



Carrefour France
Directions des relations sociales
1 rue Jean Mermoz
ZAE St Guénault BP75
91002 Evry Cédex

Paris le 28 Mars2009

A l'attention de la :
Direction des ressources humaines
Direction de la forte de vente

Objet : commission vendeur de produits et de services

Monsieur,

Compte tenu de certains changements survenus dans le secteur ECPS (Carte Pass Master, Gold, extensions, assurances de remplacement...) le syndicat Force Ouvrière demande d'ouvrir une nouvelle négociation sur l'évolution de la grille, conformément à ce qui est prévu à l'article 2 de l'accord.

D'autre part le syndicat Force Ouvrière souhaite que les points suivants soient abordés lors de la commission de suivi du 1^{er} avril.

- Nous demandons le respect de la limite des tâches Niveau III Vendeur de produits et service de la CC Carrefour

Vendeur de produits et service

Vend des produits et services identifiés par l'entreprise, dont la technicité et la complexité nécessitent une compétence professionnelle particulière et une écoute client importante :

- *recherche systématiquement le contact avec le client, identifie leurs besoins et propose la solution adaptée ou complémentaire ;*
- *démontre ou explique les caractéristiques, le fonctionnement et les avantages distinctifs des produits et services. Répond aux questions des clients ;*
- *prend et suit les commandes. Emet les documents nécessaires à la vente ;*
- *produit de nouvelles ventes en effectuant un suivi personnalisé des clients ;*
- *limite l'attente des clients et optimise la durée du contact commercial ;*
- *installe, met en valeur et en situation ma marchandise en exposition ; Contrôle l'étiquetage et l'information client ;*
- *se tient informé des caractéristiques des produits et service à la vente.*

- Nous constatons toujours des écarts de prix entre Vente 9000 et Anabel. Outre les rappels annoncés et sans doute effectués, que comptez-vous faire ?
- Nous demandons tous moyens à votre convenance pour parfaire aux encaissements des produits photos, conformément à la CC Carrefour.
- Pouvez-vous nous garantir, que dans tous les magasins Carrefour, la procédure prévue à votre réponse de la commission vendeur pour la délivrance de documents lors d'une livraison d'un produit EPCS, est bien prise en charge par un agent de sécurité ?
- A votre réponse à la 2^{ème} question FO de la dernière commission vendeur, où nous vous interpellons sur la présence du vendeur sur la surface de vente conformément aux principes de MGII et remise en cause par les interventions nécessaires du vendeur auprès des hôtesse de caisses et de tâches qui n'incombent pas au vendeur. Comment comptez-vous faire respecter le travail du vendeur ?
- Si nous lisons point par point le concept MGII, nous constatons qu'il n'est plus d'actualité. L'est-il encore à vos yeux ?
- Pouvez faire une mise à jour quotidienne des étiquettes EEG puisque ce n'est pas fait en magasin ? Il s'agit d'un engagement lié à l'accord sur la rémunération des vendeurs.
- Nous redemandons que le total journalier soit visible sur l'outil REMU.
- Nous demandons une totale transparence par une remise de document aux vendeurs Carrefour, du mode de calcul et de la répartition des ventes des animateurs de ventes du rayon radio-téléphonie.
- Nous constatons de nouveau des problèmes sur les logiciels Vente 9000 et « temps réel », ceci pose de réelles difficultés pour l'accomplissement des ventes, des livraisons et des enregistrements.
- Nous dénonçons la dérive orchestrée par Carrefour consistant à utiliser de la main d'œuvre à bon compte, en faisant effectuer des encaissements par une catégorie socio professionnelle non conforme avec la nature des tâches contractuelles et conventionnelles à accomplir.
- Nous dénonçons la suppression unilatérale d'un service, permettant aux vendeurs le paiement d'une prime liée à la vente d'un service (extension de garantie, plus communément appelée contrat bleu), les nouvelles assurances n'ayant ni la même consistance ni le même coût, les nouvelles Cartes Pass Master et Gold prévoyant cette gratuité. Pour ce qui vient d'être dit, nous demandons la compensation de ce manque à gagner par un versement d'une indemnité calculée sur la moyenne des 12 derniers mois des extensions de garantie jusqu'au terme de l'accord pour l'ensemble des vendeurs EPCS.
- A l'instar de ce qui vient d'être dit, nous dénonçons également la modification de conditions d'octroi par la société Carrefour des crédits, rendant l'achat d'impulsion impossible ainsi que l'interférence entre les vendeurs et le stand financier.
- Les vendeurs sont-ils habilités à conseiller et à vendre des cartes bancaires ?
- Nous demandons d'intégrer le secteur EPCS dans les nouvelles périodes de soldes avec la rémunération prévue dans l'accord vendeur.

- Il nous paraît nécessaire que vous précisiez la règle de modulation pour les vendeurs à temps complet effectuant 2 heures supplémentaires au-delà de la 35^{ème} heure.
- Des informations nous ont été données par lesquelles des vendeurs avaient une plage de travail incluant un temps en dehors des horaires d'ouverture magasin et ce de manière régulière. Pensez-vous que l'optimisation du vendeur soit favorable à réaliser son chiffre.
- Nous demandons à ce que les cadres numériques soient considérés comme des produits et non des accessoires.
- Quelle conjugaison opérez-vous pour utiliser un même vendeur sur une même journée à travailler sur le rayon radio-téléphonie et sur le rayon blanc. Nous vous rappelons si besoin était que les deux rayons relèvent de deux accords distincts.
- Nous demandons que les produits du rayon 45 soient vendus par les vendeurs 45 et que les produits 44 soient vendus par les vendeurs 44. Il n'est pas acceptable d'avoir sur les rayons 44 des animateurs qui remontent les ventes à des vendeurs d'autres rayons.
- A date, nous constatons encore de nombreuses erreurs sur les étiquettes Sirel ainsi que l'inexistence des nouveautés. Nous demandons que cesse ce dysfonctionnement récurrent.
- Nous vous avons interpellé sur des problèmes de prime sur le rayon Radio Téléphonie dans la région Ouest (magasins d'Angers, Caen Côte de Nâcre, Rennes Cesson, Nantes, Laval). Pouvez-vous nous apporter des éclaircissements sur ces problèmes.

Comptant sur votre réactivité, veuillez agréer Monsieur, nos respectueuses salutations.

Les membres de la commission

Martine Saintcricq (Labège)
Christine Raymond (Aix en Provence)
Danielle Martinaud Battu (Soyaux)
Jean Janssens (Reims Cernay)
Jean-Yves Quersin (Venette)
Guy Bullot (Venette)