

Compte-rendu de la réunion du Mercredi 13 MAI 2009

En introduction Marie Hélène Chavigny Direction des ressources Humaines, rappelle les projets en cours et fait un point à ce jour des dossiers. La Direction CARREFOUR confirme les difficultés que rencontre l'entreprise pour atteindre le chiffre d'affaires, et les résultats en termes de marge commerciale sont catastrophiques au niveau des Hypermarchés France. L'objectif pour l'entreprise est donc d'assurer la pérennité des emplois en interne.

Par conséquent la politique de l'entreprise reste la même aujourd'hui sur le déploiement des nouvelles organisations.

- Parcours Client.
- Projet commerçant MBC
- Suivi du déploiement « Polyactivité » hors caisses
- Caisses Libre Service Paniers
- Contrôle de gestion Back Office

I. PARCOURS CLIENT :

Marie Hélène CHAVIGNY présente un point sur la mise en œuvre progressive de ce projet. Ce concept « parcours client » ne sera pas déployé dans les « hypers » qui génèrent un gros potentiel de chiffre d'affaires sur l'EPCS.

Monsieur Loïc LEBAS responsable du projet commente le suivi : Le déploiement se fera en fonction de la volumétrie du nombre de bons de vente, et du chiffre d'affaire. A ce jour, 77 magasins sont déployés :

- Exploitation Nord 39 magasins dont 35 déployés.
- Exploitation Sud 45 magasins dont 42 déployés.

Nombre de personnes concernées à ce jour : 216 dont 78 salariés en caisses et 128 autres secteurs. Une enquête clients a été mise en place sur les magasins déployés, et le retour à permis d'identifier des points négatifs.

- ✓ 1071 questionnaires ont été réalisés sur ces 77 magasins et révèlent 94 % de clients très satisfaits ou satisfaits ; 6% pas tellement ou pas du tout satisfaits ; 62% des clients sondés trouvent le système plus pratique, 25% le trouve moins pratique et sont également ceux qui font un achat unique en EPCS, 13 % ne voient pas de changement.

Par conséquent, une réflexion est lancée sur la mise en place d'un test dans le cadre d'un achat unique. Ce test aurait pour objet d'analyser la pertinence de l'encaissement par le vendeur après la conclusion de la vente, dans le cadre d'**ACHAT UNIQUE**.

Déploiement envisagé d'une deuxième vague de 60 magasins au profil identique à ceux déjà déployés. Une info sera faite aux CCE avant l'été pour mise en place à la rentrée. Il n'y aura pas de troisième vague de déploiement.

- ➔ **FO demande le coût de réalisation de ce projet et l'économie qu'il a engendré ?**
- ➔ **La Direction répond : pas de gain, les personnes ont été reclassées, c'est juste un système différent dans l'intérêt de la satisfaction clients**

➤ **A fin septembre 2009, 80 magasins seront déployés.**

2. PROJET COMMERCANT MBC (Modèle Back-office Carrefour)

Mr Thierry VILLARD, Directeur organisation présente le suivi du test et les mesures qui ont été mises en place à CLAYE SOUILLY.

- Mise en place d'une nouvelle fonction, avec la création d'un nouveau poste : Superviseur d'ouverture. **Cet Employé de niveau 4C** aura pour fonction de coordonner l'ouverture du magasin, et assistera le manager métier. Ce salarié sera rattaché au chef de secteur et supervisera les 5 rayons du P.G.C.IL travaillera 6 jours sur 7, choix inconditionnel pour prendre ce poste sur la base du volontariat.
- Évolution du planning MERCURE avec les nouvelles tâches M.B.C
- Deux points de gestions sont mis en place par secteur, avec un PC sur lequel le manager peut ainsi répondre aux questions des clients et gérer son rayon.
- **1 MCM** (manager circuit marchandises) niveau VII. Sa mission : réception, responsable des flux et de la qualité des stocks théoriques en magasin.

➤ *Un deuxième TEST est mis en place dans le magasin d'AIRES SUR LA LYS.*

Ce test étant très technique, une visite du Comité Emploi sur le magasin de Claye Souilly sera organisée le VENDREDI 5 JUIN 2009

3. POINT SUR LE DEPLOIEMENT DE LA POLYACTIVITE « HORS CAISSES ».

La Direction fait un rappel du dispositif CAISSES / RAYON, et informe qu'à ce jour 193 magasins ont été visités, ce qui permet de faire un état du déploiement.

A ce jour 1 336 salariés ont signé un avenant sur 150 magasins.

Polyactivité hors caisses. Le même principe et les mêmes conditions. Le déploiement doit se terminer au plus tard en décembre 2009. Sur la période de mai, les magasins seront sondés afin de connaître les personnes susceptibles d'être concernées. **2 500 salariés pourraient d'être concernés**, répartis principalement au PFT et PGC.

Les premiers magasins déployés seront ceux qui enregistrent le plus grand nombre de volontaires.

➤ *Une information des CE Hypers sera faite en mai.*

4. LES CAISSES LIBRES SERVICES PANIERS

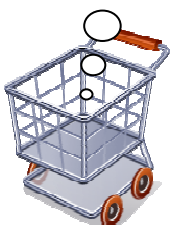
Présentation : Fabienne Torenti : 125 magasins sont concernés. A ce jour, 68% des pré-visites ont eu lieu, et 6 magasins sont installés :

AUTEUIL – VILLABE – QUETIGNY – VENISSIEUX - LYON PART DIEU - LA CIOTAT.

239 salariés ont été formés à ces nouvelles caisses. Le déploiement va concerner 5 magasins par semaine, jusqu'à fin Novembre 2009. La responsable du déploiement confirme que seuls les assistant(e)s **VOLONTAIRES** seront affectés à ces caisses.



➤ **FO demande à la Direction de confirmer le nombre d'îlots installés par magasin. Il semblerait que des informations circulent sur 2 îlots, contrairement à la présentation donnée en CCE. FO attire l'attention de la Direction sur les magasins tels que SEVRAN, où la mise en place du concept PANIER, pourrait avoir une incidence sur une baisse de la valeur du panier moyen.**



➤ **La Direction confirme qu'il s'agit bien de 1 CAISSE PANIER PAR MAGASIN, et que les caisses PANIERS n'auront aucune incidence sur la valeur du panier moyen. Le potentiel de clients à « petits paniers » restera le même.**

Marie Hélène CHAVIGNY informe que pour répondre à une problématique locale, le magasin d'AUTEUIL a mis en place « RAPID TICKET » self Scanning. Elle confirme que la mise en place de ce type d'encaissement ne correspond pas à un projet d'entreprise mais une réponse locale. Auteuil est équipé de 90 douchettes, le client scanne lui-même ses achats et donne sa douchette en caisse pour régler., Il peut être contrôlé ponctuellement, il est reconnu grâce à sa carte de fidélité. 3339 clients ont adhéré à ce système à Auteuil. Le concept « RAPID TICKET » va être mis en test sur 5 magasins d'ici fin 2009.

➤ Une information des CCE sera faite.

Une visite du magasin d'AUTEUIL est prévue pour le 15 juin 2009 ; cette date est à confirmer.

5. CONTRÔLE DE GESTION BACK OFFICE

Le Directeur contrôle de gestion, communique le suivi du projet et informe que des pistes de travail ont été dégagées et que ces tâches seront effectuées par le NATIONAL.

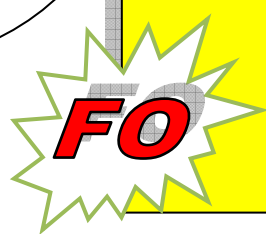
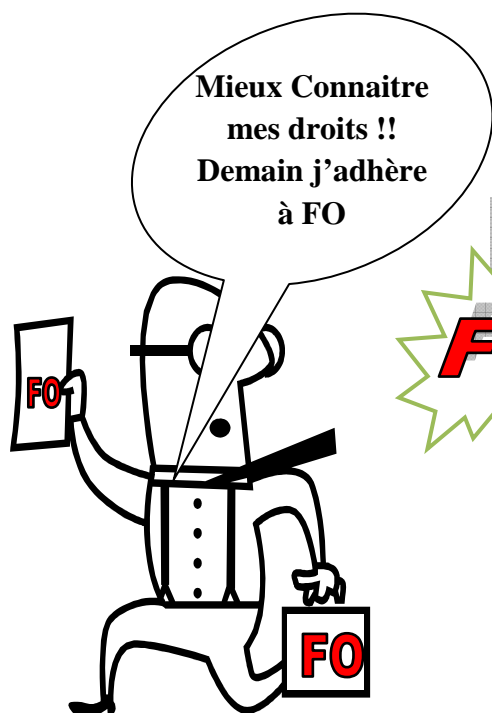
- Saisie des frais généraux dans tous les hypers par un **pôle de saisie national**.
- Le Calcul des indicateurs fait par les magasins sera effectué **au niveau national**.
- Automatisation et paramétrage des tâches manuelles saisies en magasin seront automatisées et gérées dans des systèmes informatiques au **NATIONAL**.

Les prochaines étapes du projet sont : validation des solutions envisagées, vérification des conséquences sociales magasin et siège, et présentation en CCE.

Conséquences sociales : seront concernées 60 à 100 personnes (postes Frais Généraux hypers)

Indentification du personnel concerné par cette réorganisation : La Direction souligne la difficulté d'identifier les salariés concernés, car les tâches liées au poste de travail frais généraux sont effectuées soit en poste plein ou en partiel selon la structure des magasins.

➤ Une information du CCE sera faite.



✚ André Denis TERZO (06 87 72 41 74)
✚ Moïsette TECHER (Sevran)
✚ Michèle LESPERT (DEHF)
✚ Brigitte PENNE (Aire sur la Lys).

Rédaction : Moïsette TECHER : 06.17.28.72.13
Brigitte PENNE : 06.18.56.97.76