

Cette commission sur les évolutions des métiers de l'encaissement fait suite à une demande NAO 2019. Des discussions avaient déjà été engagées depuis 2017.

En préambule, la Direction rappelle le contexte et les présentations faites lors des derniers CCE :

- Les orientations stratégiques en janvier 2019 ; le cadre du déploiement des scan libre et SCO
- La présentation des concepts, notamment Next sans oublier EOS qui vient également impacter le secteur caisses
- La cartographie des métiers refaite en début d'année a permis de classer le métier des caisses en lui ouvrant le volet 2 en mobilité interne

Un constat indéniable : les clients sont plus connectés, plus exigeants et de ce fait plus impatientes

1. Les évolutions des métiers de l'encaissement depuis 10 ans

Les résultats du parcours client vous le démontrent :

L'amabilité des hôtesses de caisses voit une très bonne évolution (+55 points) et l'attente caisse a fortement diminué sur la même période (+92 points).

FO demande un comparatif de ces données avec le flux clients pour que le parallèle soit cohérent par rapport aux réalités du terrain aujourd'hui. Si, pour la direction, l'informatique depuis une décennie a soulagé le travail des salariés en caisse FO s'inquiète de l'arrivée massive et non maîtrisée des nouvelles technologies qui, demain, pourraient se substituer aux salariés. Carrefour n'est plus dans l'anticipation des process. Vous évoquez la transition alimentaire, mais qu'en est-il de la transition professionnelle ? FO demande si les horaires ilots seront remis en discussion, vu le manque d'effectifs caisses.

La transformation de l'encaissement est déjà installée, via : les caisses SCO, les scanettes, le scan phone. (Un magasin test uniquement pour les salariés, mais prévu pour un déploiement clients en 2^{ème} ou 3^{ème} trimestre 2020) ainsi que le Carrefour Pay et Apple Pay.

Le Magasin de Chartres est magasin pilote sur la file unique en réduisant celle-ci à 6 caisses au lieu de 10 ou 12.

FO demande une présentation de l'évolution du volume d'heures qui sera plus significative et souligne que le bilan social démontre que l'entreprise privilégie les contrats étudiants entraînant des conditions de travail plus contraignantes et dégradées pour les salariés en CDI. FO interroge la Direction sur sa volonté et l'objectif de l'entreprise sur le déploiement des nouvelles technologies en caisse. Il devient urgent que l'entreprise anticipe la transition professionnelle des salariés du métier de caisse dont la transformation est déjà bien avancée.

Carrefour propose l'ensemble de ses technologies à ses clients pour qu'ils aient le plus de choix. La Direction a connaissance des moyens qu'utilisent certains magasins pour tromper les taux remontés, tels que les scanettes utilisées par des hôtesses. Ce ne sont pas les consignes données par la Direction et un rappel des bonnes pratiques va être lancé.



L'effectif caisses au 31 décembre 2018 comprend **16 494 salariés**.

(3 322 sur le bassin Grand Nord, 3 275 Grand Ouest, 5 209 IDF, 4 688 Sud Est)

2. Mobilité et évolution professionnelles au sein de Carrefour

- Magasin : Stand, Rayon, polyvalence sur différents métiers
- Nouveaux métiers au sein du pôle ARCS : Bien être alimentaire, Digital et e-commerce : drive/LAD/ Click & collect, Pôle service, location / billetterie / accueil / SAV / colis
- Multi-format : Market / Supply / Proximité / Promocash / Carrefour livré chez vous

FO demande que les ECC soient réalisés de façons qualitatives avec un volet spécifique et renforcé sur le projet d'évolution professionnelle afin que le salarié soit acteur de son parcours de formation et d'évolution avec un focus spécifique pour les salariés reconnus RQTH. Pour cela, il est important que les managers soient formés.

FO demande que l'évolution proposée ne soit pas restrictive afin d'offrir aux salariés le maximum d'opportunités vers de nouveaux parcours professionnels

3. Fiches de compatibilité

Celles-ci sont en cours de finalisation de la remise à jour par le cabinet ARIANE CONSEIL

La Direction rappelle que Les hôtes et hôtesse de caisse bénéficient de la mobilité interne renforcée du volet 2 de l'accord GPEC.

Pour FO cette négociation doit permettre, en s'appuyant sur l'accord GPEC, de mettre en place des mesures spécifiques visant à développer l'employabilité et la transition professionnelle des salariés du secteur caisse dans le cadre de la mobilité renforcée. Pour FO cette négociation devra, aussi, aboutir sur un accord prenant en compte l'impact de l'évolution des nouvelles technologies sur l'organisation de travail, les conditions de travail et la santé des salariés avec un focus spécifique pour les salariés reconnus RQTH.

La délégation Force Ouvrière

Nadine DENUAULT (Chelles)

Dominique MOUALEK (Chambéry Chamnord)

Anna Maria MAAROUFI (Chartres)

