau statut.*

### **La durée hebdomadaire de travail ?**

*Les salariés des hypers travaillent sur une base de 35h. Ils bénéficient en outre et dans certaines conditions de jours de repos supplémentaires attribués dans le cadre de la réduction du temps de travail.*

*Les salariés de S2P travaillent sur 36 h, avec 7 jours de RTT.*

*Les salariés des stands travailleront dans les mêmes conditions et avec les mêmes avantages. Pour ce faire un avenant à l'accord actuel de réduction du temps de travail de S2P devrait être signé afin de prévoir des dispositions spécifiques applicables aux personnes travaillant dans les stands financiers.*

### **De quelle manière sera formalisé l'état de présence des salariés ?**

*Nous allons voir si possibilité de faire pointer le personnel sur « playade » en magasin, le suivi paye se fera par S2P et non plus par le service paye des magasins. Après vérification auprès du Centre de Gestion paye, une réponse sera apportée.*

### **La Prime de vacances ?**

*Il n'existe pas de prime de vacances au sein S2P*

*Sauf signature d'un accord de substitution, la prime de vacances est acquise et sera conservée dans le cadre des avantages individuel acquis.*

### **La Journée d'habillage ?**

*Fait partie des acquis, à vérifier si ce jour sera conservé tel que ou valorisé en indemnité compensatrice.*

### **La RVI ?**

*La rémunération variable est appliquée depuis Juillet 2009, il serait dommage de ne pas garder ce genre de rémunération. En fonction des futures négociations, il y aura peut être d'autres possibilités, mais nous en garderons l'esprit.*

*S2P continuera à appliquer l'accord collectif du 13 mai 2009, pendant le délai légal de survie de 15 mois, sauf signature dans ce délai d'un accord de substitution (Carrefour souhaite renouveler cet accord)*

*S2P s'engage à renégocier en 2010, après le transfert des salariés, les conditions de RVI applicable au sein de l'entreprise et ce afin de tenir compte de l'intégration des stands financiers au sein de S2P. Une proposition similaire à l'accord existant sera faite.*

*On veut pérenniser la RVI et l'intégrer dans les accords de S2P, puisque nous avons de bons résultats et apparemment le personnel financier en est plutôt satisfait.*

### **La représentation du personnel au sein S2P ?**

*Les dernières élections des représentants du personnel (DP/CE) ont eu lieu en janv / fév 2009, la durée des mandats étant de 3 ans, il resterait environ 2 années à courir.*

*Le transfert des 1000 salariés obligera à refaire des élections dans les 12 mois, la Direction propose de s'engager à organiser rapidement des élections, probablement vers le mois d'Octobre.*

*Toutes les Organisations Syndicales sont représentées parmi les employés des Sces financiers.*

La composition des instances représentatives en place au sein de S2P est actuellement la suivante :

- Comité d'Etablissement : 4 titulaires et suppléants (3 employés et 1 cadre)
- Délégués du Personnel : 7 titulaires et suppléants (6 employés et 1 cadre)
- CHSCT : 4 Titulaires (3 employés et 1 cadre)

### **Que va-t-il se passer pour le personnel des Sces Financiers des hypers qui ne souhaitent pas être transférés ?**

La Direction réaffirme tout d'abord le principe du transfert automatique des contrats de travail.

Toutefois, dans un souci d'ouverture, la Direction s'engage à prendre en considération les demandes de ces salariés, dans la mesure où d'un part elles ne remettraient pas en cause la faisabilité du projet banque carrefour et d'autre part que des postes adéquats soient disponibles au sein des hypermarchés.

**Force Ouvrière : Nous avons bien acté que vous vous êtes engagés à étudier toute demande des salariés qui ne souhaiteront pas accepter le transfert et préféreront être reclassés dans l'établissement. Pour ces personnes-là, serait-il possible, comme dans l'accord de méthode sur la restructuration des services administratifs et comptables, que le salarié émette trois souhaits ?**

Oui pour les souhaits, mais à condition que l'un des postes soit disponible, sinon il faudra accepter un autre poste.

### **Si des personnes veulent profiter du transfert pour demander une mutation y aura-t-il des possibilités ?**

Pas de problème, suivant les disponibilités.

Pour 2010, Carrefour réfléchit à un système pour faciliter la mobilité des employés, à leur demande express.

De la même façon, un salarié qui a le profil, les compétences et qui répond aux critères pourra profiter de l'opportunité pour intégrer la Banque Carrefour.

### **Les salariés transférés vont-ils disposer du détail de leurs éléments de salaire avant et après le transfert, afin de d'avoir une vision claire des pertes et des gains ; ce sera plus compréhensible pour eux.**

Oui pourquoi pas, nous ferons deux colonnes d'un côté les avantages Carrefour et de l'autre les avantages S2P, et de quelle façon sera calculée l'indemnité compensatrice s'il y a lieu.

### **Les salariés SDNH et Montélimar sont ils concernés par ce transfert ?**

Nous n'avons pas la réponse, nous allons apporter une réponse ultérieurement, ainsi que pour les magasins à statut particulier (Brive, Monaco, Riom...)

### **Les conseiller(e)s financier(e)s vont-ils devoir vendre les assurances et les conseiller(e)s CARMA des produits financiers ?**

Pas dans l'immédiat, mais à terme, et suite à l'évolution des services, ce sera possible, rien ne l'exclut.

### **Les services financiers dépendront-ils de la Convention des banques ?**

Non, d'une convention collective nationale des sociétés financières ;

Ce n'est pas une convention banque, mais convention S2P

### **Que va-t-il se passer pour les salariés qui occupent un poste mi-caisses ou accueil, mi Sce Financier ?**

Ce sera du cas par cas, il va y avoir un choix suivant leur statut : si c'est un statut financier, il y aura transfert. Normalement, suite à vos interventions lors de la mise en place de la RVI, ces cas ont été réglés et ne doivent plus exister, nous allons de nouveau faire un contrôle.

**Les vendeurs seront-ils toujours habilités à proposer la carte Master ou Gold, et que deviendra leur rémunération variable ?**

*Le lien avec le magasin sera le même, les vendeurs sont en test pour la carte cela ne change rien.*

**Le CE sera-t-il unique, ou bien y aura-t-il possibilité de reverser au magasin la quote-part des œuvres sociales pour les employés des Sces Financiers ?**

*Il serait dommage que le personnel ne puisse plus bénéficier des activités culturelles du magasin auxquels ils avaient droit. S2P est loin pour participer aux activités du CE, vu son emplacement géographique.*

*Ce sera un CE unique, le C.E. traitera tous les sujets d'ordre économique, ainsi que les œuvres sociales. Les salariés ne bénéficieront plus des œuvres sociales des magasins.*

**Engagement :** *proposer le fait que le CE de S2P accepte de reverser la dotation œuvres sociales, et charge à chaque CE d'accepter d'intégrer les salariés dans les œuvres sociales du magasin.*

**C'est possible, on peut l'encourager mais pas l'imposer !**

**Que deviennent les employés qui montent des financements à l'espace crédit dans les secteurs EPCS ?**

*Si ces personnes dépendent du service financier et suivant leur niveau, cela sera vu cas par cas !!! Pas de réponse concrète pour le moment, nous allons vérifier.*

**Il ya des stands avec 2 managers, d'autres avec 1 seul, et d'autre sans manager. Comment va évoluer cette situation après le transfert ?**

*Il y aura un manager par magasin au service financier, qui supervisera les assurances et les finances.*

**Quel sera l'organigramme de responsabilités à l'intérieur de la Banque Carrefour, et pouvez vous fournir une fiche de poste de chaque fonction ?**

*La fiche de poste existe dans les hypers pour les conseillers.*

**Comment va se concrétiser le transfert des salariés, est-ce par avenant ou par un nouveau contrat ?**

*Oui, il y aura un avenant à posteriori puisqu'il y a modification des conventions collectives. Par contre, il n'y aura pas de proposition de transfert, c'est un transfert automatique.*

**Quels sont les différents niveaux de rémunération ?**

*Ce ne sont pas des niveaux mais des coefficients chez S2P. Les revenus des conseillères seront maintenus, sans perte.*

*La Direction ne sait pas encore aujourd'hui dans quel coefficient seront classés les conseillers transférés. Une proposition à minima sera faite avant la consultation du CCE. Ensuite, des*

Suite à l'ordre du jour chargé de cette commission emploi, et afin d'avoir des réponses à toutes les questions des conseillères des services financiers, une nouvelle réunion est programmée **le 20 janvier 2010 à Evry**, par Mme M. Hélène CHAVIGNY.

*négociations de classifications devront être engagées avec les nouvelles instances.*

Rédaction :  
(animatrice  
Financiers – St

## Point sur les projets Caisses

Patricia Leclaire  
Services  
André les  
Vergers)

Présentation Fabienne Torenti (Responsable Nationale Caisses)  
Et Thierry Pasquier

### POINT SUR LES CAISSES LIBRE SERVICE (CLS)

#### 3 Technologies différentes sont installées en magasins

125 magasins ont été installés soit 5 à 7 magasins par semaine  
Les enquêtes clients restent stables. 72% des clients utilisent régulièrement ce système. C'est un panier de 4 à 5 articles par client. Moins utilisé pendant les journées carte Pass.

Les enquêtes assistantes qui se font tous les mois trouvent :

- ✓ la facilité du passage en caisse à 71%
- ✓ l'amélioration avec la relation client
- ✓ la possibilité de changer d'un système à l'autre (il est rappelé qu'une assistante ne peut faire plus de 4h sur l'espace)

La direction souhaite développer le système par 40 îlots de 5 caisses (20 caisses sur de nouveaux magasins et 20 sur des gros magasins à 2 étages, ou avec 2 batteries de caisses séparées).  
Les CCE seront consultés prochainement sur ce sujet.

#### SCAN'LIB

Afin de compléter le test scan lib du magasin d'Auteuil (Rapid Tickets), 5 autres hypers ont été équipés en 2009 : les magasins de Rennes Cesson, Marseille Bonneveine, Monaco, Portet sur Garonne et Chambourcy.

Le coût représente environ 230 k€ par magasin en moyenne.

Le panier moyen est supérieur par rapport aux clients qui utilisent une caisse normale (budget plus facile à gérer)

Les clients peuvent contrôler leur budget. Ils sont autonomes lors de leurs achats mais ils ont besoin d'une assistante pour les aider au moment du passage en caisses. Ils ont une grande liberté et gagnent du temps (*réponses des clients suite à une enquête*).

La direction estime que les résultats sont positifs et prévoit un déploiement sur 50 très gros magasins. La liste sera communiquée dès qu'elle sera finalisée.

Concernant la démarque, seulement un client ou deux ont été supprimés de ce système après plusieurs contrôles.

#### TIROIR AUTONOME

Seul le magasin de Rennes Cesson est concerné. Toutes les caisses sont équipées.

Le client trouve le système simple mais pas plus rapide car il garde un contact avec l'assistante de caisse dans sa démarche.

Les assistantes sont moins stressées lors d'un paiement en espèces, suppression des écarts de caisses, la fausse monnaie est contrôlée systématiquement, la manipulation des pièces et billets est supprimée (meilleure hygiène). Leur fin de poste est facilitée.

La monnaie est gérée par la Brinks (Sécurité).

La direction nous prévient que 20 magasins seraient concernés sur 2010.

A ce jour, la direction ne peut pas nous donner le nom des magasins concernés par ces systèmes. Les CCE seront informés prochainement.

**Rédaction : Michèle Lespert (DEHF)**

**Délégation Force Ouvrière :**

- *Patricia Leclaire (St André les Vergers)*
- *Michèle Lespert (DEHF)*
- *Brigitte Penne (Déléguée Syndicale Centrale Continent 2001)*
- *Jacqueline Poitou (Déléguée Syndicale Centrale Carrefour Hypers)*

**Secrétaires de CCE :**

- *Marie José Carta (Carcoop)*
- *Roseline Fuseleau (Sogara)*