



Réunion du C.C.E Carrefour Hypers S.A.S

du 03 septembre 2010



Que ce petit mot soit le messager de nos meilleurs vœux de santé et d'amitié à Marc CREVECOEUR qui est vendeur et représentant du personnel chez Carrefour MONTESSON !

Cher Marc,
Tes camarades du C.C.E et du syndicat Force Ouvrière, saluent ton Courage, ton Energie, ta Détermination et ta Volonté à lutter contre la maladie.
Nous savons que tu possèdes toutes les capacités à te battre car nous sommes témoins de ta grande force de caractère devant l'adversité !
Saches que nous mettons à ta disposition soutien et amitié ainsi qu'à ta petite famille !
Bien Amicalement à notre WARRIOR et à bientôt !

APPROBATION des procès-verbaux des C.C.E. des 1-8 et 22 juin 2010

Les procès verbaux ont été approuvés à l'unanimité par les membres du C.C.E avec 20 voix ! La secrétaire a demandé à la direction des ressources sociales de rappeler aux directions des magasins et établissements l'obligation de remettre aux secrétaires de C.E. le procès verbal de chaque réunion de C.C.E.

La D.R.S communiquera une note de rappel à l'ensemble des directions.

INFORMATION sur les résultats de l'intéressement collectif du 1^{er} semestre 2010 de la société Carrefour Hypermarchés S.A.S

La direction a souligné que la part nationale était à Zéro faute de résultats !

La somme **moyenne** versée aux salariés représente 88 € pour la part de fidélité et 32 € pour la part démarque. Ces montants seraient en retrait par rapport à 2009.

FORCE OUVRIERE déplore le résultat de l'intéressement qui pénalise encore une fois les salariés, et demande à la direction de s'expliquer sur le taux de démarque, notamment sur les marchandises livrées et abimées qui sont passées en casse et font l'objet d'une demande d'avoir auprès de la plateforme. A savoir que si ces demandes d'avoir sont générées, leur montant ne vient pas se soustraire au montant de la casse. *(La direction doit se renseigner !!!)*

Nombre de Magasin	Démarque										Total
Société	0	20	35	40	50	60	70	80	90	100	Total
CARCOOP France	3	1					1			1	6
CARREFOUR HYPERMARCHÉ SAS	56	20	11	7	10	5	10	1	3	10	133
CONTINENT 2001	7	1		3	2					5	18
G.M.L. France	3	1									4
HYPARLO	2	1	1	1		2	1	1	1	2	12
LA CIOTAT Distribution	1										1
PERPIGNAN Distribution			1								1
S.N. SOGARA					1						1
SOGARA France	4	1	1	1	1	1		1	1	1	12
SRD	1										1
Total	77	25	14	12	14	8	12	3	5	19	189

Nombre de Magasin	Fidélité											Total
Société	20	30	45	60	70	80	85	90	100	125	150	Total
CARCOOP France								2	3	1		6
CARREFOUR HYPERMARCHÉ SAS	4	2	2	6	15	21	9	52	15	3	4	133
CONTINENT 2001					1	1		9	3		4	18
G.M.L. France								3	1			4
HYPARLO			1			1	4	4	1	1		12
LA CIOTAT Distribution						1						1
PERPIGNAN Distribution								1				1
S.N. SOGARA								1				1
SOGARA France						2	3	6	1			12
SRD								1				1
Total	4	2	3	6	16	26	16	79	24	5	8	189

A noter : le montant au titre de la démarque enregistre ZERO pour 56 magasins sur 133 Hypermarchés S.A.S ! Les élus du C.C.E demandent pourquoi les comités anti-démarque ne fonctionnent plus. La direction a répondu qu'ils seraient réactivés !

Pour info le 31 août 2010 : Lars Olofsson, Administrateur Directeur Général de Carrefour, a déclaré (source internet bourse en ligne TF1 news) :

« Carrefour a affiché une bonne performance au premier semestre de 2010, avec une croissance solide de son chiffre d'affaires et de son résultat opérationnel avant éléments non courants. La poursuite de gains de parts de marché en France témoigne de l'attractivité accrue de la marque Carrefour, de l'amélioration de notre image-prix et du succès de la convergence d'enseignes et de nos nouveaux formats. Carrefour a également renforcé ses positions dans ses marchés prioritaires au travers d'acquisitions et de partenariats et a pris des mesures radicales pour rétablir la rentabilité dans les marchés sous-performants. Notre Plan de Transformation "en avant !" est en marche et nous rend confiant dans notre capacité à atteindre nos objectifs pour 2010. Carrefour construit pour l'avenir et est en bonne voie pour devenir le commerçant préféré et améliorer le retour aux actionnaires. »

Si ce discours a de quoi satisfaire les actionnaires, Force est de constater qu'il n'y a pas de retour pour les SALARIES !

POINT à date sur les activités Caisses

L'objectif de la direction : Se mobiliser pour répondre au Plan Client et au Plan Personnel en poursuivant et en développant les innovations pour augmenter le confort des clients et le bien-être des équipes en améliorant et en pérennisant les bonnes pratiques existantes ➔

LES CLIENTS

- ▶ Améliorer l'attente en caisse
- ▶ Faciliter leur orientation
- ▶ Accélérer le traitement des incidents

LES EQUIPES

- ▶ Mieux travailler en équipe
- ▶ Améliorer les conditions de travail
- ▶ Gérer les compétences et la performance

A travers ce nouveau process, la direction veut créer un impact positif pour l'entreprise ☺ en passant par la Modernité (nouvelles technologies, le bien être des assistantes de caisses, animation bien être, mise en place d'écrans tactiles aux caisses...), obtenir une bonne courbe de la ligne de caisses/flux clients, la gestion du planning, les points quotidiens, l'accompagnement des assistantes de caisse, la bonne séquence, les bons gestes...

Les points ☺

Le bien-être au travail : un agenda et un guide (intercalaires thématiques, CD-rom) du bien-être seront remis aux assistantes de caisses. L'agenda servira à programmer, noter ses horaires, connaître la stratégie caisses et s'approprier quelques pratiques du bien-être. Un panneau d'affichage sera mis en place au service caisses. Il sera géré par des ambassadrices du service en coordination avec le responsable caisses. Elles feront vivre ce panneau en communiquant les actions bien-être.

Rappel : les horaires ilots reposent sur l'équité. Une « score card équité » a été mise en place pour assurer un suivi sur les nocturnes, les fermetures et le respect des règles...

Pour info : une signalétique sera adaptée pour un passage plus fluide en caisse.

Les technologies modernes : 10 % des clients utilisent le Scan'lib et 15 % les CLS, mais la caisse traditionnelle reste très majoritairement utilisée.

La ligne bleue : Une ligne bleue sera tracée derrière la ligne caisse pour garantir le respect du seuil d'attente fixé ⇨ un client qui paye, 1 qui dépose ses articles et un client qui attend. Au-delà, des renforts arrivent dans le but de réduire l'attente en caisses.

Pour information : 81 % des assistantes seraient satisfaites de la ligne bleue. Elles signalent à 75% une amélioration de leurs conditions de travail, notamment en ce qui concerne la relation client.

F.O a interrogé la direction sur le nombre des effectifs aux caisses depuis la mise en place des nouvelles technologies.

Réponse de la direction: 1 000 salariés (ETC) ont été recrutés (étudiant, CDD, contrats de professionnalisation, CDI)

F.O s'est inquiété de la suppression des caisses rapides.

Réponse de la direction: les caisses dédiées aux cartes PASS et aux personnes prioritaires resteront en place, contrairement aux caisses rapides.

Force Ouvrière a déploré la disparition des caisses rapides qui sont très souvent utilisées pour le reclassement des salariés présentant une pathologie professionnelle !

INFORMATION en vue d'une consultation des membres du C.C.E. sur le nouveau modèle opérationnel

Carrefour veut révolutionner le PGC... à travers une nouvelle organisation. Le mode opérationnel fait partie intégrante du plan de transformation du groupe Carrefour. Il a été testé par deux magasins Villiers en Bière et Bègles. Le projet s'adresse aux 100 plus grands magasins Carrefour Hypers dans un premier temps.

Selon la direction ce projet a été initié pour faire face au contexte économique difficile (baisse du C.A, fréquentation client, chute de productivité...) et s'adapter aux évolutions de marchés.

Il repose sur les principes suivants ⇨ satisfaire les clients en améliorant les conditions de travail ???
Retrouver une croissance durable et rentable en s'adaptant à l'évolution du marché. Ce projet s'appuie sur des formes similaires que l'on retrouve dans certains magasins Carrefour à l'étranger avec des adaptations propres à chaque pays.

L'ensemble du modèle opérationnel PGC repose sur 4 équipes, chacune préparant le travail de la suivante →

Equipe <i>réception/réserve</i>	Equipe <i>Remplissage Avant ouverture</i>	Equipe <i>relation client/stock</i>	Equipe <i>Remplissage journée</i>
<i>12 % des effectifs</i>	<i>55 % des effectifs</i>	<i>12 % des effectifs</i>	<i>21 % des effectifs</i>
<i>1 manager 1 employé niveau 4</i>	<i>1 manager 1 manager adjoint 1 employé niveau 4</i>	<i>1 manager 1 employé niveau 4</i>	<i>1 manager 1 employé niveau 4</i>
Horaires 15h30 à 23h00	Horaires 2h00 à 9h30	Horaires 6h00 à 13h30	Horaires 13h30 à 21h00
Arrivée du manager à 1h30 afin d'organiser le travail de l'équipe de remplissage de nuit			
Réception de la marchandise, éclatement des palettes et mise à disposition de l'équipe de remplissage	Mise en rayon de la marchandise positionnée devant l'allée dans le respect du plan merchandising	Assurer la fiabilité des stocks et des prix, contrôle de la bonne exécution de la politique commerciale	Maintien des rayons marchands tout au long de la journée.

Questions FORCE OUVRIERE	Réponses Direction
Les horaires de la réception vont-ils changer ?	La logistique livrera à des horaires différents de 14h à 20h voir jusqu'à 22h
Les salariés en poly activité seront-ils intégrés dans ce projet ?	Ce n'est pas prévu, mais il n'est pas exclu de les intégrer dans l'une des 4 équipes
Comment les palettes éclatées seront-elles gerbées sur les racks des réserves ?	Des zones spécifiques ont été créées pour éclater les palettes et les stocker temporairement.
Comment comptez-vous stocker la marchandise, alors que les réserves ne sont pas assez grandes ?	Certaines réserves seront réaménagées
Ce projet sera-t-il déployé au PFT, au bazar, textile et EPCS ?	Il sera déployé sur le PGC et la consultation portera sur tous les secteurs concernés sauf le PFT, les Caisses et la parapharmacie.
Le projet mercure reste-il intégré au projet ?	Oui, plus que jamais
Des embauches sont-elles prévues dans le cadre du projet ?	Le personnel existe en nombre suffisant mais n'est pas disponible aux bonnes heures de la journée, c'est-à-dire lorsque les clients sont présents.
Nous constatons que ce projet est initié pour réduire les effectifs !	L'objectif de ce projet vise l'amélioration des indicateurs économiques et non la diminution des effectifs
Nous constatons une baisse de rémunération pour une partie des salariés PGC et réception à cause de la suppression des heures de nuit ?	La rémunération de nuit est liée à une pénibilité et avec le projet il y a suppression de cette pénibilité.
Comment allez-vous gérer les absences ?	Nous privilégierons le remplissage à 80 % plutôt que d'avoir des familles de produits inexistantes
Qui passera les commandes pendant les grandes opérations comme Noël, Pâques... ?	Ces opérations seront traitées de façon exceptionnelle et c'est le chef de secteur qui prendra toute sa dimension
Quel est le calendrier de déploiement du projet ?	Nous le communiquerons à la prochaine réunion du CCE

La direction a ajouté que ce projet, depuis sa mise en place était bien accueilli dans les magasins test. A Villiers en Bière, quatre personnes (sur un total de 70) n'ont pu obtenir satisfaction dans leur choix. Depuis le test, lequel a débuté en juin, un de ces salariés a pu basculer vers l'équipe remplissage du matin. La plupart des salariés de Villiers concernés ont gagné en rémunération (40 euros en moyenne). A Bègles, seules trois personnes n'ont pu intégrer l'équipe qu'elles souhaitaient. Tous les salariés ont reçu des formations spécifiques, avec des fiches précises. A Bègles, l'absentéisme est en légère diminution. Les indicateurs sociaux sont plutôt favorables

Les membres du C.C.E Force Ouvrière seront consultés sur le mode opérationnel et devront rendre un avis. A savoir qu'ils se prononceront après avoir pris connaissance du rapport de la commission économique !

Prochain C.C.E le 22 septembre 2010

Rédaction : Dominique BELTRAND - Secrétaire du C.C.E
beldomi13@gmail.com - tél : 06.28.98.16.36