

## Points à l'Ordre du Jour

- **Les effectifs (Évolution des effectifs EPCS)**
- **La rémunération (Évolution de la rémunération variable Prime variable par critère Focus primes produits)**
- **Point SIS (Évolution rémunération)**
- **Points CCE du 19 Septembre (LE GEM Magasins Next)**
- **Nova (Point à date)**

**FO réclame, dans un premier temps, tous les PV non fournis par la direction, à ce jour.**

### 1/ Les Effectifs

1217 vendeurs à fin Août

Un effectif en baisse de 55 vendeurs sur l'année 2019 soit -4.3% vs 2018

Répartition des effectifs : 1084 vendeurs signataires de l'accord vendeur  
133 vendeurs non signataires de l'accord.

Dans le cadre du passage en Libre-service de l'EPCS, 19 magasins, soit 57 vendeurs sont concernés par le projet.

Dans le cadre de la RCC : 26 dossiers validés

- 16 mobilités externes
- 9 congés de fin de carrière
- 1 mobilité interne

19 vendeurs reçus dans le cadre d'un entretien pour une mobilité interne

Dans le cadre de GEPC :

- 31 dossiers en cours, pour une mobilité externe
- 14 Emplois externes
- 7 Créations d'entreprise
- 8 Formations
- 2 à définir

**FO attire l'attention sur la différence de traitement des vendeurs « métier sensible » dans l'accord GPEC et dans l'accord RCC !  
FO demande que les vendeurs qui souhaitent bénéficier d'un reclassement, aient les mêmes conditions que celles prévues dans la RCC, c'est à dire, un salaire lissé sur les 12 derniers mois à vie.**

**Réponse de la Direction :** Dans les 2 dispositifs, il y a des causes différentes donc des mises en œuvre différentes.

## **2/ La rémunération**

### **Évolution de la rémunération variable à fin Août 2019**

Sur la période Janvier-Août :

- Étude faite sur les vendeurs signataires présents en 2018 et 2019
- Une augmentation de 3.68% de la rémunération variable
- Évolution CA EPCS de : -5.6%
- Évolution CA VA de : -3.5%
- Évolution forte sur Juin, Juillet Aout avec l'atteinte des prévisions CA (+25% de prime sur cette période)
- Prime moyenne 469€ pour 427€ à fin Aout 2018

### **Bilan à fin Aout 2019 : La rémunération vendeur Les produits primés**

Le CA généré par les produits primés nationalement est de 160 M€

- En progression vs un CA VA à -3.9%
- 64% du CA VA (49% en 2019)
- Les produits prioritaires pèsent 36% du CA VA
- Premium 28% du CA VA
- Déstockage 16% du CA VA
- Le PVM de produits primés est de 305€
- Le PVM des produits prioritaires est de 271€ soit 34€ de plus que le PVM moyen secteur
- Le total prime produit de 3.1m€, en progression de 5.95% vs n-1

### **Évolution de la Prime par Critère**

- Sur représentation de la prime produit
- Critère CA qui progresse fortement en raison de l'atteinte des objectifs
- Baisse importante sur la partie garantie et accessoire

**FO dénonce la réduction de surface octroyée aux points vendeurs pour vendre les garanties ce qui engendre la promiscuité et l'inconfort pour améliorer les résultats.**

**FO demande à augmenter les taux pour les garanties comme cela a été fait par le passé.**

**Réponse de la direction :** Nous sommes en pourparlers avec Carma pour travailler sur les garanties.

**FO alerte sur le calcul des objectifs après la suppression du GEM. L'objectif du brun ne doit pas être augmenté de façon considérable, comme c'est le cas dans certains magasins, pour compenser la perte de chiffre du GEM.**

**Réponse de la direction :** Non ce n'est pas normal, avec le GEM, nous partions sur une base 100, nous devons partir aujourd'hui sur une base 80. La direction s'engage à contrôler et gérer cela au plus vite.

### **3 / SHOP IN SHOP (Magasins test Darty )**

Constats et Résultats économiques :

Étude d'écart de progression en chiffre d'affaires (SIS vs hypers)

Étude d'écart de progression en marge totale (SIS vs hypers )

Ces 2 magasins apportent de la rentabilité

De Janvier à Août

#### **La Ville du Bois**

- 4 mois pour lesquels la masse de prime versée était supérieure à celle de 2018 (dont les 3 derniers mois)
- Structure vendeur supérieure à N-1 (11 vendeurs / 6 vendeurs)
- Une progression de CA qui n'est pas au rendez-vous
- Non atteinte des objectifs de CA et Marge
- Résultats Garantie inférieurs à ceux réalisés en 2018

#### **Limoges**

- 3 mois pour lesquels la masse de prime versée été supérieure à celle de 2018
- Structure vendeur identique à n-1
- Une progression de CA qui n'est pas au rendez-vous
- Non atteinte des objectifs de CA et Marge
- Résultats NPS pénalisants
- Avec la Modification de grille : Augmentation du plafond des primes produits de 300 à 400 €

La direction considère qu'elle est sur le bon chemin en terme de rémunération, après la modification de la grille.

**Intervention FO :**

**Après 11 mois de test Darty, à la Ville du Bois et à Boisseuil :**

- De gros investissements dans chaque surface de vente (de l'ordre de plus d'un million d'euros) pour seulement deux magasins
- Un changement dans les habitudes de travail des vendeurs
- Le retour sur investissement n'est pas à la hauteur des ambitions que Carrefour avait dans ce projet
- Le chiffre d'affaires n'est pas au rendez vous, les marges restent faibles.

Nous vous mettons face à vos responsabilités devant la situation ANXIOGÈNE dans laquelle travaillent les vendeurs à l'heure actuelle. (Incertitude quant à leur avenir, difficulté à dépasser leur garantie de salaire, climat morose).

Tous ces facteurs font que le "shop in shop" DARTY est ressenti par les vendeurs comme un échec !!

La question qui se pose est de savoir, si ce modèle a encore un avenir et si carrefour à l'intention de poursuivre le développement du concept "DARTY" dans les mois à venir.

**Réponse de la Direction :** Nous nous donnons le temps nécessaire avant de prendre une décision, mais guère avant décembre et ce sera mis à l'ordre du jour du CCE. Au vu des résultats, Carrefour est satisfait des premiers chiffres, comparativement à ceux des autres magasins. Il est acté que Carrefour a la volonté de faire moins de chiffre d'affaires mais mieux margé. De plus, des discussions sont en cours entre CARREFOUR et DARTY.....

**FO alerte la direction sur les risques psychosociaux pour les vendeurs « Shop in Shop » qui font face à l'échec, et ont du mal à garder la motivation. D'ailleurs, comme tous les vendeurs en France dont l'avenir est incertain et la tendance est anxieuse.**

**4 / Arrêt du GEM**

Par manque de rentabilité, et à cause d'une offre limitée ne répondant plus aux attentes des clients, la Direction a décidé de supprimer le GEM pour se focaliser sur les marchés prioritaires comme le PEM, la Téléphonie Mobile, les accessoires et les consommables.

**Le GEM est maintenu dans 19 magasins**

**Villiers en Bière, Vitrolles, Nice-Lingostière, Montesson, Lattes, Sète Balaruc, Ecully, Claye, Souilly, Portet sur Garonne, Mérignac, Vénissieux, Antibes, Labège, Venette, Chambourcy, Chalon-sur-Saône Sud, Wasquehal, Pontault Combault, Besançon Valentin**

Les critères de maintien sont le CA GEM > 300 K€ et Superficie permettant d'accueillir le GEM.

L'écoulement des stocks magasins se fera selon des critères bien définis

- Produits en stock : Remise de 20% sur le prix de vente, au maximum
- 30% si l'écoulement est à accélérer
- Produit d'Exposition (dernier modèle) : Remise de 50% maximum.

La prime Locale peut permettre d'accélérer la vitesse des ventes.

### **La rémunération Vendeurs**

Après le constat sur 2018, le GEM c'est : 10% du CA vente assistée, et 9.7% du total des primes calculées.

#### Critère CA.

- Revoir les objectifs du CA en tenant compte de l'arrêt de l'activité.
- Les objectifs rayons et vendeur sont ainsi calculés sur ce nouveau périmètre et sans impact sur la prime Prime nationale.
- Nouvelle ventilation des primes nationales prenant en compte l'arrêt de l'activité GEM

#### Primes locales

Adaptation des primes locales afin de favoriser l'écoulement des produits GEM avant l'arrêt de l'activité.

**FO demande comment les vendeurs PEM/GEM vont gagner leur vie suite à la modification de leur travail.**

**Réponse de la direction :** pour les autres magasins, la masse de guelle de 67 références GEM sera reportée sur 37 références PEM ; Les listes sont déjà intégrées et les valeurs faciales augmentées.

### **Évolution du PEM au sein du projet NEXT**

Rappel du contexte : Ce projet prévoit de faciliter le parcours du client en regroupant des offres (autrefois éclatées) dans un seul et même univers.

Le PEM est concerné et se retrouve en intégralité dans la brique Maison et Beauté.

### Impact sur la vente du PEM :

L'offre PEM est proposée en libre-service. Les vendeurs pourront vendre des produits du PEM dans les rayons concernés, en cas de demande des clients sur des produits spécifiques nécessitant une vente assistée.

### **Vente du PEM dans NEXT**

Constat sur 2018 le PEM c'est : 9 % du CA vente assistée  
11 % du total des primes calculées

### **Rémunération vendeurs**

Critère CA

Revoir les objectifs du CA vente assistée en tenant compte du passage de l'activité en libre-service.

Les objectifs vendeurs sont calculés sur ce nouveau périmètre et sans impact sur la prime.

Primes produits : Maintien des primes produits

### **5/ NOVA**

Un objectif CA de 35 M€

CA réalisé avec des produits hors typo

Cumul à date 18060K€

### **FO interpelle la direction quand aux nombreux dysfonctionnements liés à NOVA :**

- **La livraison en relais : colis impossible dans certains magasins.**
- **Les stocks peu fiables provoquent des remboursements.**
- **L'impossibilité de vendre des produits Rue du commerce dû à la non reconnaissance de l'EAN relié à la livraison.**
- **Des différences de prix entre NOVA et les magasins.**
- **L'accès internet non disponible dans certains magasins.**
- **La livraison en colissimo de produits différents de ceux commandés.**
- **La lenteur de façon aléatoire et répétée à certains moments de la journée.**
- **Des paramètres de recherche incohérents.**
- **La projection indisponible dans certains magasins.**

**FO demande à nouveau le passage de Mr FRESMONT, au magasin de St André les Vergers, afin de comprendre les difficultés subies par les vendeurs.**

M.FRESMONT accepte de prendre contact avec la manager du magasin pour passer au mois d'octobre 2019.

**PRODUITS DE SUBSTITUTION**

**FO interpelle la direction, en lisant l'article n° 6 de la notice technique, quand à la rémunération variable des vendeurs qui stipule l'engagement de la société Carrefour à remplacer les produits prioritaires en rupture.**

**FO demande, à ce que les managers en magasin puissent les substituer quand ceux-ci sont manquants en magasin ou entrepôt. Et bien sûr, faire un rajout de l'équivalent de la prime lié au produit manquant de façon manuelle en fin de mois.**

**Réponse de la direction :**

La direction répond par la négative, puisque l'analyse des primes vendeurs permet de voir une augmentation de celle-ci depuis le début d'année et dit faire le maximum pour que le moins de rupture se produise.

L'outil NOVA reste un facilitateur pour les magasins qui n'ont pas accès aux produits, autrement.

Le taux d'utilisation de la tablette Nova est de 80%.

Retours Questionnaires de satisfaction vendeurs (15/07 - 14/08)

La Direction a tenu compte de tous ces thèmes d'insatisfaction remontés et les a traités :

Connexion, stock, livraison impression, prix filtre, bon de vente, duplicata, photo, autre...

Des corrections ont été faites comme la suppression de « vente à emporter » pour les produits « Rue du Commerce », l'affichage des stocks magasin réservé, le nouveau parcours sélection d'un point retrait, le délai estimatif des modes de livraison, ainsi que l'affichage du statut « annulation en cours ».

**FO interpelle sur le fait que certains magasins n'ont plus d'employés Back depuis 3 ans.  
FO entend la Direction. Celle-ci attend des éléments complémentaires pour tirer des conclusions et prendre des décisions importantes. Pour autant, la Direction doit agir sur l'absence de Back dans des magasins et sur le manque de personnel.  
Ce n'est pas le travail du vendeur ou du manager de remplir les rayons.**

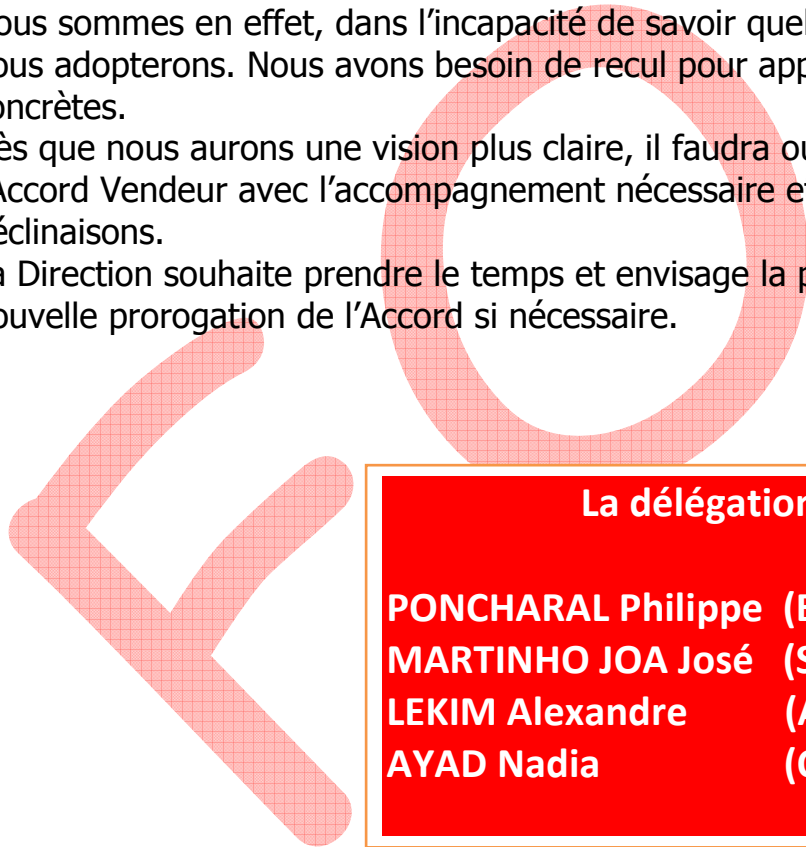
**Réponse de la Direction :** il doit y avoir des back en théorie...

**Conclusion de la direction :**

Nous sommes en effet, dans l'incapacité de savoir quelle option de modèle nous adopterons. Nous avons besoin de recul pour apporter des réponses concrètes.

Dès que nous aurons une vision plus claire, il faudra ouvrir la Négociation de l'Accord Vendeur avec l'accompagnement nécessaire et les différentes déclinaisons.

La Direction souhaite prendre le temps et envisage la proposition d'une nouvelle prorogation de l'Accord si nécessaire.



**La délégation Force Ouvrière**

**PONCHARAL Philippe (Boisseuil)  
MARTINHO JOA José (St André Les Vergers)  
LEKIM Alexandre (Aulnoy Les Valenciennes)  
AYAD Nadia (Ollioules)**