COMMISSION DE SUIVI
TOUS COMMERCANTS

08 septembre 2011

INTERVENANTS A LA COMMISSION DU 03 05 2011

- Michel ZURETTI
  Directeur Régional SUD EST

- Vincent BARUCQ
  Chef de projet TOUS COMMERCANTS

- Christophe REGNY
  Intervention Outil PARM

- Pour l'AREC :
  - Agnès BONNEL

Présentation Vincent BARUCQ

Point à date des indicateurs opérationnels

- Les indicateurs Ruptures et VHT sont bons.
- Le taux de service des entrepôts s'est amélioré.

- En juin, La commission souhaitait connaître l'évolution et le niveau de stocks des magasins Tous Commerçants

- La commission souhaite connaître les ruptures entrepôt au même moment.

- Un "état des ruptures en magasin" va permettre de biper toutes les ruptures du magasin pour sortir un état récapitulatif le matin (future présentation à la commission des nouveaux outils).
- Un GTR Gestionnaires de stocks se tiendra en fin d'année
- La lettre PARM va évoluer pour partager plus d'infos.

- La direction travaille à pouvoir communiquer les évolutions Tous Commerçants aux anciennes vagues. C'est d'ailleurs une attente de la commission et de l'AREC. La commission recevra les évolutions de la V10.

L'ABSENTEISME

⇨ **Ensemble du parc intégrés**

	EMPLOYES COMMERCIAUX	HOTESSES DE CAISSES	AM	CADRES
2010	6,9%	9,22%	5,38%	2,16%
2011	6,96%	9,65%	5,27%	2,12%

⇨**L'absentéisme dans les magasins Tous Commerçants**

	EMPLOYES COMMERCIAUX	HOTESSES DE CAISSES	AM	CADRES
2010	6,7%	9,39%	5,47%	2,08%
2011	7,33%	9,30%	6,25%	2,86%

Carrefour

Point à date des indicateurs sociaux

- **Absentéisme employés – les pistes de travail :**

- La fatigue physique des employés
- L'accumulation de fatigue en fin de semaine
- Réflexion sur l'organisation/la qualité de la pause
- Réflexion sur les tables de mise en rayon

  (en cas de changement des outils, le parc sera progressivement renouvelé)
- Réflexion sur la dépote au sol
- Le rapport AT/arrêt maladie ne donne aucun enseignement
- L'augmentation du nombre mais pas de durée des arrêts.

- **L'AREC pense que les salariés veulent se préserver et se mettent plus facilement en arrêt.**

- **La commission propose des écriteaux sur les tables et/ou une bouclette**

Point à date des indicateurs sociaux

- **Absentéisme encadrement – les pistes de travail :**

- Respect réel Manager du matin/manager de l'AM (est-ce que Matin=matin + A midi ?...)
- Trop forte fréquence du montage des promos ?
- Motivation par rapport à la charge de travail supplémentaire lié au changement ?
- Contexte économique morose déprimant?

- **La commission s'interroge sur :**
  - **Un non remplacement des CP de l'équipe de direction (moitié de l'année)**
  - **Des objectifs d'intéressement subits et trop ambitieux.**

Le e - questionnaire

Rappel

- Réalisation une enquête quantitative sous forme de e-questionnaire pour tous les magasins qui vont développer le projet Tous Commerçants.

- Pendant la période de pré-requis (S-14 avant la mise en place du projet).

- A partir de la vague 7 de déploiement

- 2ième enquête 6 mois après (octobre) : elle permettra la comparaison avec la 1ière.

1ers retours

- 2664 réponses (59% de participation) (V7 et V8 5 juillet au 7 août)

  - Les gens sont positifs sur Tous Commerçants avant le projet,
  - Ils sont plus partagés sur le confort de travail & les changements de travail (points plus personnels)

- Attente de résultats par magasin pour mieux cibler les attentes et réticences des salariés

Nouvelles règles dans PARM (explications de christophe REGNY

- Version déployée fin novembre en magasin

LES NOUVEAUTES :

- Respect du respect du repos quotidien de 12h entre 2 journées de travail (sauf inventaire)
- Blocage amplitude de 12h heure arrivée / heur départ
- Blocage à 43,25h planification des horaires AM
- Contrôle du temps d'interruption de travail suite à 1 repos
- Possibilité de placer automatiquement 1 repos sur les jours où aucun travail n'est planifié.
- Fenêtre de validation des règles législatives en alerte

- Edition du planning affichage des horaires

- Edition du planning individuel pouvant être remis aux salariés

- Affichage :
  - Le double affichage PARM – Horaires détaillés est une déviance au projet (point de certification)
  - Les membres constatent trop fréquemment un non respect du délai de prévenance

- Pause : elle est préconisée en commun pour le PGC mais pas impérative

LE RAPPORT DE L'AREC – ENSEIGNEMENTS EMPLOYES

Synthèse des questionnaires employés

L'ambiance de travail (suite)

Ce qui a impacté l'ambiance de travail :	Négativement	Positivement
le rythme de travail	**15%**	5%
le suivi du travail par l'encadrement	8%	**12%**
la sensation d'accroissement de la fatigue physique	**15%**	3%
le choix des salariés sur les postes clés (MM, appro, stocks)	6%	10%
le dialogue avec l'encadrement	6%	**11%**
le décloisonnement des équipes frais/sec	7%	9%
la polyactivité entre les secteurs	8%	9%
la communication entre collègues et la convivialité	7%	**12%**
la solidarité entre collègues	6%	6%
la mise en place de la météo de l'équipe	8%	8%
les résultats obtenus pour le magasin	6%	8%
les rapports avec les clients	8%	8%

Rapport AREC p 20 et 21

BONNES PRATIQUES RELEVEES :

Renforcement de l'usage des transpalettes electriques à levée variable

Reformer régulièrement les salariés à l'utilisation des outils (ex: tables de dépote ou de mise en rayon)

Organiser le travail en caisse des EC sur la base du volontariat

Adaptation de la taille des équipes en fonction des jours de la semaine …

Rangement des réserves

Travailler constamment sur l'amélioration de l'ambiance dans les équipes

Le décloisonnement permet d'apprendre à se connaitre

Travail ensemble

LE RAPPORT DE L'AREC – ENSEIGNEMENTS ENCADREMENT

Synthèse des questionnaires encadrement

L'ambiance de travail (suite)

Ce qui a impacté l'ambiance de travail :	Négativement	Positivement
le rythme de travail	**15%**	5%
le suivi du travail par l'encadrement	8%	**12%**
la sensation d'accroissement de la fatigue physique	**15%**	3%
le choix des salariés sur les postes clés (MM, appro, stocks)	6%	10%
le dialogue avec l'encadrement	6%	**11%**
le décloisonnement des équipes frais/sec	7%	9%
la polyactivité entre les secteurs	8%	9%
la communication entre collègues et la convivialité	7%	**12%**
la solidarité entre collègues	6%	6%
la mise en place de la météo de l'équipe	8%	8%
les résultats obtenus pour le magasin	6%	8%
les rapports avec les clients	8%	8%

- Rythme de travail et fatigue physique des équipes, sont vus par l'encadrement comme les principaux facteurs ayant négativement impacté l'ambiance de travail.

- A l'inverse TCM semble, du fait du décloisonnement des équipes et de la polyactivité, avoir favorisé une meilleure communication entre les employés et un suivi plus qualitatif des équipes par l'encadrement .

Rapport AREC p 32

LES VISITES EXPERT :

Le choix des 3 visites de l'expert (Lille Moselle, Miramas et Montesson) s'est fait selon différentes vagues, des CA différents et peu de visites de la commission.

Principaux points identifiés sur les visites expert et préconisations

- La poly activité des caissières est finalement peu pratiquée.

-Les contraintes sur les managers semblent importantes, notamment du fait du peu de marge de manœuvre sur les effectifs et les remplacements et la gestion plus importante des impondérables (pris en charge par le management pour « décharger » des équipes jugées plus pressurisées.

- Des cas de non respect des dispositions légales sur les horaires cadres : les plannings types ne semblent pas avoir été communiqués dans les magasins.

- Il serait souhaitable de trouver un juste milieu entre une « flexibilité rayon totale » et l'ancienne organisation.

- Mettre en œuvre des actions pour re-responsabiliser les salariés (facing, balisage,.....)

- Garantir le respect des dispositions conventionnelles relatives au 2 jours de repos consécutifs au minimum toutes les 5 semaines. (perte de jours de repos au PGC)

- Faire un roulement pour la dépote à 5 heures.

- Associer les gestionnaires et approvisionneurs à la vie du projet par exemple au travers de l'animation des briefings et la participation et aux décisions et réunions de management

- Faire ressortir les aspects positifs et éviter de ne parler que des problèmes. Trouver des points d'intérêts communs susceptibles de constituer un liant au sein des équipes (Lapinou, BD, équipe de course à pied,.....)....

- Veiller à ne pas laisser perdurer des jalousies, être clair sur les choix des postes clés et expliquer les cas particuliers (horaires, jours de repos,.....)

Informations complémentaires

- **Feuille de route de l'AREC et de la commission**

  - La commission décide à l'unanimité :

  - La poursuite de son travail selon les mêmes modalités.
  - Laisse la même liberté d'action et d'organisation à l'AREC
  - Donne la possibilité aux membres de suggérer
    de nouvelles orientations de travail

Prochaine commission : 8 novembre 2011

Documents présentés fournis au CCE

- Point à date des indicateurs
- Evolution de l'absentéisme
- 1ers retours e-questionnaire
- Rapport de l'AREC
- Nouvelles règles PARM
- Liste à jour des vagues