



## COMPTE RENDU DE LA COMMISSION DE SUIVI DU CCE HYPERS S.A.S

**« Parcours clients EPCS »  
Du 13 octobre 2009**



En préambule la délégation FO lit la déclaration suivante:

La FGTA/FO, soucieuse de la défense des intérêts des salariés impactés par le déploiement du projet de simplification du parcours client souhaite rappeler à la direction, qu'en tant qu'organisation signataire de l'accord GPEC, la FGTA/FO entend faire respecter les droits et dispositifs prévus pour les salariés classés en métier sensible.

F.O attend de la part de la direction une application loyale des dispositions de l'accord GPEC pour les salariés de l'encaissement EPCS, concernant le suivi du déploiement de la vague 2 de la simplification du parcours client dans la société Hypers SAS dont cette commission est l'objet.

Le rapport de la commission économique du CCE Hyper SAS concernant la simplification du parcours client (*présenté au CCE du 24 juin 2009*) a mis en exergue différents dysfonctionnements dans l'application des dispositions prévues par l'accord de GPEC tel que :

**Un grand nombre des C.E des établissements concernés par la vague 2 et des établissements non déployables n'avaient pas été informés que le métier d'encaissement EPCS était déclaré métier sensible**

☛ Quand est-il à ce jour ?

☛ Est ce que tout les comités d'établissement (vague 2 et non déployables) ont été informés que le métier d'encaissement EPCS était déclaré métier sensible?

**Pour rappel « Un grand nombre des salariés de l'encaissement EPCS (vague 2 et non déployables) n'avaient pas été informés formellement que leur métier était classé sensible, ni de leurs droits au dispositif prévu par l'accord de GPEC. »**

**Nous constatons que c'est encore le cas dans un certain nombre d'établissements en particulier dans les établissements non déployables ce qui est préjudiciable aux intérêts des salariés concernés.**

☛ Quelles mesures envisagez-vous pour nous garantir le respect systématique de cette disposition de l'accord GPEC?

**Un grand nombre des salariés de l'encaissement EPCS (vague 2 et non déployables) n'ont pas bénéficié de formation d'adaptation spécifique au cours de l'année 2008 et durant le premier semestre 2009.**

☛ Qu'en est-il à ce jour ?

**Pour rappel « Une vingtaine d'établissements ne devait pas connaître le déploiement de ce projet. Les salariés de l'encaissement EPCS de ces établissements ne devaient donc pas être impactés par ce projet ».**

**Hors il ressort que dans ces établissements non déployables, des directions ont anticipé le déploiement de la vague 2 en supprimant de nombreux postes à l'encaissement EPCS (reclassement et départs non remplacés).**

➤ **Première conséquence :**

Des salariés non concernés par ce projet mais ayant le « statut » métier sensible se sont vu imposer des reclassements sans avoir été informés de leurs droits aux dispositions de l'accord GPEC.

➤ **Deuxième conséquence :**

Ces salariés étant dans des établissements non déployables n'ont donc pas été comptabilisés dans les effectifs des salariés impactés.

➤ **Troisième conséquence :**

Ces suppressions de poste, en réduisant de façon drastique dans certains cas les effectifs de l'encaissement EPCS de certains établissements non déployables, remettent en question l'avenir de certains postes d'encaissement. En effet, les effectifs ne sont plus assez nombreux pour apporter un service de qualité à la clientèle.

**Dans les magasins non déployables, compte-tenu des bruits persistants entretenus par certains managers EPCS concernant une éventuelle fermeture de l'encaissement EPCS au 31/12/09, accompagnée du reclassement des salariés y travaillant, nous demandons un point à date sur ceux-ci afin de clarifier cette situation.**

Suite à la lecture de la **Déclaration Force Ouvrière**, concernant la mise en place du Projet « PARCOURS CLIENTS » Vague 2, la Direction Carrefour France s'engage à répondre à l'ensemble des interrogations posées sur le sujet.

◆ **Concernant les rumeurs de fermeture de l'encaissement EPCS dans les magasins non déployables**

➤ La Direction représentée par Mr. Trintignant, Mr Lebas et Mme Bomo, démentent formellement cette information. De plus, celle-ci n'est pas d'actualité.

- ◆ A ce jour, 9 magasins sont déployés depuis début octobre, selon le process de la Vague 1. Par ailleurs, 21 salariés sont concernés et reclassés majoritairement dans d'autres secteurs que celui des Caisses.
- ◆ A mi-octobre, 20 magasins supplémentaires seront concernés. Sur les 3 mois à suivre, 29 autres magasins se totaliseront pour un déploiement final début janvier 2010.
- ◆ Les 46 autres magasins exclus du Projet V2, ne sont pas à date, concernés par un autre projet.
- ◆ En ce qui concerne l'évolution du CA, le Projet « V2 » ne met pas en péril le CA du secteur EPCS. Il en résulte un écart positif à pondérer. A date, il n'y a pas de données significatives de perte de CA des magasins impactés.
- ◆ La « V2 » concernera 58 magasins et 174 collaborateurs, qui sont majoritairement âgés de 36 à 45 ans, pour un Niveau 2B. Ce sont essentiellement des femmes, ayant pour ancienneté entre 6 et 20 ans et dans l'ensemble Assistantes de Caisses.

**Une notice de reclassement nous est présentée, intitulée « Réussir ses réaffectations ». Celle-ci servira de support pour les dépoyeurs en charge du dossier.**

La notice a pour but de mieux accompagner les salariés dans ce changement et leur permettre d'être moteur. Le métier est déclaré « Métier Sensible » et rentre donc dans le cadre de l'Accord GPEC.

#### **Détails de la notice :**

- préparation de l'entretien :
  - Informations détaillées sur les personnes concernées.
  - Informations détaillées des postes disponibles
  - Compilation des infos & préparation avec le DM de l'entretien
  - Les détails et dates d'entretien individuel avec le salarié

#### **FO demande ☛**

- ☛ Que les salariés soient principalement reclassés dans le secteur EPCS
- ☛ Que la notice soit annexée au document de présentation du Parcours Client, car elle a pour finalité de faciliter la démarche de reclassement des salariés Carrefour, afin de respecter l'aspect social du projet
- ☛ Qu'il n'y ait pas de pressions sur le Personnel pour des reclassements forcés afin de parer aux sujets sensibles d'actualité.
- ☛ FO demande que l'on prenne le temps de reclasser les salariés selon leurs souhaits.

☛ FO demande que le ressenti soit « bon », c'est-à-dire qu'à l'issue du reclassement, le Personnel soit bien dans son poste.

Aux demandes de FO, la Direction propose que des déployeurs soient présents à la prochaine réunion, afin de nous informer des avancées du projet en temps réel et de l'impact social qui en découle.

☛ FO demande que le Personnel reclassé dans les espaces pour raison de handicap, fasse l'objet d'attentions particulières et d'un reclassement qualitatif en fonction de leurs capacités, par un accompagnement soigné (Mission Handicap ou autre).

☛ FO demande un suivi spécifique lors des prochaines réunions pour le Personnel ayant fait l'objet de reclassement pour raison de santé.

**Prochaine Commission de suivi sur le parcours client**

**➔ Mardi 8 décembre 2009.**

**Pour contacter la délégation Force Ouvrière**

Marc CREVECOEUR – Carrefour MONTESSON

Sylvie LALLET – Carrefour QUETIGNY

**Rédaction : Marc CREVECOEUR – Carrefour MONTESSON**