

**05 mai 2010**

## Premières conclusions de l'ARACT

Les impacts sont 'à chaud', tout n'étant pas mis en place.

On considère que les tests sont finis, sur les 5 magasins test (1 par exploitation) on été visité en présence des IRP.

L'ARACT est intervenue sur le terrain du 16 mars au 28 avril, première restitution à la CNHSCT le 5 mai, et restitution finale le 28 mai au CCE.

### Détails des terrains :

Des entretiens de 1 à 2 jours ont été faits avec tous les intervenants. 120 personnes ont été interrogées, tant en table ronde, que sur les différents postes de travail. Et ceci à partir de 5 heures.

Nous regrettons :

1. que dans ces magasins, aucune dépote ne se soit faite le soir,
2. le manque de recul, car il s'agissait de la première semaine de travail sans les coaches.
3. que les aménagements ne soient pas terminés, par exemple les nouvelles caisses pas arrivées, d'où le quatrième point,
4. formations caisse pas faites

### Processus en amont:

1 à 4 réunions ont été dispensées en magasin par le DM, pour présenter le projet aux salariés.

Chaque salarié est consulté,

On découvre au fur et à mesure, des problèmes non prévus, et c'est regrettable.

Sélection des candidats pour les nouvelles fonctions : (apparemment pas de problèmes majeurs).

Focus sur l'entretien individuel

Des questions ont été posées sur la polyactivité, les postes souhaités et non souhaités, sur les horaires, les moyens de transport, les anciens postes, le projet professionnel, la santé ... et massivement ça c'est bien passé.

Par contre certains entretiens ont été perçus avec de la pression.

Certaines réponses n'étaient pas mûries.

Des bonnes pratiques doivent être mises en place.

Nous demandons qu'une copie du questionnaire soit remise au salarié.

## Phase de transition :

- le temps de déploiement est un peu court,
- en moyen humain, le coach est salué, mais beaucoup de paperasses restent après son départ
- nous déplorons l'absence de ressource en personnel (un plus, les MDR stagiaires en aide).

Une transition caractérisée par un calage dans la nouvelle fonction.

- ✓ Un plus ça oblige les magasins à « se mettre à niveau ».
- ✓ Un moins, désorganisation, perte de repère des salariés, magasin mal tenu, recours clients négatifs.

## Nouvelle organisation : (nouvelles fonctions)

1. Les MDR Magasin, pas de problèmes majeurs, néanmoins,
  - ✓ Le négatif, apprendre à travailler en binôme sur tout le magasin, parler le même langage dans tous les rayons.

En période de congés, ils se relaieraient le matin à la place de l'après midi.

2. Gestionnaire de stock (le travail en binôme est important)

Travail plus rythmé et dynamique,

Il s'agit d'un poste lourd, il manque de temps pour l'administratif,

En cas d'absence du second, il n'y a pas beaucoup d'aide.

3. L'approvisionneur principal :

Certaines tâches sont reprises par le MDR, il faut clarifier la dessus.

Un cahier de liaison sera mis en place.

4. Le responsable relation client :

Le plus

Il y a plus de relationnel clients/hôtesse de caisse, formation e-learning.

Les moins

- Beaucoup d'administratif au détriment de l'accueil.

- Un compromis est à trouver avec ce qui se fait autour de la caisse relais.

Les plannings :

Assez complexe, le changement s'est fait avec l'ancienne grille de planning.

Les horaires, ne se sont pas fait dans les temps, seulement une semaine avant.

Sur les plannings sera noté la possibilité de polyactivité, sur une plage horaire définie, néanmoins, ça peut changer en fonction du flux client (plus d'après midi travaillés et plus de coupures).

Nouvelle organisation :

Il y a la théorie et la pratique, tout est remis en question, en fonction des aléas de la journée, (ex promo « tartes au fraises » pas prévue dans l'organisation du travail)

Nouvelle organisation – des réunions → tous les jours.

Contenu : le CA, le négatif, les ruptures, le tableau est passé en revue, difficulté de la veille.

Certaines remontrances ne doivent pas être faites collectives mais individuelles.

Les pauses se prennent dans la foulée tous en même temps afin de favoriser la communication.

## **La polyactivité :**

→ Accueil favorable de la polyactivité sur le principe. Elle se pratiquait déjà sur les rayons frais traditionnels.

La règle du jeu est méconnue, pour la direction, le volontariat est évident, par contre les salariés, eux, pensent qu'ils vont être envoyés vers des rayons qu'ils ne souhaitent pas.

Bilan positif :

- En rayon, meilleure connaissance du magasin.
- En caisse, ne plus être assise toute la journée.
- Les clients, les allées ne sont plus encombrées.

Bilan négatif :

- Secteur PGC délaissé au profit des produits frais,
- Désorganisation,
- Magasin moins bien tenu,
- Perte de l'identité métier.

## **Formations :**

Pas toutes effectuées

Faute de la mise en place des caisses tactiles, la priorité a été donnée aux nouveaux métiers et MDR. La formation des employés commerciaux et des hôtesse de caisses se fera sur e-learning et sur le terrain.

## **Conciliation vie professionnelle / vie privée.**

Les avis divergent d'un magasin à l'autre. Pour les hôtesse de caisse peu de changement.

**Le +** Les souhaits des salariés sont dans l'ensemble respectés.

**Le -** Perte du mercredi pour certains, plus d'horaires fixes, plannings pas toujours connus la semaine suivante, longue coupure dans la journée.

## **Charge de travail / santé**

Rythme soutenu et continu, rayons pas toujours prêts à l'ouverture, sensation de perte de temps à chercher, plainte sur la fatigue.

## **Equipement de magasin**

Une remontée, pourquoi avoir attendu le projet pour équiper les magasins avec de nombreux matériel

Tables de mise en rayon → elles ne sont pas utilisées comme prévu par les ergonomes. Elles sont souvent trop chargées, et il n'y a pas de prise pour les faire avancer.

## Equipement caisses

Le négatif :

- Changement de fond de caisse,
- Le TPE en bout de caisse,
- L'imprimante est mal placée
- Perte du tapis pour le rendu monnaie,
- Les clients n'ont pas la tablette repose sac,

Le positif :

- Les caisses seront tactiles,
- Le système sera gauche droite

## Outil horaire commerçant :

Le système est très critiqué, lenteur, il contourne les jours fériés, de nombreuses erreurs, difficulté de lecture... d'où obligation de refaire les horaires en parallèle.

## Outils pour la direction :

Peu de retours car pas mis en place avant les visites de l'ARACT.

## Relations professionnelles :

Positif : Plus de travail en équipe, les pauses se prennent ensemble.

Négatif : Qui fait quoi ??? Travail mal fait.

## Conclusions :

Le projet est globalement apprécié, (client est au centre du projet, polyactivité, conciliation des temps, etc.)

Positif : → Moins de rupture, magasin plus présentable à l'ouverture,

Négatif : → horaires plus contraignants, (démarrages, amplitudes, variabilité...), jours de repos, sentiment d'appauvrissement de l'activité.

Des retours sur la mise en pratique à la fois positifs et négatifs :

- Positif : Beaucoup d'adaptations à faire
- Négatif : la mise en place « bouscule » beaucoup d'habitudes, le temps imparti peut-être court.

L'implication de toute la ligne hiérarchique (directeur, fonction RH, DR et DO) et du coach ainsi que la préparation du magasin sont déterminants.

**Des Délégués FO pour vous informer,  
C'est chez Market, et c'est tous les jours !**

4

