



Compte rendu de la réunion Commission Santé et Sécurité 6 Juin 2011

Présentation des aménagements des locaux sociaux

Monsieur Noël GILLARBURU

Six magasins CARREFOUR ont été transformés en CARREFOUR PLANET : Vénissieux, Ecully, Givors, Tourville, Wasquehal et Les Ullis.

Dans le cadre de cette rénovation, les espaces touchant au personnel ont également été transformés en CARREFOUR PLANET.

CREATION ET RENOVATION DES ESPACES DEDIES AU PERSONNEL

- ✓ rénovation des salles de pauses existantes
- ✓ création de salle bien-être
- ✓ rénovation des salles de réunions existantes
- ✓ rénovation des sanitaires
- ✓ rénovation des locaux C.E.
- ✓ rénovation de la salle de formation dédiée e-learning
- ✓ rénovation des locaux syndicaux

Quelques photos sont présentées aux membres de la commission. Les élus F.O. ont remarqué l'aspect inesthétique des poubelles « tri-sélectif » dans les salles de pauses, et en ont informé la Direction.

Les élus F.O. demandent qu'un rappel soit fait auprès des directions de magasin afin que les vestiaires soient ouverts pour effectuer un nettoyage deux fois dans l'année.

Point sur le matériel Drive

Mrs Bruno LEBON et Olivier LABARUE

Drive hyper : point matériel d'utilisation méthodologie, en collaboration avec le cabinet d'ergonomie Ariane Conseil et la Médecine du travail :

- ✓ analyse sur site avec observation et entretien avec une e-préparatrice.
- ✓ entretien avec une personne opérationnelle du projet e-commerce
- ✓ réunion de conception avec l'entreprise SAFIL (fabricant du chariot), l'e-préparatrice, le médecin du travail, la responsable opérationnelle et un consultant ergonome du cabinet Ariane Conseil.
- ✓ présence du Docteur VANGIONI (médecin du travail) sur l'ensemble de la démarche.

CHARIOT DE PREPARATION

Axes d'amélioration apportés :

- ✓ 4 roues directionnelles pour une meilleure souplesse de roulage
- ✓ Une barre de manœuvre large pour une bonne emprise du chariot.

Améliorations pour faciliter le passage en caisse

Mmes Fabienne TORENTI et Dominique GIRARD

Se mobiliser pour répondre aux plans client et personnel

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

Comment ?

- ✓ en améliorant et en pérennisant les bonnes pratiques existantes
- ✓ en innovant sur de nouvelles pratiques et de nouveaux process

Assistante de caisse

Elaborer un matériel à partir des besoins de ses utilisateurs, en lien avec la réalité des situations vécues sur le terrain lors de l'activité de travail.

L'amélioration des conditions de travail est étroitement liée à la qualité du travail (satisfaction client / qualité de service)

Santé et prévention

Fournir un matériel qui puisse améliorer les conditions de travail et prévenir la survenue d'accident du travail et de maladies professionnelles.

Commerçant

Améliorer la qualité du passage en caisse pour les clients tant en termes de service et de relation client que de confort lors du passage en caisse.

Des améliorations pour faciliter le passage en caisse :

La coupelle :

Utilité de la coupelle : Le client y dépose sa carte de fidélité et ses bons de réductions à déduire avant de passer à l'ensachage.

Bénéfice pour l'assistante : Je prends la carte de fidélité et les coupons au début de la transaction ; Je n'interromps pas le client ; Je peux les déduire tout en laissant le client terminer d'ensacher.

Bénéfice pour le client : Je n'oublie pas de donner ma carte de fidélité et mes coupons. Je profite de tous mes avantages.

La tablette :

Bénéfice pour l'assistante : Je suis plus libre dans mes mouvements. J'utilise sans encombre le tapis arrière (ou rouleaux) sans être gênée par les sacs posés dessus par le client. Je n'ai pas à pousser les produits du client pour faire de la place sur le tapis.

Bénéfice pour le client : Je range plus facilement mes produits en bout de caisse ; Je dépose mes effets personnels (sac à main, sacoches...) sur la tablette.

L'obturateur :

Utilité de l'obturateur : En l'absence d'espace en bout de tapis, les clients ont tendance à poser leurs sacs sur le tapis, au plus près de l'assistant. L'obturateur permet de créer une zone de stockage au bout de la caisse.

Bénéfice pour l'assistante : Je suis plus libre dans mes mouvements. J'utilise sans encombre le tapis arrière sans être gêné par les sacs posés dessus par le client. Je peux mettre en pratique la technique « glisser/déposer »

Bénéfice pour le client : Je range plus facilement mes produits en bout de caisse.

Accompagner les assistantes de caisse en 4 étapes :

- 1 La Direction Nationale Caisses forme aux bons gestes, bonne séquence : le chef de caisses, l'adjoint, l'animatrice, les conseillères, les parrains et les marraines.
- 2 Une conseillère avec les parrains et marraines forment et accompagnent un groupe de 15 à 20 assistantes.
- 3 A l'issue de la formation. Q.C.M. d'évaluation des connaissances sur les bons gestes, bonne séquence.
- 4 Le chef de caisses fait un point mensuel avec la conseillère sur son groupe.

La conseillère planifie avec les parrains et les marraines de son groupe les assistantes à accompagner.

Les parrains et les marraines viennent en soutien des assistantes qui en ont besoin.

Une volonté d'accroître le professionnalisme des équipes basée sur l'aide active et la formation.

Le chef de caisses et les conseillères de service détectent et organisent avec les parrains et marraines les besoins en formation des assistantes de caisse dans le cadre des 20 clefs actualisées de l'efficacité.

Les parrains et les marraines (assistants de caisse volontaires) viennent en soutien de leurs collègues et les accompagnent.

Mise en œuvre de la formation « bons gestes, bonne séquence ».

Les 20 clefs actualisées de l'efficacité :

- ✓ fond flottant
- ✓ encaissement des tickets restaurant
- ✓ la borne facture
- ✓ l'ouverture du tiroir en cours de transaction
- ✓ la touche « client suivant »
- ✓ l'identification par badge
- ✓ la mise à jour des appels prix.

La Délégation Force Ouvrière :

- Chantal VENDEROTTE (Douai Flers)
- Christian KOEPPPEL (St André les Vergers)
- Chantal CAPRON (Evry)