

La Direction est représentée par Charlotte PERREZ, Jean FREMONT et Jean-Louis TRINTIGNANT.

La Direction nous présente l'évolution de la rémunération vendeurs, étude faite sur les vendeurs présents en 2015 et 2016, données issues du fichier paie à fin Octobre. Une évolution favorable de **4,19%** de la rémunération totale des vendeurs, pour une évolution du chiffre d'affaires des secteurs E.P.C.S. de **0,4%** et une évolution du chiffre d'affaires vente assistée de **1%**. Le nombre de vendeurs enregistre une diminution de 70 personnes par rapport à N-1.

Une bonne année pour les secteurs E.P.C.S. grâce aux événements sportifs et à la T.N.T.

Concernant les produits « cibles », sur l'année une offre produit stable en moyenne :

- 206 produits « prioritaires ».
- 329 produits « premium ».
- 137 produits « déstockage ».
- 672 produits primés en moyenne.

Constat : jusqu'à Octobre les produits cibles étaient essentiellement des produits hors tan sur lesquels des décotes étaient déjà appliquées.

Changement d'orientation en Décembre : une volonté de vendre les produits qui vont présenter dans les mois futurs un risque de décote sans toucher au prix de vente et donc à la marge.

La volonté de la Direction est de **cibler** un nombre de références restreint avec une prime plus élevée et atteindre sur ces produits un taux de revente d'au moins 50%.

Le test sur les sur-rémunérations des garanties est terminé. En effet les résultats attendus n'étant pas au rendez-vous, la Direction a décidé d'y mettre fin à compter du 1 Novembre 2016. L'objectif de ce test était de passer la barrière des 3% du C.A. des garanties. Force est de constater que du mois d'Avril au mois d'Octobre, les 3% ont été atteints une seule fois en 7 mois (tous magasins confondus). Seuls les Grands Hypers d'Ile de France ont atteint tous les mois les 3%.

68% des magasins ont un ratio inférieur à 3%. 65% des vendeurs ont un ratio inférieur à 3%.

Les projets 2017

- **La garantie Multi Nomades.** Une nouvelle garantie, pour compléter l'offre Carrefour & pour répondre à des nouveaux besoins clients/marchés. Cette nouvelle garantie va générer de la marge additionnelle, elle permettra de proposer une nouvelle offre de services à nos clients en s'adaptant aux nouveaux modes de consommation et favorisera le retour des clients dans les magasins Carrefour même pour les produits achetés hors Carrefour.

Actuellement 4 magasins testent cette garantie Multi Nomades.

L'offre couvre la garantie Casse toute cause + Vol toute cause + Usage frauduleux de la ligne.

Elle concerne tous les appareils nomades du foyer de moins de 5 ans : Téléphones, Nomades (baladeurs audio vidéo, lecteurs DVD portables, appareils de navigation GPS, tablettes tactiles et liseuses, consoles de jeux portables, appareils photos, caméscopes, enceinte portable de poche) et ordinateurs portables.

Elle couvre les produits achetés ou non chez Carrefour, achetés avant ou pendant le durée de l'adhésion.

La promesse, pour le client qui achète cette garantie Multi Nomades, est de remplacer à neuf, jusqu'à 1.500€/an + 650€/an pour téléphone portable dont 250€ maximum pour usage frauduleux de la ligne, jusqu'à 2 sinistres par année.

2 tarifs sont testés : 9,90€/mois et 12,90€/mois. Le client à la possibilité de résilier à tout moment, il a aussi un droit de rétractation de 15 jours.

La rémunération pour le vendeur est de 5€ par garantie Multi Nomades.

- **Quelques évolutions sur V 9000.** Modification du process de gestion des remises par l'arrêt des bons de remise. Aucune modification lors de la saisie de la remise par le vendeur sur le bon de vente. La saisie de la remise va générer sur le bon de vente un « ean 128 » (ean 28 chiffres) qui lorsqu'il sera scanné en caisse affichera automatiquement la remise. La remise doit être validée par la signature du manager sur le bon de vente. Le montant du ticket de caisse doit correspondre au montant du bon de vente.

La fiche client nécessitera la saisie d'une adresse complète (redevance), l'amélioration de la saisie de l'adresse mail (envoi de la notice par Mail), une nouvelle case « utilisation donnée » client qu'il faudra cocher ou décocher selon les clients.

Le bon de vente, en cas de vente d'un téléphone mobile, la saisie du code IMEI sera obligatoire et l'exemplaire « radiotéléphonie » sera supprimé. Pour les produits des rayons 44 et 45, impression automatique d'un livret accueil S.A.V. à remettre au client.

Lien CARoline, consultation du stock magasin en temps réel et affichage du stock CARoline lors de la vente.

Une mise à jour des nouvelles conditions générales de vente 2016 sera intégrée au verso du bon de vente.

- **NOVA Tablette vendeur : Nouvel Outil Vente Assistée. 2 magasins déployés en 2016.**

Un nouveau service qui va révolutionner l'expérience d'achat et la vision de nos magasins. Toutes les références du magasin ainsi que l'extension de gamme y seront intégrés. Une tablette pour chaque vendeur.

Dès le lancement le vendeur pourra obtenir le stock magasin et entrepôt, visualiser les primes produits, obtenir le stock des magasins alentours, envoyer un message au manager, simuler un crédit, accéder aux fiches produits, projeter la fiche produit, comparer des produits, accéder à l'ensemble de T.A.N, accéder aux G.R. et à la livraison, trier et filtrer la recherche de produit et enfin, créer un panier qu'il pourra transférer sur V 9000.

Dans le futur le vendeur pourra : visualiser en tête de liste les produits primés, accéder aux accessoires associés et produits similaires, accéder aux promotions en cours et aux remises immédiates en caisse, accéder à l'ensemble des T.A.C, vendre des produits des fournisseurs (hors T.A.N.) et accéder au référentiel de Rue du Commerce

La délégation FO a adressé un courrier à la Direction, dans l'attente de réponses voici les constats et demandes de la commission Force Ouvrière.

L'ensemble des vendeurs constate que le nombre de priorités nationales a diminué ainsi que le montant des primes produits.

Les vendeurs sont de moins en moins nombreux, il devient difficile de trouver des vrais volontaires pour les ouvertures EXCEPTIONNELLES des dimanches.

Pour le plan de vente des vendeurs, il serait préférable et plus simple d'avoir des listes de priorités nationales pérennes sur un mois civil.

Sur les magasins déployés CAROLINE les E.E.G. affichent des messages tournants, ceci ne permet pas de voir rapidement si le ou les produits sont primés, c'est inadéquat à la profession.

Dans les magasins déployés CAROLINE chaque logiciel (ou presque) nécessite un code d'accès différent. N'est-il pas possible de simplifier, voire d'unifier, ces codes d'accès ? Quelle est la nécessité d'avoir un code session par personne ? Pour des raisons de temps et de complexité, les vendeurs ne peuvent pas respecter l'Article 6 des Fiches techniques page 30, règles de fonctionnement, accès aux outils informatiques : Les codes d'accès aux outils ventes assistées sont strictement personnels et confidentiels et ne doivent en aucun cas être communiqués.

Dans certains petits magasins la polyvalence totale est de mise. Force et de constater que les formations ne suivent pas. Comment peut-on être bon partout ?

Certaines opérations commerciales intéressantes pour les clients et la force de vente ne sont pas communiquées aux vendeurs, ils les découvrent au moment du passage en caisse.... Fiches techniques page 30 Article 9 champ d'application de l'accord : Toutes les remises accordées aux clients doivent être saisies sur l'outil de vente assistée. Le total du bon de vente doit être égal au total du ticket de caisse.

Pouvez-vous nous faire un point sur le test « augmentations prime G.R » ?

Quel est le rôle du back office sur les secteurs EPCS ? Pourquoi y-a-t-il des magasins qui n'en possèdent pas ?

Actuellement en catalogue (du 29 novembre au 19 décembre) il y a un caméscope JVC référence GR-R415BEU annoncé à 249€ prix initial, avec une remise de 50€, soit prix caisse 199€. Ce produit sort sur V. 9000 à 199€ avec une remise en caisse de 50€ soit 149€. Est-ce une erreur qui impacte la marge de nos secteurs ? Pourquoi n'avons-nous aucune explication ? Idem pour le téléviseur L.G. Référence 65UH615V, prix barré sur le catalogue 1499€, prix prévu à l'arrivée 1299€. En réalité le prix caisse est de 999€ ??? Comment suivre ?

Merci de nous éclairer sur le rôle des relais métiers ?

Suite au document présenté au Comité de Groupe lors de la réunion du 23 novembre 2016, pouvez-vous nous préciser pourquoi il a été fait référence à la polyvalence, mise en rayon, systématisation de l'encaissement clients par les vendeurs ? Pouvez-vous nous expliquer les points tels que : Le coaching vendeurs sur les gammes prioritaires ? La mise en place d'un nouvel outil vendeurs ? La gestion du crédit et l'accès au stock simplifié ?

Quelle est votre avancée sur la stratégie Carrefour « OMNICANAL » ?

Nous pensons que la commission vendeurs aurait été informée, en amont, des projets du secteur EPCS et nous nous demandons si les fiches techniques sur lesquelles nous avons travaillé ensemble dernièrement sont réellement validées par la Direction de l'EPCS ?

Dans le cadre de l'accord génération, un vendeur bénéficiant de l'accord de 1999 avec son indemnité compensatrice et ses 2 heures payées à 0,25% sur une base horaire de 35 heures, peut-il prétendre à bénéficier de l'accord génération de 35 heures à 28 heures et conserver ses 2 heures rémunérées à 0,25% en sus de son contrat de 28 heures ? Cet avantage ne doit pas être supprimé sous prétexte que le vendeur souhaite bénéficier de l'accord génération.

La commission déclare que l'arrivée de NOVA pourra être une aide à la vente mais ne résoudra pas les problèmes récurrents tels que : les soucis d'assortiment en téléviseurs et informatique, les L.A.D. insatisfaisantes, les outils informatiques défaillants, le manque de Back office, le manque de formation pour les vendeurs multi rayons, le manque d'informations précises sur certaines promotions etc. Les membres F.O. interpellent la Direction sur les conditions de travail dégradées et les risques physiques et psychosociaux auxquels sont actuellement confrontés les employés et les cadres des secteurs E.P.C.S.

***La commission F.O.
Vendeurs Produits et Services***

***Martine SAINT-CRICQ (Labège)
Christine RAYMOND (Aix en Provence)
Abdel BASSY (Sevran)
Eddy BOUSSETTA (Laval)***

Rédactrice : Christine RAYMOND