

Carrefour

Tous Commerçants

Synthèse

Enquête sur les vagues 7 et 8
du 5 juillet au 13 août 2011



***Panel : 2664 participants
soit 59% de taux de participation***

Une participation active dans les supers avec 59% de participation

- L'enquête s'est déroulée du 5 juillet au 13 août via un E.questionnaire proposé sur les postes E.learning.
- Parmi les 78 magasins des vagues 7 et 8, 2664 personnes ont participé à cette première enquête en ligne :
 - soit 470 cadres et agents de maîtrise (18%).
 - soit 2194 employés (82%).
- Des taux de participation hétérogènes selon les magasins :
 - 48 magasins ont atteint l'objectif fixé à 60% pour le taux de participation.
 - 24 magasins ont dépassé la barre des 70% de participants
 - 14 magasins ont dépassé la barre des 80% de participants dont trois ont fait participer l'intégralité de leurs salariés.

Une bonne perception du projet

- **84%** des salariés pensent que leur travail leur plaît.
- **80%** affirment avoir été bien ou plutôt bien informés sur le projet, et sont fiers de travailler dans une super équipe.
- **79%** estiment avoir des interlocuteurs pour répondre aux questions qu'ils se posent.
- **74%** estiment avoir compris les enjeux de « Tous Commerçants » pour leur magasin.
- **73%** des participants sont convaincus que l'entreprise doit se transformer pour répondre aux exigences des clients.
- **66%** pensent que la poly-activité peut élargir leurs compétences.
- **65%** pensent qu'ils vont recevoir des nouvelles formations en réponse à leurs besoins.

Une conviction à renforcer sur la capacité du projet à améliorer le magasin

- D'après les salariés, le magasin est apprécié par les clients à 87% mais...
- **56%** sont convaincus que le magasin proposera une meilleure tenue des rayons.
- **58%** estiment que la rapidité du passage en caisse va s'améliorer
- **59%** pensent que la nouvelle organisation permettra d'assurer un meilleur service clients
- **66%** estiment que « Tous Commerçants » va permettre aux clients de mieux circuler dans leur magasin.

Des axes de progrès

- **46%** des salariés pensent que TC peut améliorer leur confort de travail.
- **49%** des salariés considèrent qu'ils peuvent avoir des opportunités pour évoluer.
- **52%** se disent prêts à accepter un changement d'horaires.
- **56%** estiment que TC leur permettra de consacrer du temps aux clients, permettra à l'enseigne de devenir le « commerçant préféré » et de répondre aux attentes des clients.