

**INFORMATION EN VUE D'UNE CONSULTATION
SUR LE MODELE OPERATIONEL**



pgj0372 www.fotosearch.fr

Ce projet entre dans le cadre du plan Client, du plan Personnel et du plan Voisin. Il fait partie intégrante du plan de transformation du Groupe Carrefour. Il a été testé par deux magasins d'importance : Villiers-en-Bière et Bègles. Pour information, le modèle s'adresse aux cent plus grands magasins.

Les clients ont exprimé les motifs suivants d'insatisfaction :

- trop de ruptures sur les catalogues ;
- trop de ruptures sur les produits permanents ;
- un personnel pas toujours disponible ;
- trop d'écarts de prix.

Les salariés, quant à eux, soulignent que le travail pourrait être mieux réparti et que le matériel est insuffisant ou en mauvais état. De même, ils demandent que la marchandise soit disponible en rayon.

L'évolution du modèle opérationnel repose sur trois principes simples :

- satisfaire les clients en améliorant la tenue des linéaires ;
- redistribuer les tâches tout en améliorant les conditions de travail ;
- retrouver une croissance durable et rentable.

Ce modèle opérationnel qui n'a été que peu modifié au cours des dernières années doit s'adapter aux évolutions du marché. Il existe déjà sous des formes similaires dans les magasins du Groupe Carrefour à l'étranger.

Pour Carrefour, le contexte étant difficile, l'organisation du travail doit évoluer pour les raisons suivantes:

- le chiffre d'affaires France est en recul;
- la baisse de fréquentation montre que les magasins sont de moins en moins attractifs ;
- la dégradation s'aggrave depuis le début de l'année 2010.

Ces trois constats se retrouvent au niveau du PGC

Le modèle opérationnel repose tout d'abord sur les systèmes informatiques (commandes, facturation, fournisseurs, etc.).

Autour de ces systèmes, des processus sont définis :

- implantation *merchandising*; modes de livraison; réception / réserve; remplissage; clients / stocks.

L'organisation en équipes dédiées

A ce jour, le secteur est organisé en rayons: liquide, DPH, épicerie sèche et PLS (le rayon parapharmacie a été extrait, car il est géré autrement). Dans chacun de ces rayons, les mêmes tâches sont exécutées: réception, rangement, remplissage, contrôle du stock, balisage et réassort.

Partant de ce constat, le nouveau modèle propose la création de quatre équipes dédiées :

- réception et réserve (pour la réception et le rangement);
- remplissage avant ouverture (pour le remplissage);
- relation client et stock (pour le contrôle du stock et le balisage);
- remplissage en journée (pour le réassort).

Organigramme

L'équipe remplissage avant ouverture sera dirigée par un manager remplissage et un manager adjoint pour le remplissage de nuit.

L'équipe de relation client et stock sera dirigée par un manager relation client et stock. Les deux équipes remplissage en journée et réception et réserve seront, quant à elles, chapeautées par un manager d'après-midi.

Par ailleurs, chaque équipe comprendra un manager de niveau 4.

Enfin, un chef de secteur PGC sera désigné.

Horaires de travail

Les horaires suivants ont été définis :

- équipe remplissage avant ouverture : 2 heures - 9 heures 30 ;
- équipe relation client et stock : 6 heures - 13 heures 30 ;
- équipe réception et réserve : 15 heures 30 - 23 heures ;
- équipe remplissage en journée : 13 heures 30 - 21 heures.

Les élus F.O. ont rappelé que la convention collective devra être respectée. Des points tels que les critères de choix, les classifications, les fermetures, les repos..., ont été soulevés et devront faire l'objet de réponses précises avant le déploiement.

Les élus F.O. ont dénoncé la dégradation des conditions de travail, les effets néfastes sur la santé et sur la rémunération des salariés. Pour Force Ouvrière, tous les nouveaux projets ont pour objectif une volonté économique de réduction des coûts. Les conséquences pour les salariés : une dégradation sur leur santé et une détérioration de la qualité de vie familiale.

Les élus F.O. ont dénoncé des changements d'organisation dans d'autres secteurs tels que les PFT, n'ayant pas fait l'objet de présentation dans les C.C.E.

POINT SUR LES ACTIVITES CAISSES



3 credos guident les activités caisses :

- je ne fais pas la queue ;
- faire les courses est facile et agréable ;
- mon environnement et mes conditions de travail sont bons.

Les bonnes pratiques des différents magasins seront diffusées à l'ensemble des magasins. L'objectif est d'améliorer l'attente en caisse, de faciliter l'orientation des clients, d'accélérer le traitement des incidents et d'améliorer les conditions de travail tout en gérant les compétences et les performances.

Le dossier bien-être

Le dossier bien-être procure un lieu, une décoration et des animations à travers onze thèmes, dont au moins six dans l'année. A date, l'ensemble des magasins ont déployé le projet. Au final, 650 animations ont bénéficié à plus de 10 000 assistantes.

Les bonnes pratiques et les nouveaux process

La « bonne courbe » permet de créer et de faire tourner l'outil. Le moteur de calcul a été redéfini afin de gommer l'écart entre la courbe et le flux clients. Le nouveau système traite des unités et des nombres d'articles, et non plus le chiffre d'affaires. Une présentation a eu lieu dans chaque magasin.

Les technologies modernes

36 CLS ont été ouvertes. Par ailleurs, 6 magasins ont été équipés de Scan'Lib pour un objectif de 52.

L'écran tactile

Il est mis en avant la simplicité d'utilisation de l'écran tactile. L'assistante peut notamment visualiser rapidement le ticket de caisse. Par ailleurs, le comptage des billets est beaucoup plus rapide lors de la fin de poste. En outre, cet outil est très bien perçu par les équipes.

La Ligne Bleue Carrefour

1 000 assistantes de caisse ont été embauchées (étudiantes, contrats de professionnalisation, CDD, CDI). La Ligne Bleue a été expérimentée par les magasins de La Ville-du-Bois et d'Aulnay-sous-Bois. A cet effet, 1 200 clients et 100 assistantes ont été interrogés. La Ligne Bleue est située derrière la ligne de caisse. Elle garantit ainsi le respect du seuil d'attente fixé (un client qui paye, un client qui dépose ses articles et un client qui attend). Pratiquement, les clients sont convaincus de l'intérêt du dispositif. Ils voient que les renforts se mobilisent pour eux et ils estiment que leur temps d'attente diminue. En outre, les assistantes sont moins stressées, car les clients ne font plus part de leur mécontentement.

Les élus F.O. de Labège et d'Angoulins ont dénoncé, le non-respect des règles sur la mise en place du volontariat et la durée du temps préconisé (3h00) par jour pour les hôtessees qui ont opté pour l'encaissement aux Caisses Libres Services.

La responsable nationale Caisses s'est engagée à interpeller ces 2 magasins afin qu'il n'y ait plus de dérives. Elle a pourtant indiqué que les procédures avaient été transmises dans tous les magasins.

De plus, dans le cadre des équipes de renfort, F.O. a regretté que les cadres soient obligés de remplacer du personnel de caisses. Il serait plus logique que du personnel soit embauché définitivement pour pallier aux pics d'activité.

Il a été aussi fait état du matériel obsolète, qui a pour effet, une dégradation des conditions de travail des hôtessees de caisses.

INFORMATION SUR LES RESULTATS DE L'INTERESSEMENT COLLECTIF DU 1^{ER} SEMESTRE 2010



Aucun versement n'a eu lieu du fait de la non-atteinte de l'objectif de résultat. La somme moyenne versée est de 88 euros pour le critère de fidélité et de 32 euros pour le critère de démarque. Ces montants sont en léger retrait par rapport à 2009.

Dans le détail, la répartition du versement effectué au titre du critère de démarque est la suivante :

- 4 magasins : 0 ;
- 1 magasin : 20 euros ;
- 1 magasin : 35 euros ;
- 1 magasin : 40 euros ;
- 1 magasin : 50 euros ;
- 1 magasin : 60 euros ;
- 1 magasin : 80 euros ;
- 1 magasin : 90 euros ;
- 1 magasin : 100 euros ;

Pour le critère de fidélité, la répartition est la suivante :

- 2 magasins : 80 euros ;
- 3 magasins : 85 euros ;
- 6 magasins : 90 euros ;
- 1 magasin : 100 euros ;

L'intéressement part magasin s'élève de 85 € à 190 €

Les élus F.O. ont dénoncé les effets des nouvelles organisations, nouveaux outils informatiques, logistiques...et des nouvelles technologies qui engendrent une augmentation de la démarque par la casse et le vol. A ce titre, ils se demandent, s'il y a intérêt à prendre comme critère l'élément démarque lors de la renégociation de l'intéressement.

Rédactrice et secrétaire du C.C.E. : Martine SAINT-CRICQ / 06 81 51 51 92

