

Présentation CNHSCT

23 mars 2010





RAPPEL DES OBJECTIFS DU PROJET TOUS COMMERCANTS

Le but de la nouvelle organisation de travail, définie dans le cadre du projet Tous Commerçants, est triple. Il s'agit :

- d'améliorer le service aux clients : Allées dégagées / Moins de ruptures / Plus de disponibilité pour le client / Moins d'attente en caisse
- d'apporter de meilleures conditions de travail aux salariés,
- de gagner en efficacité opérationnelle : Réserve rangée et propre + Travail décloisonné/mutualisé + Tâches simplifiées/diversifiées

Aujourd'hui, toute l'attention va porter plus particulièrement sur l'amélioration des conditions de travail des salariés à travers la réalisation de ces 3 objectifs.



DE NOUVELLES METHODES DE TRAVAIL POUR UNE MEILLEURE EFFICACITE ET UN MEILLEUR CONFORT DE TRAVAIL

- Pour le PGC :

- Améliorer les activités de dépote
- Améliorer les activités de mise en rayon
- Améliorer le rangement de la réserve

- Pour le PFT :

- Améliorer le rangement de la réserve
- Utilisation d'un chariot de mise en rayon

- Pour la caisse :

- Améliorer l'ouverture/fermeture dynamique des caisses
- Améliorer l'activité d'encaissement





PGC





1

OPTIMISATION DES ACTIVITES DE DEPOTE PGC

A Avant Tous Commerçants

- « *Nous faisons beaucoup d'aller-retours entre la réserve et le rayon* »
- « *Le matin c'est toujours la course, je suis toute seule a dépoter* »
- « *A la fin de la semaine j'ai mal au dos !* »

B Après Tous Commerçants

- Le dépotage complet est réalisé avant la mise en rayon afin d'éviter de passer plusieurs fois au même élément!
- L'ergonomie de travail est améliorée
- Le dépotage est organisé et coordonné par l'approvisionneur principal / le manager

COMMENT?



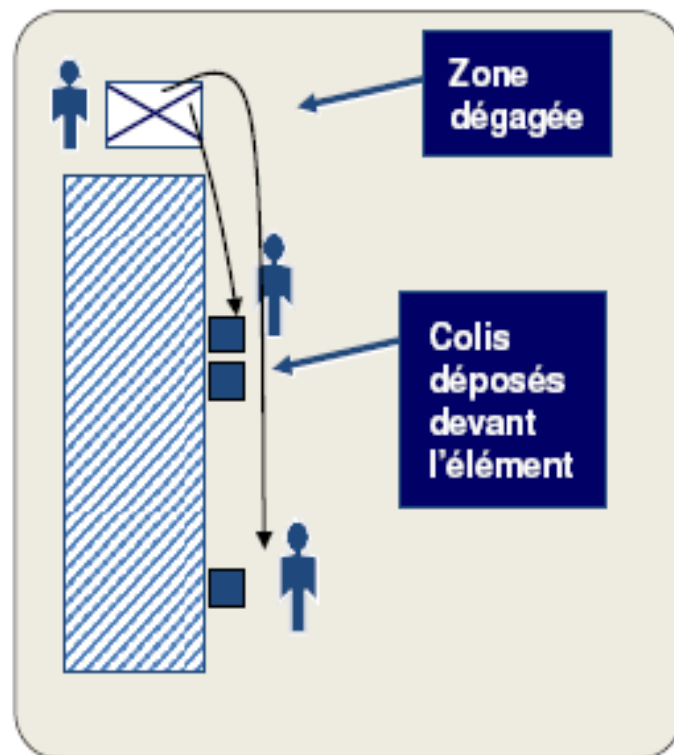
COMMENT ?

Les 6 règles d'or à respecter :

1. Je dépose une palette à la fois avec au moins 3 personnes



- Je dépose une seule palette à la fois
- Je dépose devant l'élément les produits à mettre en rayon
- Je garde une zone dégagée autour de la palette pour faciliter les déplacements





COMMENT ?

Les 6 règles d'or à respecter :

2. L'approvisionnement principal / le manager distribue les colis et donne le tempo



- Je récupère les colis préparés par l'approvisionnement principal / le manager sur la palette
- Je demande à l'approvisionnement principal / au manager l'emplacement des produits si je ne le connais pas



L'approvisionnement principal / le manager regroupe plusieurs colis identiques ayant le même emplacement dans le rayon afin de limiter les déplacements des employés.



COMMENT ?

Les 6 règles d'or à respecter :

3. J'utilise la table de dépotage pour les palettes mélangées et les conserves



Pour les palettes mélangées :

- Je pose sur la table les colis dépotés qui vont vers une autre allée
- Je regroupe autant que possible les produits par allée
- Lorsque la table est pleine je fais la tournée des allées et dépose les colis au sol à chaque emplacement

Pour les conserves :

- Je pose sur la table les colis
- Lorsque la table est pleine je vais dans l'allée des conserves et met en rayon directement de la table



Il est important de regrouper les colis pour limiter les déplacements

Et de ne pas surcharger la table



COMMENT ?

Les 6 règles d'or à respecter :

4. J'utilise le tire-palette électrique grande levée pour les liquides



- J'emmène la palette de liquides dans l'allée à l'aide du tire-palette grande levée et la positionne en face de l'emplacement correspondant
- J'ajuste la hauteur de la levée en fonction de l'emplacement
- Je mets en rayon directement de la palette à l'emplacement



J'utilise la table de dépotage si un box central gêne le passage dans l'allée



COMMENT ?

Les 6 règles d'or à respecter :

5. Je fais des petits tas regroupés devant l'élément



- Je dépose les produits et les dépose à l'emplacement correspondant de l'élément
- Je dépose les colis en petits tas devant le rayon pour en faciliter la charge sur la table de mise en rayon
- Je laisse des espaces entre les tas



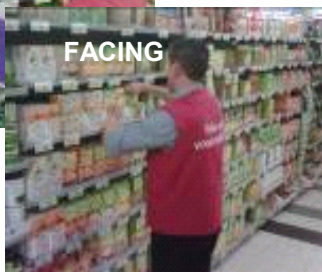
Je laisse des espaces entre les tas pour placer la table de mise en rayon



COMMENT ?

Les 6 règles d'or à respecter :

6. Je n'entame pas la mise en rayon si le dépotage n'est pas terminé



➤ Le dépotage complet est réalisé avant la mise en rayon afin d'éviter de passer plusieurs fois au même élément !

- Je respecte la séquence de rangement des produits :
- Dépotage
 - Mise en rayon et rotation
 - Facing



Je porte systématiquement les chaussures de sécurité pour éviter les blessures en cas de chute de colis



LES OUTILS AMELIORANT LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Une nouvelle organisation du dépotage

Dépotage en totalité avant la mise en rayon

Manager

Le tempo est donné lors du dépotage par l'appro ou le manager

- Le dépotage en totalité avant la mise en rayon permet d'éviter le travail en double
- Le support de l'approvisionneur principal / du manager permet d'être plus efficace pour localiser l'emplacement des produits
- Le travail en équipe d'au moins 3 personnes permet de motiver les équipes

La table de dépotage

Regroupement des colis lourds et/ou distants de la palette

- La table permet :
- Une amélioration de l'ergonomie
 - Une réduction des déplacements inutiles

Le tire-palette grande levée

Dépotage et mise en rayon des liquides

- Le tire-palette électrique grande levée permet une amélioration de l'ergonomie sur le dépotage et la mise en rayon des liquides

2 OPTIMISATION DES ACTIVITES DE MISE EN RAYON PGC

A Avant Tous Commerçants

- « *Toute la marchandise n'est pas passée en rayon aujourd'hui* »
- « *Je suis obligé de me baisser fréquemment ce qui peut générer des problèmes d'ergonomie* »
- « *Le matin c'est toujours la course, je suis toute seule a remplir* »
- « *Les colis sont lourds lors de la mise en rayon* »

B Après Tous Commerçants

- La répartition des équipes est efficace : une équipe au remplissage, 2 personnes par face d'allée
- Une table de mise en rayon ergonomique, pour le port de charges lourdes
- Une mise en rayon organisée par l'approvisionneur principal

COMMENT?

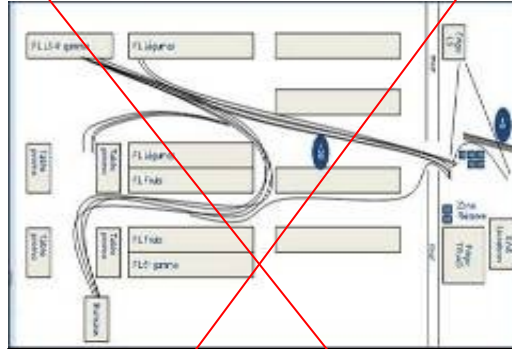




FIN DES INCONVENIENTS SUIVANTS



Le matin c'est toujours la course. Je suis toute seule à dépoter



Nous faisons beaucoup d'aller-retours sur la réserve



Je suis obligé de me baisser souvent ce qui me fatigue et à la fin de la semaine j'ai mal au dos



Je passe beaucoup de temps à trier et ranger après le dépotage



Toute la marchandise n'est pas passée en rayon aujourd'hui



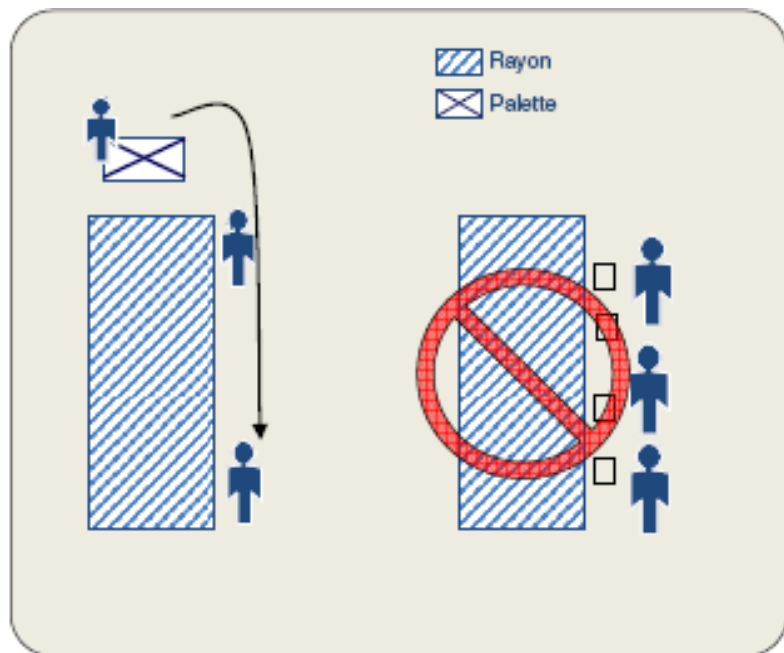
J'utilise un chariot inadapté et nécessitant de se baisser



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

1. L'approvisionnement principal organise la répartition des équipes



- Je ne travaille pas à plus de 2 personnes par face d'allée
- J'avance du bout de l'allée vers le centre
- Une fois le rayon terminé, j'évolue vers le rayon suivant



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

2. L'approvisionnement principal donne la priorité au rayon Frais LS et s'assure du respect du pacte fraîcheur



- Dès l'arrivée de la livraison frais, les produits frais sont dépotés en priorité
- Après le dépotage du frais LS, l'approvisionnement principal bascule les équipes en priorité vers le frais LS pour la mise en rayon
- Une fois la mise en rayon du frais LS terminée, il bascule les équipes vers les autres rayons

Pas plus de 2 dates en rayon



Vérifiez que les dates les plus courtes sont au niveau le plus vendeur (tablette au niveau des yeux)



- Je surveille mes dates Limite de Consommation
- J'organise mes produits selon les dates
- Retirer les produits de la vente dans le cadre du pacte fraîcheur : ce service client a pour but de fidéliser et de donner confiance au client en garantissant un nombre de jours minimum pour consommer le produit



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

3. J'utilise la table de mise en rayon



- Je positionne la table contre l'allée en bout de gondole
- Je récupère les colis des petits tas et les pose sur la table
- Je déballe les colis et mets les produits en rayon



- Je travaille à 2 mains, table collée contre le rayon !
- J'utilise l'étage inférieur pour les produits en repasse et le supérieur pour les cartons d'emballage
- J'avance le long de la gondole en tirant la table jusqu'au prochain tas



Je n'utilise la table de mise en rayon que pour certaines familles de produits qui me seront précisées.

POINT SUR L'UTILISATION DE LA TABLE DE MISE EN RAYON

Mode opératoire

1 Je positionne la table contre la gondole en bout d'allée



2 Je saisis les collis d'un même tas et le pose sur la table de mise en rayon



3 J'ouvre le collis sur la table et le mets en rayon



4 Je casse le carton et le mets sur la planche de la table de mise en rayon



5 Je pose la repasse sur la 1ère planche du bas de la table de mise en rayon



6 J'avance le long de la gondole en tirant la table jusqu'au prochain tas et redémarre à l'étape 1



 Rayon
 Tas de dépote



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

4. Je n'entame pas le facing si la mise en rayon n'est pas terminée



- J'attends la fin complète de la mise en rayon pour commencer le facing
- Je donne la priorité à la mise en rayon pour que le magasin soit prêt à l'ouverture et pour éviter le travail en double (double facing)



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

5. J'utilise la Tour de Mise en Rayon pour la repasse, et les palettes en complément



Tour de mise en rayon
pour les petits volumes



Palettes pour les
gros volumes



➤ Je respecte la classification des familles pour la repasse : Tour de Mise en Rayon (TMR) et palettes

➤ La TMR est positionnée contre le rayon pour la mise en rayon en commençant par le bout d'allée


➤ Je maintiens les produits soigneusement rangés sur la TMR et la TMR à une place définie dans la réserve

Je porte systématiquement les chaussures de sécurité pour éviter les blessures en cas de chute de colis

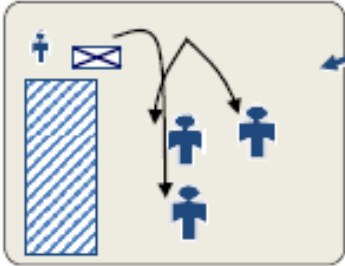


LES OUTILS AMELIORANT LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Une nouvelle organisation de la mise en rayon



Mise en rayon en totalité avant le facing



L'approvisionneur principal organise la répartition des équipes

- La mise en rayon en totalité avant le facing permet d'éviter le travail en double
- Le support de l'approvisionneur principal permet d'être plus efficace pour organiser la répartition des équipes

Le chariot de mise en rayon



Table pour poser les cartons cassés

Table de mise en rayon

Table pour les produits à repasser



- La table permet :
- Une amélioration de l'ergonomie lors de la mise en rayon
 - Un déballage des colis et une mise en rayon des produits plus efficace et plus rapide en évitant les mouvements répétitifs et inutiles



3

AMELIORER LE RANGEMENT DE LA RESERVE

A Avant Tous Commerçants

- « *Je passe beaucoup de temps à chercher des produits lors de la repasse* »
- « *Je perds du temps pour ranger les produits en réserve* »
- « *C'est impossible de suivre les stocks avec une réserve mal rangée* »

B Après Tous Commerçants

- Les emplacements de mes produits sont clairement identifiés
- Je trouve tout de suite ce dont j'ai besoin: « chaque chose à sa place, une place pour chaque chose »
- Je passe moins de temps dans la réserve
- Je suis les stocks de façon fiable et en gagnant du temps

COMMENT?



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

1. Je ne mélange pas les produits sur un même emplacement



Produits rangés à
des endroits différents

- Je ne mélange pas les produits sur un même emplacement
- Je regroupe les produits
- Je garde des étagères aérées pour faciliter la repasse



Une réserve rangée permet de gagner du temps lors de la repasse et pour gérer le stock



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

2. Je range les produits permanents par pile comptable



Gencod et quantités
apparents sur le carton

Laisser en priorité
les colis d'origine

Un produit visible



Le rangement par unité comptable permet de faciliter le comptage et donc la gestion du stock

- Je conserve en priorité les colis d'origine non dépotés
- Je regroupe les produits par unité comptable (ex : 5, 10, 15 etc...)
- Je n'utilise pas la profondeur de l'étagère
- J'évite autant que possible d'empiler les articles



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

3. Je range chaque chose à sa place



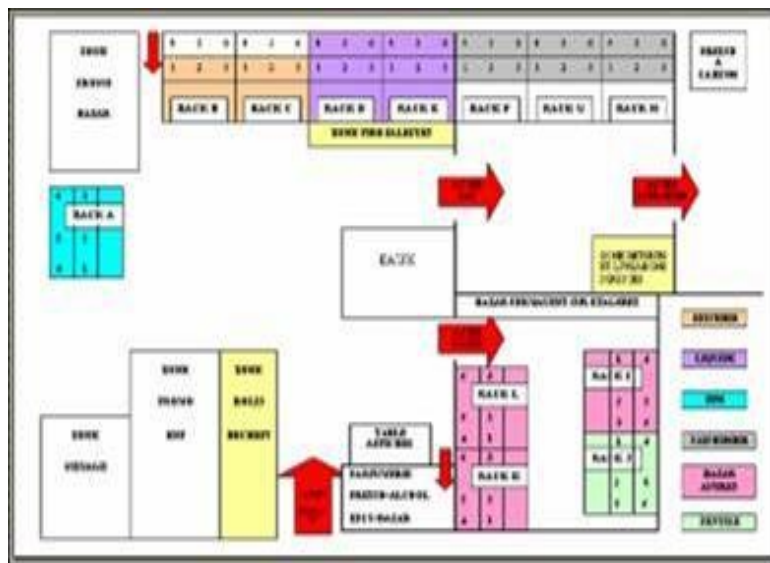
- Je range les palettes vides dans la zone dédiée avant retour sur entrepôt
- Je range les Rolls à déchets, les tire-palettes dans la zone Rolls déchets
- Je regroupe toute la casse DNP et FRAIS LS dans un caddie pour faciliter la gestion



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

4. Je respecte les règles de rangement par famille des produits



- Je range les produits permanents sur les étagères ou la tour de mise en rayon
- Je range en réserve sensible les produits sensibles
- Je range le matériel aux endroits prévus sur le plan de réserve
- Je range sur étagère:
 - La promo en reliquat faible (ou rack 1^{er} niveau si reliquat plus important)
 - En haut, les produits saisonniers ou faible rotation, filmés dans un emballage
 - En bas, les produits à forte rotation



COMMENT ?

Les 5 règles d'or à respecter :

5. Je respecte les règles d'utilisation de la réserve sensible

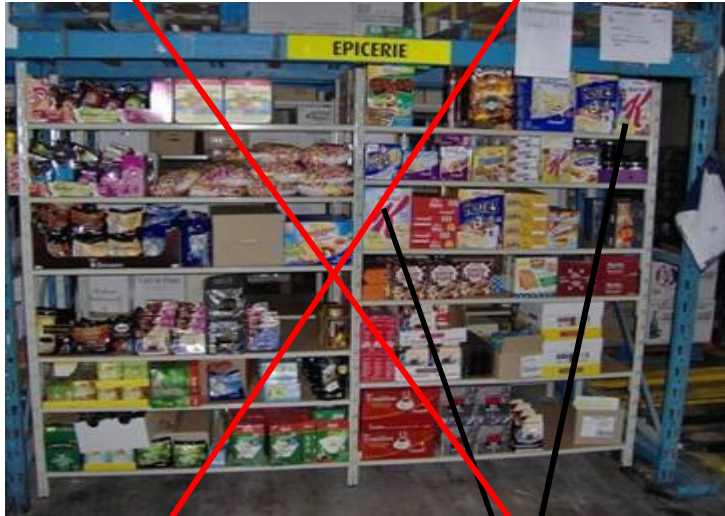


- Je ferme la réserve sensible en permanence
- Je vérifie que mon nom est affiché sur la porte pour y avoir accès
- Je ne stocke que les articles mentionnés sur la liste de la porte



MODE OPERATOIRE AVANT / APRES TOUS COMMERCANTS

Avant tous commerçants



Produits rangés à des endroits différents

Produits lourds sur étagères, à ranger sur palette séparée

Après tous commerçants



Produits regroupés

Produits légers et étagère aérée



PFT



AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

L'amélioration des conditions de travail des salariés passe par l'amélioration des règles de rangement des réserves ainsi que l'utilisation de tables de mise en rayon.

- Rangement des réserves
- Utilisation de la table / chariot de mise en rayon



RANGEMENT DE LA RESERVE FROMAGE

Les 10 commandements du rangement

- 1 Si ta chambre froide est mixte (Charcuterie et Fromage), tu sépareras les produits des 2 rayons
- 2 Tu rangeras les produits par type de lait : sectorisation de la chambre froide
- 3 Pour les Pâtes Pressées Cuites, quelque soit le type de lait, le rangement de ces fromages se fera sur l'échelle du lait pasteurisé
- 4 Tu privilégieras les fromages lourds sur les étagères à hauteur des mains
- 5 Tu ne laisseras pas de produits dans leurs emballages carton. Tolérance pour les petites spécialités dans leurs cartons ou caissettes bois. Tu isoleras alors ces produits sur l'échelle
- 6 Tu ne mettras pas de produits sur le sol
- 7 Tu ne stockeras pas de palettes en bois
- 8 Tu respecteras la zone de consignation (pas de produits dans cet espace réservé)
- 9 Tu installeras le rayon avant de ranger la livraison



RANGEMENT DE LA RESERVE CHARCUTERIE

Les 10 commandements du rangement

- 1 Si ta chambre froide est mixte (Charcuterie et Fromage), tu sépareras les produits des 2 rayons
- 2 Tu rangeras les produits à la famille
- 3 Tu sépareras les produits crus des produits cuits
- 4 Tu isoleras les produits en cartons (*ex : les poulets et la coupe service*)
- 5 Tu ne laisseras pas de produits nus dans la chambre froide
- 6 Tu ne mettras pas de produits sur le sol
- 7 Tu ne stockeras pas de palettes en bois
- 8 Tu respecteras la zone de consignation
- 9 Tu respecteras les rotations en chambre froide
- 10 Tu installeras le rayon avant de ranger la livraison



RANGEMENT DE LA RESERVE CHARCUTERIE

FAMILLE CHARCUTERIE TRADITIONNELLE



FAMILLE CHARCUTERIE TRADITIONNELLE



FAMILLE ROTISSOIRE



Je range les produits par famille, par poids (lourds à hauteur ergonomique), par promo ...



RANGEMENT DE LA RESERVE FRUITS ET LEGUMES



Chaque jour avant la livraison (par exemple le soir) marquer le reste des colis en réserve d'un trait : pour assurer la rotation des produits

- Les échelles permettent de :
- Repérer visuellement les stocks
 - Faciliter la manutention en réserve
 - Augmenter l'espace de stockage

Je trie les produits par famille en me référant au pictogramme décrivant les produits appartenant à la famille



RANGEMENT DE LA RESERVE PVP



1. Je range les cartons avec l'étiquette face à moi



2. Je range les produits par famille à l'emplacement repéré par l'étiquette



Si l'étagère est pleine, je range les produits sur le dolly prévu pour le surplus





UTILISATION DU CHARIOT DE MISE EN RAYON BOUCHERIE



- J'utilise le chariot de mise en rayon pour la mise en rayon de tous les produits
- Je remplis le chariot à plein afin de minimiser le nombre d'allers retours entre le rayon et le laboratoire

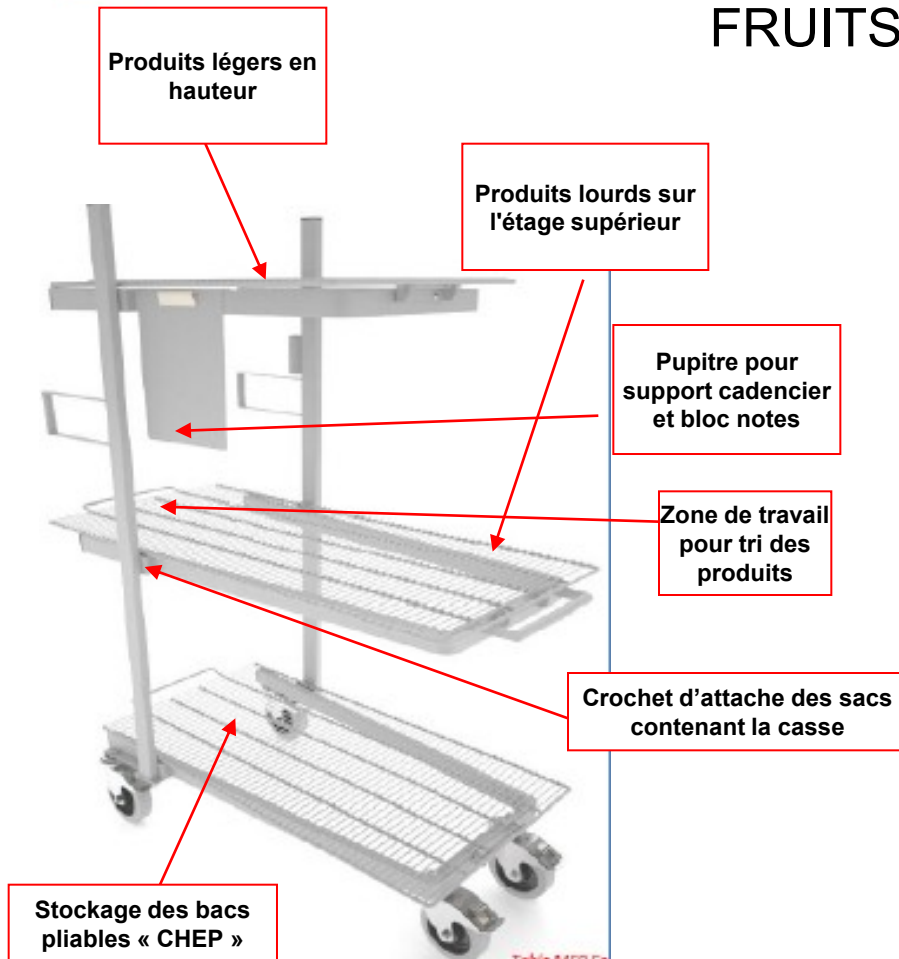
Le chariot de mise en rayon permet une mise en rayon efficace et respectant le protocole hygiène des produits UVCI et UVCM



Penser à disposer les plateaux en fonction de l'agencement du rayon



UTILISATION DU CHARIOT DE MISE EN RAYON FRUITS & LEGUMES



Le chariot doit être équipé de :

- Sacs vides pour la casse,
- Bac pour la casse,
- Stylo, Couteau et Bacs pliables CHEP

Il doit être chargé selon les règles suivantes :

- Produits lourds sur le plateau principal (hauteur ergonomique)
- Produits volumineux et légers (ex : salades) sur le plateau du bas
- Produits petits et légers (ex : champignons) sur le demi-plateau du haut
- Remplissage maximum : 3 caisses superposées en hauteur par niveau

Le chariot permet une amélioration de l'ergonomie ainsi qu'une augmentation du volume chargé permettant de réduire les déplacements



UTILISATION DES POSTES D'EMBALLAGES ERGONOMIQUES ET DU CHARIOT DE MISE EN RAYON PVP



- Mon poste est toujours rangé et plein
- Je ne cherche plus l'économat dont j'ai besoin
- Ma position de travail est ergonomique
- Les produits qui sont dans le chariot sont prêts à être mis en rayon
- Je compartimente les produits pour ne pas les écraser
- Je plaque le soir mes pâtisseries en décongélation sur le chariot



Je peux ensacher les baguettes en accrochant les sachets directement sur l'échelle



CAISSES





OPTIMISATION DE L'OUVERTURE/FERMETURE DYNAMIQUE DES CAISSES

A Avant Tous Commerçants

- « Notre engagement 1+2 clients par caisse n'est pas toujours respecté »
- "La responsable Relation Clients n'est pas toujours disponible pour suivre l'attente en caisse"
- "Peu de communication entre les hôtesses de caisse et la responsable relation clients sur la gestion du flux client"
- "Lors de baisse d'affluence en magasin, les hôtesses de caisse attendent..."

B Après Tous Commerçants

- De nouvelles méthodes pour satisfaire l'engagement Carrefour Market "1+2"
- Une responsable relation clients en permanence à l'accueil
- De nouveaux canaux de communication avec la mise en place d'une caisse relais
- Une fermeture de caisse dès que possible pour aider les équipes en rayon

COMMENT?

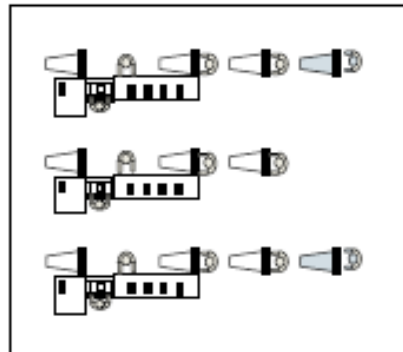


FONCTIONNEMENT DE LA LIGNE DE CAISSE AVANT / APRES TOUS COMMERCANTS

Avant Tous Commerçants



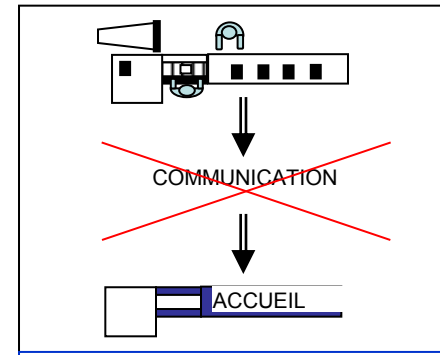
Je n'ai pas une bonne visibilité sur sa ligne de caisses



Je ne respecte pas toujours notre engagement 1+2



Je laisse parfois les hôtesse attendre les clients à leur caisse

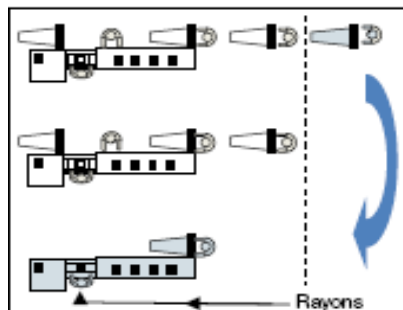


Les hôtesse ne m'informent pas systématiquement du flux client

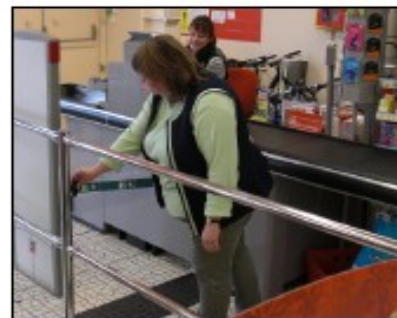
Après Tous Commerçants



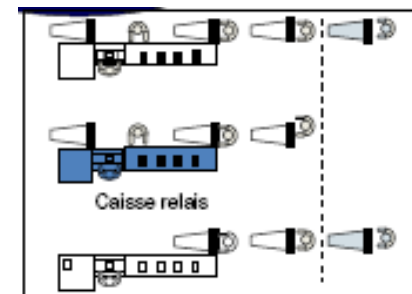
J'oriente toute mon attention sur la ligne de caisse



J'ouvre immédiatement une caisse lorsque l'engagement n'est pas respecté



Je ferme une caisse dès que possible et envoie l'hôtesse aider en rayon



La caisse relais alerte l'accueil pour ouvrir ou fermer une caisse



QU'EST CE QU'UNE CAISSE RELAIS ?

Qu'est-ce que la caisse relais ?

- La caisse relais est la caisse ayant la meilleure visibilité sur l'attente en ligne de caisse
- La caisse relais va alerter la RRC sur les attentes en caisse
- L'hôtesse située en caisse relais sera informée lors de son arrivée par la responsable relations client

Je suis en caisse relais, que dois je faire ?

- 1 J'oriente les clients vers les caisses ayant moins d'attente
- 2 J'appelle la RRC en cas d'attente supérieure à nos engagements 1+2
- 3 J'avertis la RRC en cas de caisse sans client



LES PLANNINGS

A Avant Tous Commerçants

- « Certaines semaines il y a trop de monde par rapport à l'activité, d'autres pas assez »
- « C'est difficile de construire des plannings vérifiant les contraintes légales »

B Après Tous Commerçants

- « La disponibilité de mes ressources est lissée tout au long de l'année »
- « Je suis aidé par un outil de planification me permettant de vérifier la légalité des plannings »
- « Je parviens à construire des plannings adaptés à la charge de travail du magasin »

COMMENT?



AVANT TOUS COMMERCANTS

Les plannings ne sont pas toujours adaptés à la charge de travail

Nous n'avons pas d'outil adapté pour optimiser les plannings

Nous avons tendance à planifier trop tard les congés des équipes




APRES TOUS COMMERCANTS

Les objectifs sont :

- Adapter les ressources du magasin en fonction de la charge de travail
- Garantir la légalité des plannings établis
- Faciliter l'optimisation des plannings
- Prendre en compte les attentes des équipes pour optimiser les plannings

B		C	D	E	F	G	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
PLANNING INDIVIDUEL		23 07 jun 2010 / 13 jun 2010															
S Elboeuf (ACL-575)		Affectation(s) Polyvalence															
Polyvalence		Decisions Rayons															
[CDD, Intern.] + HC		Decisions Rayons															
		Planning individuel															
Total		Sur/Cous effectif															
+114		Avant Planning Individuelle															
+114		Après Planning Individuelle															
Hom		HOMMES															
TOTAL		2 174 -78 0 0 2 088															
12 BAUDRILLARD		43,25 0,00 0,00 43,25															
13 CHALAT ALAIN		43,25 0,00 0,00 43,25															
14 DENIEUX BENOIT		43,25 0,00 0,00 43,25															
15 DUGLOS AUREL		43,25 0,00 0,00 43,25															
16 LEFRANCOIS LJ		43,25 0,00 0,00 43,25															
17 PORCHER SOPH		43,25 0,00 0,00 43,25															
18																	
19 ANTOINE CATH		27,00 0,00 0,00 27,00															
20 BACHELET SYLV		37,50 -37,50 0,00 0,00															
21 BALDACCINO		20,00 0,00 0,00 20,00															
22 BEAUCAMP AGO		36,75 0,00 0,00 36,75															
23 BEAUDET MARI		26,00 0,00 0,00 26,00															
24																	
25 BELLOUNI AURE		6,00 0,00 0,00 6,00															
26 BIEN LAHOUSSE		10,00 0,00 0,00 10,00															
27 BOUVIERY MARI		30,00 0,00 0,00 30,00															
28																	
29 BRUNET CELINE		35,00 0,00 0,00 35,00															
30 BRUNET JACQUE		37,50 0,00 0,00 37,50															
31 CARPENTIER EL		28,00 0,00 0,00 28,00															
32 CAUCHOIS KAR		37,50 0,00 0,00 37,50															



Horaires Commerçants

Horo_v01.1

Magasin **QUESTEMBERT**

Année 2010
Semaine 3

Nb. Articles prévus 50 000
Nb. Clients prévus 1 000

Paramétrages

Profil Caisse Besoin d'OPA

Planification

Organigramme Planification hebdo Horaires à afficher

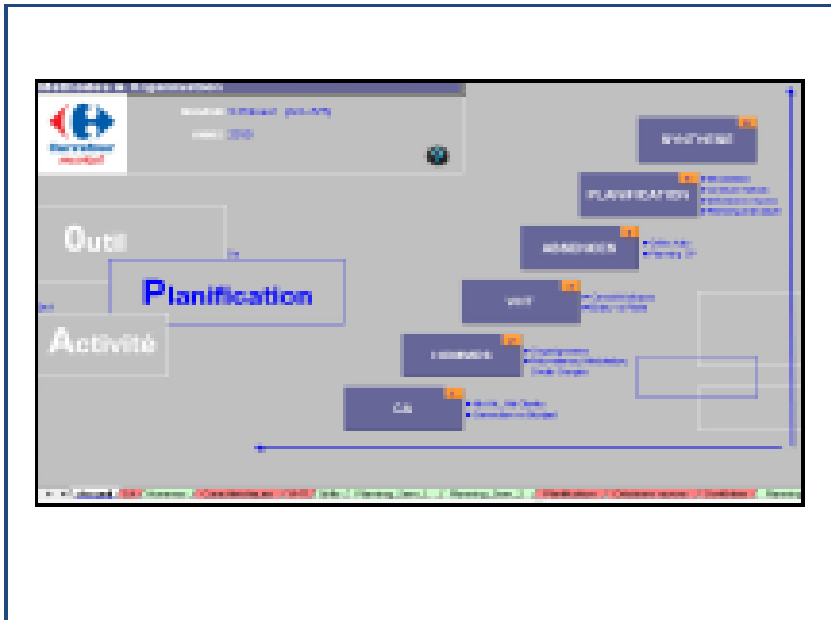
Administration

Archiver le planning Rappeler une archive Effacer le planning



APRES TOUS COMMERCANTS

L'outil OPA permet de piloter la charge de travail du magasin



L'outil Horaires Commerçants permet d'élaborer les plannings de chaque zone du magasin



- Je peux visualiser les périodes les plus adaptées à la prise des congés
- J'ai une vision annuelle de la charge du magasin
- Je pilote mes VHT par rayon

- Je respecte le cadre légal d'application des horaires
- Chaque zone a un planning adapté à la charge nécessaire



APRES TOUS COMMERCANTS

- Une liste de renforts pré établie est remplie quotidiennement par le manager magasin et la RRC ce qui permet d'absorber les pics d'affluence client et de satisfaire notre engagement d'attente client (1+2)

DOUVEURS		RAYONS → CAISSES					CAISSES → RAYONS				
CODE CAISSE	DT	RAYON	RAYON	RAYON	RAYON	DT	RAYON	RAYON	RAYON	RAYON	

- L'entraide entre les rayons et les caisses est favorisée et la communication entre les hôte(sses) de caisse et la responsable relation client est améliorée.



LE NOUVEL ENCAISSEMENT

- Plus intuitif :

La principale caractéristique du nouvel encaissement est l'écran tactile. Il est plus simple pour les hôtes(ses) de caisse et plus souple (possibilité de rajouter des fonctionnalités plus facilement).



Le positionnement des touches sur l'écran ainsi que les séquences des principales fonctions (rendu monnaie, prélèvement..) ont été travaillés avec un ergonome.

- Plus moderne :

Le nouvel encaissement apporte une image de modernité à nos clients.

L'enseigne investit pour moderniser l'outil de travail des équipes Caisse (notamment, les hôtes(sses) de caisse vont pouvoir scanner les tickets restaurant, être alertés(es) par un message sur la vente d'alcools aux mineurs lors de chaque encaissement d'alcool).



LE NOUVEL ENCAISSEMENT

- Plus rapide :

Pour fonctionner avec un écran tactile, le matériel de caisse sera soit « up gradé » (matériel Wincor) ou changé (matériel IBM ou TEC).

Ce matériel récent permettra un passage en caisse plus facile : moins d'attente sur certaines phases de l'encaissement, plus de confort pour nos hôtesse de caisse, moins de stress en cas de pic d'affluence, plus de satisfaction pour nos clients.

- Plus fiable / Plus évolutif:

Le Nouvel Encaissement s'adapte facilement aux nouvelles technologies, il est plus fiable.

A Guyancourt les hôtesse constatent que le passage en caisse est plus fluide car il n'y a plus de blocages de caisses ou d'encaissement interrompu pour un problème technique.



LE NOUVEL ENCAISSEMENT



**Le positionnement
de l'écran et des
périphériques a été
validé par un
ergonome à
Guyancourt.**



MERCI DE VOTRE ATTENTION !