

L'Hyper !



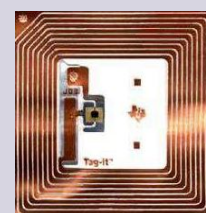
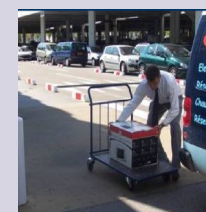
N°227/06

13 novembre
2006

28 pages



Mercure
Emplois...
DANGER !



▼ Ouverture

Sommaire et indices **page 02**

GPEC, enfin ? **page 03**

▼ Cartographie

Effectifs hypers **page 04**

▼ Emplois

La bourse de l'emploi **page 06**

▼ Emplois et restructurations

Les projets vont bon train **page 08**

Antivol et gains de temps **page 10**

▼ Mercure

Mercure des PFT **page 11**

Consultation CE **page 16**

▼ Vendeurs produits et services

Modèle gagnant et autres **page 18**

Boostore, téléphonie, bergerie **page 21**

▼ Promocash

Quel avenir ? **page 24**

Artilce L 122-12 et Carrefour **page 27**



Comité "Emploi et GPEC"

Le 30 novembre le Comité "Emploi et GPEC" est invité à la Direction Commerciale Groupe (ex DMMG) sur **l'évolution des nouvelles technologies**.

Cette rencontre est organisée en collaboration avec la Direction Veille et Innovation Groupe.

Le 22 novembre se sera au siège de Mondeville que se déroulera la rencontre annuelle avec pour ordre du jour des points importants comme:

- Cartographie des effectifs du Groupe en France par fonction, et par bassin d'emploi :
- Perspectives d'évolution des effectifs, compétences associées, liste des métiers sensibles ou susceptibles de le devenir, liste des métiers en tension et des nouveaux métiers.

Equipe CFDT GPEC et emploi



Serge CORFA
Coordinateur



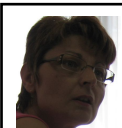
Sophie JACOBIC
CSF titulaire



Bruno MOUTRY
CSIF titulaire



Alexandre TORGOMIAN
ED titulaire



Muriel HALIS
CAF suppléant



Frédéric CELLES
LCM suppléant

GPEC*, enfin ?

par Serge Corfa

La GPEC est un outil qui doit permettre en informant les représentants du personnel plusieurs mois en avance des projets de restructurations ou les métiers dits sensibles de se donner le temps de mettre en place les méthodes permettant d'éviter au maximum les conséquences sociales des décisions de l'employeur

Dans le cadre de la réunion GPEC qui aura lieu le 22 novembre la direction nous adresse des données permettant de dresser la cartographie de l'entreprise.

Nous avons ainsi pris connaissance d'indicateurs sociaux jamais diffusés.

Parmi les milliers de chiffres nous avons extrait quelques données pour votre information: nombre de salariés par fonction, par régions et par âge des hypermarchés.

A partir des données sociales et des objectifs commerciaux et structurels l'entreprise va lister format par format:

- les perspectives d'évolution des effectifs à fin 2007,
- les besoins d'évolution des compétences associées,
- la liste des métiers "sensibles",
- la liste des métiers susceptibles de devenir "sensibles",
- la liste des métiers en tension,
- la liste des nouveaux métiers.

Ainsi en hypermarchés on recherche des **bouchers**, mais les **postes administratifs** et les **fonctions aux sièges** sont classés sensibles, des métiers comme les **techniciens SAV** (323 personnes) sont eux susceptibles de devenir sensibles.

But de la manoeuvre prévoir et anticiper les évolutions qui surviendront dans les emplois et les fonctions.

A partir de ce constat mettre en place des processus permettant d'éviter le recours à des plans sociaux, prévoir les besoins de formation, anticiper les nou-

veaux métiers, préciser les fonctions passerelles entre format et autres modalités préventives.

Avec le GPEC la CFDT veut tenir une attitude prospective c'est à dire réactive et proactive consistant à se préparer à un changement anticipé en agissant pour provoquer un changement souhaitable et non contraint.

Vous trouverez dans ce numéro mais aussi dans les différents numéros que nous avons consacré à la réorganisation de l'entreprise toutes les informations nécessaires aux objectifs que la CFDT poursuit.

La tâche est immense et portée par peu de personne que se soit du côté syndical, que du côté employeur.

Il est plus courant de réagir quand l'événement nous tombe sur la tête, souvent trop tard, de gesticuler sans efficacité que de négocier en amont les virages que l'entreprise prend en accord ou non avec de telles décisions.

La tâche est ardue mais les délégués CFDT s'y attellent depuis de longs mois pour que demain cette gazette ne soit plus que le constat de ce qui ne va pas !

L'accompagnement social, puisque c'est de cela qu'il s'agit, n'exclut pas la combativité contre les décisions économiques imposées par l'entreprise.

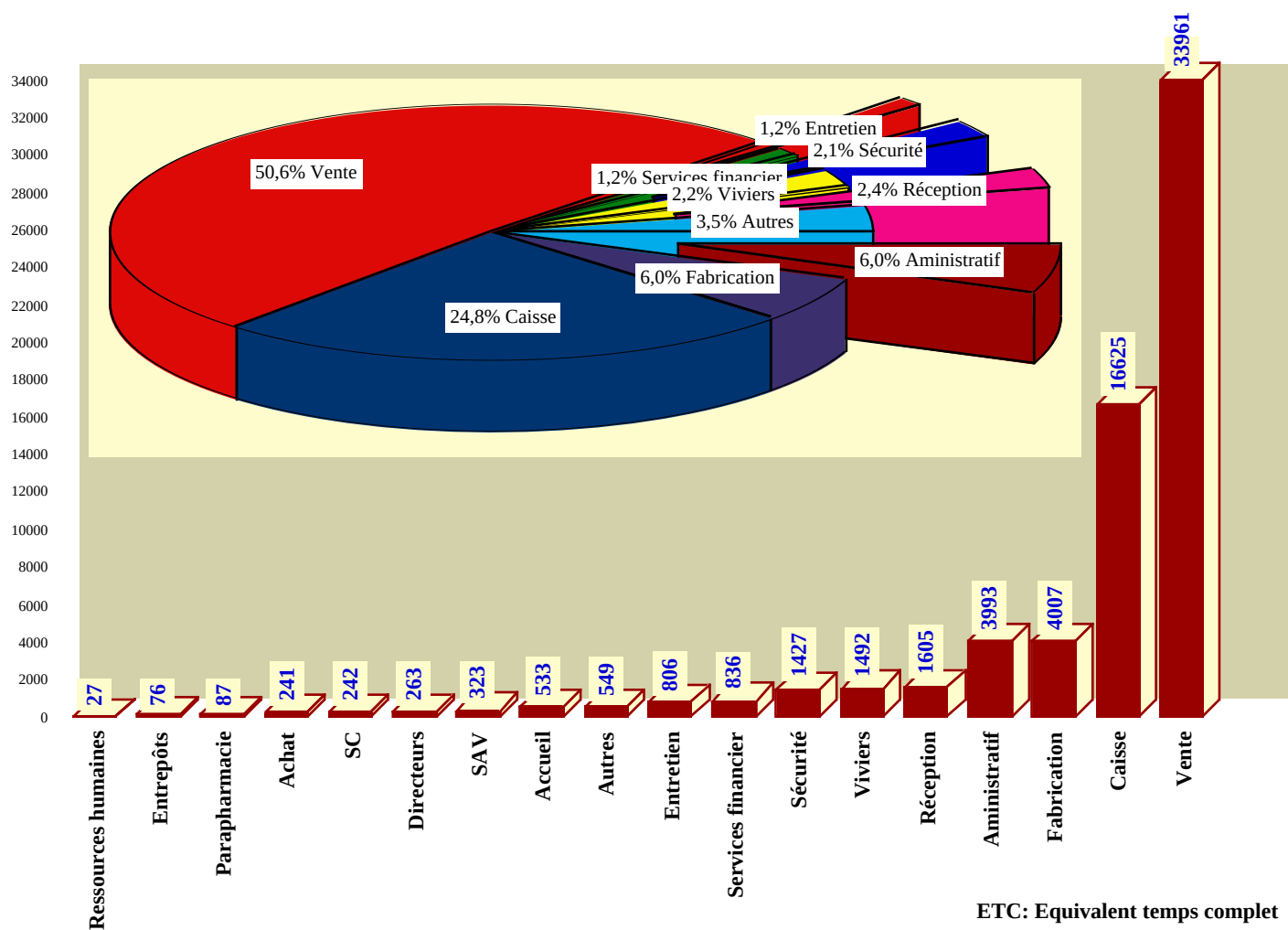
La CFDT dans toutes les BU (ou formats) a montré sa détermination d'oeuvrer dans l'intérêt des salariés en utilisant toutes les armes à sa disposition.

*** Gestion prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences**



CARTOGRAPHIE

Effectifs hypermarchés France par Fonctions en ETC



Vente 33 961 ETP
Vendeur 2394
Employé de vente 28 062
Manager métier rayon 2621
Animateur de vente 184
...

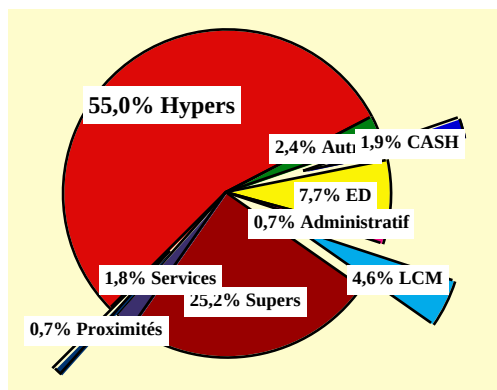
Caisses 16 625 ETP
Employé caisse 15 287
Employé caisse 2 1122
Manager caisse 5
Responsable de caisse 211
...

Fabrication 4 007 ETP
Employé de fabrication 647
Manager métier Boucherie 181
Manager métier Boulangerie/Pâtisserie 170
Technicien de fabrication 3009

Administratif 3 993 ETP
Employés comptable 222
Responsable contrôle de gestion 226
Manager administratif 885
Employé administratif 1942

Directeurs 263 ETP
Directeur régional 22
Autre directeur 68
Directeur hyper 173
Ressources humaines 27

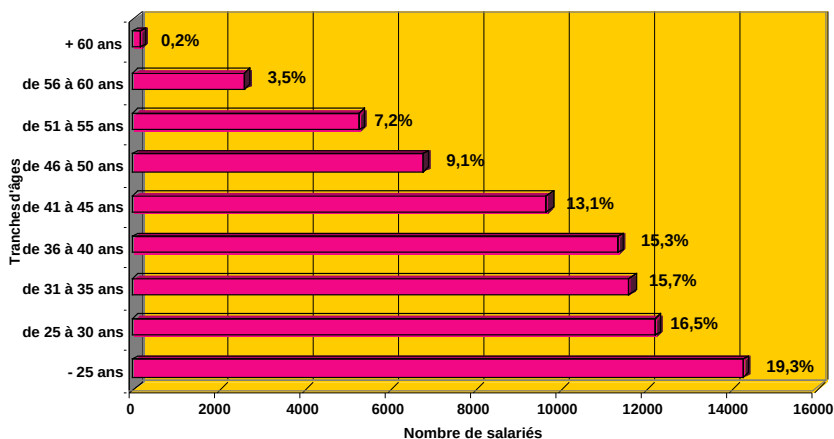
Effectifs hypermarchés France par Fonctions en ETC



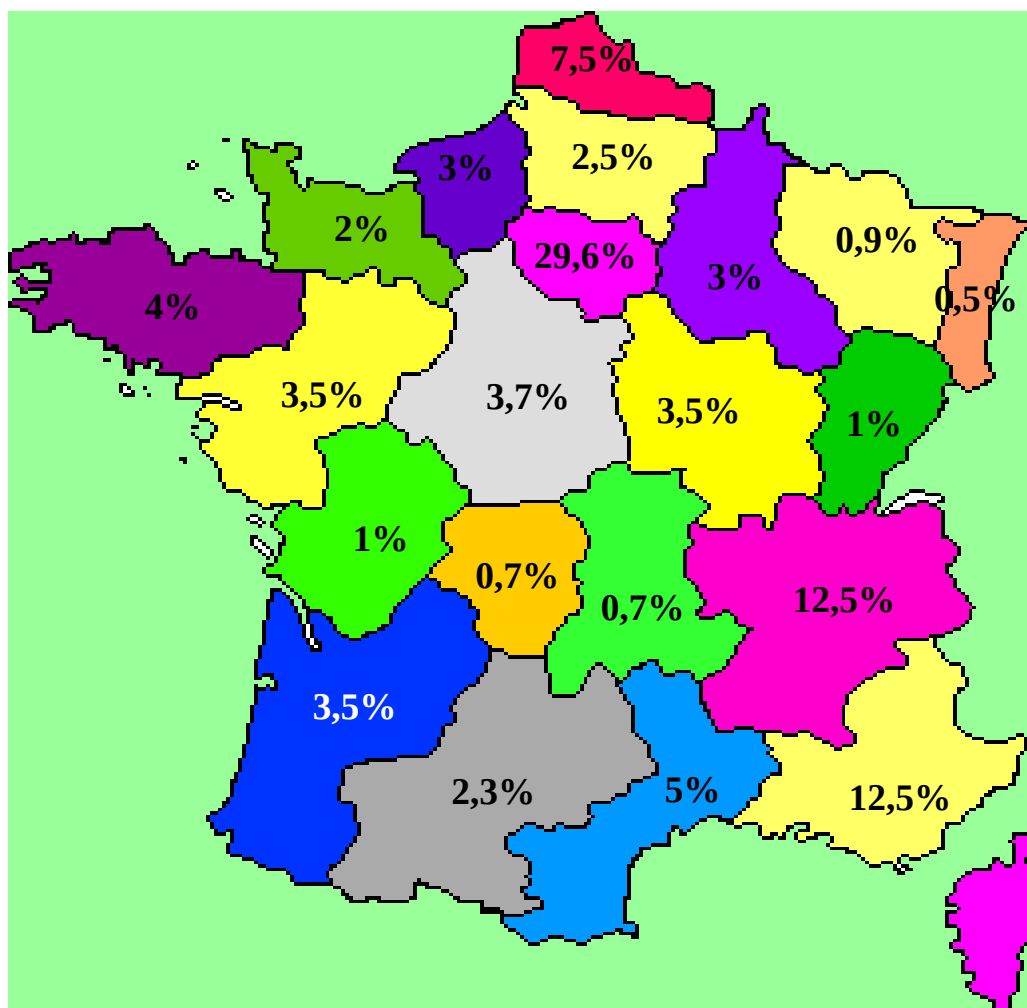
**Hypers 55% des effectifs
France juin 2006**

**Groupe France, 122 009
salariés équivalent temps com-
plet (ETC)**

Pyramide des âges des hypermarchés



**Répartition
géographique
des salariés
Carrefour
hypermarchés
en France**



La bourse de l'emploi



La Bourse de l'emploi

Cet Outil créé par Promodès en 1994 a été mis en place sur l'Intranet Groupe en juillet 2000.

On y trouve l'ensemble des postes disponibles dans les Entreprises françaises du Groupe (en moyenne 600 postes).

A l'exception des postes de direction, les postes disponibles au sein des entités du Groupe en France font l'objet d'une parution dans la **Bourse de l'emploi**.

Cette parution est obligatoire et chaque responsable doit s'y conformer.

Cet outil permet de recenser chaque semaine et de manière exhaustive les offres de postes disponibles au sein du groupe par prospection auprès des établissements.

Les postes à pouvoir sont portés à la connaissance des salariés avant d'engager des recherches extérieures..

En plus de sa disponibilité sur internet un

document papier est envoyé aux responsables chaque semaine pour affichage dans tous les établissements du groupe.

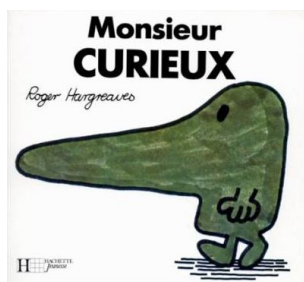
Le site intranet permet des recherches avec comme critères : - l'entité - la région - le type de poste - le statut du poste - les mots clés - l'affichage des vingt dernières offres

Une **carte de France** permet de sélectionner une région

Le résultat de la **recherche est imprimable** et donne : le **nombre de poste à pourvoir par région** - la liste des postes avec comme informations - l'intitulé du poste - l'enseigne - la date de prise de fonction - la localisation - les coordonnées du recruteur

En cliquant sur la ligne de présentation de ce poste, le salarié accède à une fiche de diffusion.

En cliquant sous la mention " appellation Poste " de cette fiche, il accède à une information sur les missions liées au poste



Pour la CFDT il est urgent d'optimiser la bourse de l'emploi dans tous les établissements et de permettre l'accès de cette bourse aux employés.

Actuellement seuls les managers peuvent dans les hypermarchés et dans les supermarchés accéder à la bourse de l'emploi.

La CFDT demande que la Bourse de l'emploi soit diffusée et affichée dans les magasins, ce qui n'est pas le cas.

La mise en place d'une borne intranet, en libre service, dans chaque établissement permettrait d'ouvrir intranet à tous les salariés et non seulement aux cadres.

La CFDT demande qu'un accord prévoit les modalités de mutation pour les employés

et le profil recherché.

Quelque soit l'onglet, et à partir d'une offre sélectionnée, Il est maintenant possible : de visualiser toutes **les offres** de la **même enseigne** - d'afficher tous **les postes de cette Région** - d'envoyer par **e-mail** cette offre à une **personne du groupe Carrefour**

Les candidatures internes Groupe sont prioritaires durant 15 jours à compter de la parution du poste. Ensuite, l'entreprise peut recruter à l'extérieur du Groupe.

Vous décidez de vous porter candidat ? Informez votre RH et votre responsable hiérarchique. Ils vous indiqueront la marche à suivre.

Une réponse, positive ou négative, est adressée au postulant.

Priorités

L'accès est notamment destiné aux salariés appartenant à un métier sensible.

Les entités ayant de nombreux postes à pourvoir mettent en place toutes les dispositions et moyens nécessaires et adaptés pour faire connaître leurs besoins.

Ces postes sont principalement proposés aux salariés qui ont des projets de mobilité et qui appartiennent à des métiers sensibles.

Une information spécifique permet de présenter à ces salariés, les passerelles vers ces postes, et les formations éventuelles pour y accéder.

Dans le cadre de la mobilité interne aucun poste à pourvoir au sein de la Bourse de l'emploi ne pourra être réservé au-delà d'un délai raisonnable fixé à un mois.

Nouveautés

L'accord de GPEC prévoit que la Direction étudie, au sein du Comité « Emploi et GPEC », toutes mesures nécessaires au bon fonctionnement de la Bourse de l'emploi.

Lors du de la dernière réunion du comité emploi et GPEC **Laurence Letertre** de la DRH Groupe, a présenté la nouvelle version informatisée de la Bourse de l'Emploi, avec des améliorations :

- possibilité d'un envoi d'une offre d'un salarié à un autre.
- impression papier plus souple (par type de poste, par région...)
- augmentation du nombre de critères de recherche (par région, par type de contrat...)

Il est rappelé que la GPEC sera efficace grâce à une bonne coordination entre B.U.

L'utilisation de la Bourse de l'Emploi doit permettre un flux

d'échanges d'informations sur les postes proposés.

Nous pouvons noter toutefois que certaines compétences ne sont pas forcément disponibles en interne, ce qui peut provoquer quelques embauches externes isolées.

Cette gestion de mobilité interne pourrait faire l'objet d'un bilan régulier complété d'une synthèse de l'utilisation de la Bourse de l'Emploi.

Bientôt, selon la direction, les salariés pourront postuler en ligne aux postes proposées.



Espaces mobilité et compétences (EMC)

7 EMC ont été ouverts pour accompagner les salariés dans le cadre de leur reclassement:

- **Evry** ouvert le 24 juillet concerne les sites d'Evry
- **Les Ullis** ouvert le 6 novembre concerne les sites des Ullis et Massy
- **Levallois** ouvert le 24 octobre
- **CASMF** ouvert le 26 juillet concerne les salariés des bureaux de Le Mans, Luneville, Crépy en valois...
- **Mondeville** ouvert le 24 octobre concerne les salariés de CAF
- **Lyon** ouvert le 31 octobre concerne les salariés de CSIF
- **Hyparolo** ouvert le 25 septembre concerne les salariés de CSIF

Les projets vont bon train !

L'entreprise fourmille de projets de ré-organisation des méthodes de travail, de restructurations, de suppressions d'emplois.

Certains projets mis en place sont sans bruit aussi vite abandonnée qu'ils ont été pensée !

Tous laissent des traces parmi les employés.

Connaissez-vous ?
Monsieur Mercure
Monsieur Rupture
Monsieur Réserve
Monsieur Casse

...

Des nouveaux métiers chez Carrefour ?

** A notre connaissance l'appellation n'est pas féminisée .*

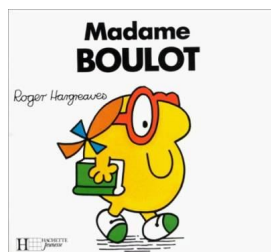
Carrefour, tout simplement

Sous ce titre se cache de nombreux projets visant à améliorer l'efficacité et la compétence des collaborateurs des sièges des Hypers France, ce qui permet ainsi de faciliter la réduction des effectifs.

Ce process a commencé au printemps 2006

Le but est d'optimiser le travail de chacun en éradiquant les tâches inutiles, en utilisant les outils les plus appropriés, en supprimant les dysfonctionnements qui polluent notre travail et surtout en simplifiant et améliorant le lien achat/vente, c'est-à dire en fournissant aux magasins tout ce dont ils ont besoin et seulement ce dont ils ont besoin pour satisfaire nos clients.

Restructurations en cours



Hard discount hyper

On en parlait beaucoup voici quelques mois et aujourd'hui ?

A **Reims Cernay** on avait regroupé en une seule zone de 4 linéaires les produits N°1 Carrefour. Aujourd'hui ceci n'existe plus car cela fait doublon avec les produits n° 1 dans les rayons. Pour gagner de la place cette zone a été supprimée.

Pleïade

Outil informatique sur la gestion du temps des salariés.

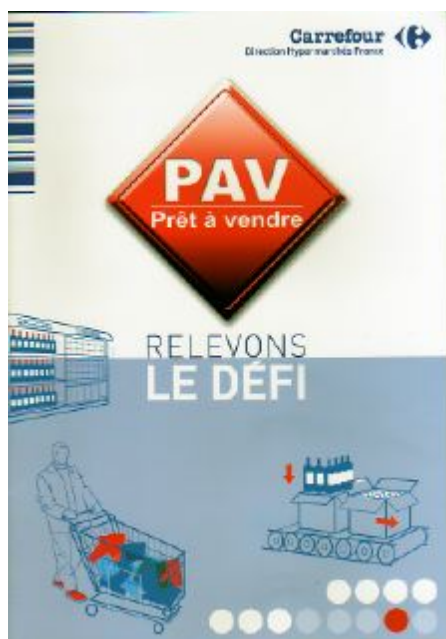
Cet outil remplace GENIUS utilisé par le service paie et managers

La présentation de cet outil est à l'ordre du jour dans tous les CE sur la réunion d'octobre 2006

Sociétés	Effectif	Dispositif	Effectif concernés	EMC
Carrefour Hypers	1512	PSE Accord de méthode	338	Evry
Champion Supers	1391	GPEC	36	NON
CASMF	226	PSE Accord de méthode	41	OUI
CSIF	626	GPEC	361	NON
CSIF	"	PSE	208	OUI
CAF	933	GPEC	29	OUI
CAF	"	L122-12	61,4	OUI
CAF	"	PSE Accord de méthode	38	OUI
CAF	"	PSE	13	OUI
Promocash	111	GPEC	11	NON
Interdis	271	PSE	51	NON
Carrefour Manage	400	En attente		Fin
CMI, SET, Impor	401	En attente		
Prodim	724	En attente		
HYPARLO		PSE Accord de méthode	122	Lyon
LCM		PSE	196	
Promocash		L122-12		
TOTAL			1505,4	

Boucle complète et carat

On attend des informations sur ce point qui risque de faire de nouveaux dégâts dans les emplois particulièrement comptabilité et réception.



Prêt à vendre

Découvert sur un présentoir lors d'un passage au siège le concept du prêt à vendre développé par Carrefour depuis octobre 2004 nous avait échappé.

L'objet de ce concept est de limiter les manipulations entre l'industriel et le linéaire, améliorer la reconnaissance immédiate des cartons, l'ouverture facile du colis, la mise en rayon du colis en un seul geste, faciliter le repérage du produit dans les linéaires, faciliter d'accès au produit et un aspect marchand des linéaires.

Carrefour a pour objectif en 2006 d'avoir 5400 référence au PGC, 200 en bazar et 200 références de demi-

palette dans les magasins.

On aurait aimé que ce concept respecte aussi l'environnement car force est de constater que chez Carrefour comme ailleurs on se heurte à de plus en plus d'emballages inutiles. Chaque biscuit sera bientôt emballé un à un !!

Pavé Label rouge

La fabrication de ce pavé nécessite l'adoption d'une charte Carrefour et le respect d'une procédure très sévère.

La farine labellisée à un temps plancher (ne doit pas dépasser un certain temps de stockage). Des numéros de lot sont à respecter pour le sel, l'eau, la farine et la levure. La chambre de pouce nécessite une installation spéciale car tous les éléments qui servent à la fabrication du pavé label rouge doivent être isolés.

Les boulangers doivent suivre une formation de deux jours avec un pilote pour le façonnage.

Le produit fini doit subir un contrôle avant la mise en vente par l'emballuse et un boulanger.

Si le produit ne respecte pas certain critère il est déclassé en pavé bio

Et pendant ce temps !

Carrefour: 686.000 actions rachetées en octobre

Le groupe Carrefour a racheté 686.000 actions composant son capital au mois d'octobre d'après une déclaration transmise à l'AMF.

Ces rachats d'actions représentent un investissement supérieur à 30 Millions d'Euros. 85.000 titres Carrefour ont été vendus par le groupe sur la même période.

Jeune: chômeur ou pauvre

Parmi les 1,1 milliard de jeunes âgés de 15 à 24 ans dans le monde, un jeune sur trois est soit chômeur soit travailleur pauvre, indique le Bureau international du travail (BIT).

Plus de 300 millions de jeunes travailleurs vivent en dessous du seuil de pauvreté de deux dollars par jour.

Le nombre de jeunes chômeurs est passé quant à lui de 74 à 85 millions entre 1995 et 2005, soit une hausse de 14,8%.

Les jeunes représentent 44% des chômeurs dans le monde, alors que leur part dans la population en âge de travailler n'est que de 25%, selon le rapport.

Le taux de chômage des jeunes (13,5%) est ainsi beaucoup plus élevé que celui des adultes (4,6%).

Les jeunes femmes sont confrontées à de plus grands défis encore sur le marché du travail, note le BIT. La différence entre le taux d'emploi des jeunes hommes et des jeunes femmes atteint ainsi jusqu'à 35 points de pourcentage en Asie du Sud.

Le rapport s'inquiète de la hausse du nombre de jeunes gens qui ne sont ni au travail ni à l'école, notamment en Europe centrale et de l'Est où c'est le cas de 34% d'entre eux.

Mais un niveau plus élevé d'éducation ne garantit aucunement un accès à l'emploi, en particulier à un emploi décent, a souligné le BIT.

Nomination

Dominique Brard est nommée président de DML, filiale du groupe Altedia spécialisée dans l'accompagnement des restructurations industrielles.

Dominique Brard, quarante-trois ans, a débuté dans un cabinet d'audit avant de d'occuper dès 1990 différents postes de direction chez Promodès. Suite à la fusion avec Carrefour elle a été directeur des ressources humaines, membre du comité exécutif France puis directeur général de la filiale Prodirect vendu en 2005.

C'est le cabinet Altédia qui était chargé de reclasser les salariés dans le premier accord de méthode Carrefour !

Antivol

« Non, la protection à la source n'est pas un projet sécurité, c'est avant tout un projet marchandises, et il doit être traité comme tel », assène Jean-Claude Coutant, responsable du projet chez Carrefour.

L'achat du matériel de détection (antenne) et de désactivation (scanner) a été effectué en 2005. «Le plus simple était de commencer par nos marques propres, poursuit Jean-Claude Coutant. Nous avons donc décidé, voici un an, de démarrer avec notre marque Tex ».

L'enseigne, souhaite passer 28 000 références en protection à la source d'ici à la fin 2007.

La cartouche d'encre à marque Carrefour, fabriquée à Porto Rico, est ornée d'un traceur électromagnétique à son arrivée en Allemagne, puis d'un tag manuel placé par le copacker.

« Nous étiquetons nos CD en même temps que la préparation en entrepôt, avec une étiquette électromagnétique, avant de passer à la radiofréquence. »

Les chiffres

6 millions de pièces textiles protégées à la source dès cet été chez Carrefour - 28 000 références protégées à la source à la fin 2007 - 53 fournisseurs participent à ce programme

Les avantages

- Le client a un accès direct au produit

- **Les employés n'ont plus à mettre le macaron sur le vêtement ; ils utilisent le temps gagné (trente secondes) ailleurs**

- A priori, la démarque inconnue doit baisser

- Le travail de détection est facilité pour les caissières

Les contraintes

- Les distributeurs doivent parler d'une seule voix pour

convaincre les grands industriels de modifier les processus de fabrication de leurs produits

- Accepter que les évolutions soient progressives et... lentes

Le périmètre de déploiement

- Textile 8 600 références aujourd'hui, 18 700 à fin 2007, soit 20 millions de pièces

- Bazar et électronique 350 aujourd'hui, 1 500 à fin 2007

- Loisirs 5 000 à fin 2006

- Alcools 2 300 à fin 2006

- Hygiène-beauté 160 à fin 2006

- Épicerie 190 à fin 2006

Le matériel utilisé

- 8 000 antennes numériques Checkpoint qui permettent des lectures de fréquence de 7,4 à 9 Mghz

- Des scanners équipés d'un désactivateur intégré

- Des étiquettes radiofréquence standard à 8,2 Mghz



Les étiquettes radio RFID

En concurrence avec les codes-barres, la technologie RFID pourrait rapidement leur voler la vedette. Plus petites et discrètes que les étiquettes rectangulaires rayées de noir et blanc, les puces radio s'adaptent à toutes les formes, peuvent être réduites à la taille d'un grain de riz et s'intègrent directement dans un objet, sur une étiquette ou dans une carte magnétique. Lire, transmettre, analyser des données, les tags RFID sont régulièrement employés pour la traçabilité des produits, la gestion, ou bien l'identification.

Reste un problème de confidentialité des informations et de coût. En effet, les puces RFID restent tout de même plus chères que les codes-barres. 600 millions de tags ont été mis sur le marché en 2005. Selon la Commission européenne, la valeur du marché devrait être multipliée par dix d'ici 2016 et le nombre de tags mis sur le marché 450 fois supérieur.

Mercure des produits frais transformés (PFT)

La CFDT s'est prononcée contre la mise en place de ce projet principalement à cause

- des changements d'horaires prévisibles qui masque à nos yeux le manque de personnel.

- des modifications entraînant pour certains salariés la perte de la majoration de nuit

- des doutes sur le suivi de maintenance du matériel surtout quand on voit l'état de notre parc actuel et des difficultés à le faire réparer.

Ce sujet a été développé dans notre numéro 221/06

Les comités centraux ont été consulté sur le projet Mercure PFT qui doit se déployer dans tous les magasins.

La commission santé et sécurité s'est transporté le 11 octobre 2006 au magasin de **Pontault Combault** magasin laboratoire pour constater les évolutions.

Objectif de Mercure PFT

- Adapter l'organisation du P.F.T. au service du client
- Optimiser les tâches non visibles du client
- Mettre en adéquation le flux de production avec les attentes client
- Adapter la présence sur la surface de vente au flux client



Déploiement

Développement des solutions sur 1 magasin "laboratoire" **Pontault Combault**

Combault

Test de la répliquabilité des solutions sur des magasins "miroir" **Aire sur la Lys, la Ville du Bois. Wasquehal, Orléans.**

Adaptation des solutions sur les 13 magasins « formateurs » en octobre 2006

Le déploiement total se fera en janvier 2007

Le déploiement en magasin sera

Questions de la direction

Dans les constats de dysfonctionnement on retrouve les mêmes ingrédients que ceux des autres projets Mercure. Les solutions sont globalement les mêmes.

Comment améliorer l'évacuation des déchets ?

Comment réduire de temps de dépose ?

Comment réduire le nombre de manipulation des palettes sur la surface de vente ?

Comment avoir des outils adaptés ?

Comment adapter les horaires au flux clients ?

Comment adapter les horaires au flux clients ?

Comment améliorer la présence sur la surface de vente dans la soirée ?

Comment garantir une gestion optimale des tenues de travail ?

Comment contrôler les températures de manière rapide et hygiénique ?

Comment optimiser le nettoyage des grilles avec un outil spécifique ?

Comment avoir un moyen de transport adapté ?

Comment minimiser le nombre de déplacements et de tâches répétitives ?

Comment garantir un entretien du matériel au quotidien ?

Comment organiser le balisage ?

Comment éviter les trajets pour vider le telxon ?

Comment organiser le contrôle sécurité ?

Comment garantir un assortiment acceptable pour les clients du soir ?

Comment assurer aux clients du soir un meilleur service ?



Mercure des produits frais transformés (PFT)

accompagné par 19 « Responsables de déploiement » pour la France répartis sur les 4 exploitations + 1 coordinateur par exploitation

Le déploiement démarrera par les magasins « formateurs » et magasins de développement qui seront ensuite les magasins référents sur l'exploitation

L'accompagnement par magasin se fera en 3 temps :

- une pré-visite de 4 jours
- 2 semaines pour déploiement : diagnostic/formation/mise en place des outils
- 2 jours pour contrôle/correction et mesure

Deux semaines de formations

Première semaine

Mise en place des nouveaux outils de transport

Mise en place des outils d'évacuation et de la procédure d'évacuation des déchets

Mise en place des outils du quotidien

Deuxième semaine

Mise en place des nouveaux horaires

Mise en place d'un nouveau séquençement des tâches

Suivi par le responsable de déploiement et les MM du séquençement des activités

Suivi de l'appropriation des outils par les équipes



PLANIFICATION



Inquiétudes

La direction prend enfin conscience grâce aux projets Mercure qu'il y a des problèmes d'organisation du travail et de sécurité.

La direction parle de confort pour les salariés et d'amélioration des conditions de travail, mais il reste encore beaucoup de points sombres.

Les produit de nettoyage et le thermomètre laser nécessitent des protections pour les salariés des grilles et montrent la dangerosité de ces produits.

Pour l'utilisation des outils aucune formation n'est prévues sans oublier la formation initiale nécessaire pour

faire correctement son métier.

Selon la direction une part importante des heures travaillées se concentre sur le matin. La moitié du CA est réalisée après 15 h. Énorme déséquilibre entre les effectifs présents et les débits clients sur la période de 12 h à 14 h ainsi qu'en soirée.

Conséquences des changements d'horaire sont prévisibles et se traduiront pour certains salariés par des pertes de salaire dues à la suppression de la majoration des heures de nuit. Il faut que soit trouvé une solution pour combler ce manque à gagner.

Le coût moyen de matériel pour un magasin moyen est 18 000 euros.



Visite à Pontault Combault

Sybille Alliot, responsable du projet à Carrefour France, **Pascal Monin** directeur du magasin dirigent la visite du magasin sont présents des membres du CHSCT du magasin.

Objectif de cette visite : Découvrir l'organisation technique de la nouvelle organisation métiers PFT, en cours de test sur le magasin de Pontault Combault.

La délégation a fait de nombreuses remarques sur la sécurité des salariés, plusieurs d'entre elles ont fait l'objet de rectificatifs.

Organisation sur le secteur PFT.

Le ramassage des cartons et des plastiques, est identique à Mercure PGC, bennes présentent dans tous les rayons, puis enlevées par le service nettoyage.

Nettoyage des machines avec fiches explicatives au dessus de celle-ci, des photos sont aussi affichées, ainsi qu'une fiche de suivi de nettoyage signée par la personne qui a effectué le nettoyage. Un nettoyage régulier permet d'avoir moins de panne.

La distribution des produits d'entretien est faite en fonction des be-

soins du rayon sur 2 jours. Les produits sont fermés à clef dans un local.

Dans tous les rayons sont affichés les fiches sur l'utilisation et le danger de ces produits.

Sur tous les postes de travail les salariés ont leurs propres protections (lunettes masques).

Nous remarquons que dans certains rayons les protections sont trop hautes par rapport à la taille de certains salariés.

Moyens et accessoires pour tout le PFT.

Tous les rayons possèdent un affileur pour couteaux qui permet de rectifier le fil du couteau, mais ne l'aiguisé pas.

Gestion des tenues

Les équipes magasin disposent de 11 changes (pour une personne travaillant sur 5 jours), le pointage des tenues est réalisé par la Réception, la facturation est forfaitaire et non plus unitaire, le contrat de service a été retravaillé pour une meilleure gestion.

Rayons fromage à la coupe et charcuterie.

Travail inchangé avant l'ouverture du magasin.

Le remplissage des rayons se fait au

Horaires

Objectif: planification des activités en fonction du flux clients.

Pour la direction l'adaptation des horaires permet de mieux répondre aux attentes des clients.

A Pontault Combault le projet a nécessité quelques ajustements sur les horaires du matin, mais il n'y a eu aucune augmentation des plages de coupures.

Cette planification permet également d'adapter les fabrications aux achats clients (ex : remplissage du libre service au rayon 20, cuisson des poulets à la Rôtisserie ...).

Commentaire de la Commission : Certains salariés, notamment au Rayon 23, risquent d'avoir des modifications d'horaires et donc moins d'heures de nuit majorées, ce qui représente une baisse de leur rémunération.

Réponse de la Direction : Il est rappelé que la majoration de nuit est liée à la pénibilité de ces horaires. Le débat n'est pas à écarter, mais il est à traiter au niveau de chaque magasin, on ne peut pas généraliser l'analyse (ex : problèmes de transport en commun tôt le matin, nombre de personnes véritablement concernées, etc ...).

A Pontault Combault pas de changement d'horaires sur le PFT, les horaires de nuit sont conservés ce qui ne sera peut être pas le cas partout.

Chaque directeur peut supprimer les heures de nuit dans son magasin.





fur et à mesure des ventes.

Les plats du rayon traiteurs sont nettoyés tous les matins. Depuis la nouvelle organisation le nombre de plats a doublé, les salariés travaillent avec une échelle à leur côté, cela leur permet de vider et de changer de plats sans faire des va et vient dans le rayon, les plats sont nettoyés après l'ouverture du magasin.

La Commission attire l'attention sur le poids des meules. La Direction indique qu'un référencement de quarts de meules est tout à fait possible.

Moyens et accessoires

Une table sur roulettes à 2 compartiments permet le remplissage du rayon. Le support couteau et le distributeur de sopalain, ont été supprimé à la demande des salariés.

Une échelle permet de transporter les plats. Un lave-vaisselle pour plats et couverts.

Le thermomètre laser est utilisé par Silliker, organisme qui réalise les tests vétérinaires pour Carrefour. Il est également équipé d'une sonde manuelle si besoin.

Ce modèle, de classe 1 (comme un Telxon), ne nécessite pas de protection spécifique, il n'y a donc pas de risque d'utilisation, même pour les porteurs de lentilles.



Point chaud

La cuisson des produits est effectuée de 9 h à 20 h. La cuisson des poulets a été décalée. il n'y a qu'une seule personne de 11 h à 12 h, et de 19 h à 22 h

Boulangerie, pâtisserie, viennoiserie

Pas d'étiquetage des produits, certains sont en appel prix, d'autres ont un gencod, la production est arrêtée dans l'après midi, ce qui permet le nettoyage des machines et du four.

Moyens et accessoires



La cuve de nettoyage est installée dans un local à part.

Le produit d'entretien utilisé « Carbon Dissolving V16 » est corrosif et de la classe des solvants. Ce produit est toxique si l'on l'inhale, et irrite les yeux.

La délégation remarque qu'il manque des masques et que les produits de nettoyages sont jetés dans les égouts.

Fruits et légumes

Organisation du travail:

L'acheminement des palettes se fait par la réception, et positionnement de façon à ne pas encombrer les rayons.

Sur le sol marquages pour les palettes et les bennes en plastiques qui sont mise en bout de rayon.

Avant la fermeture on tire un étal par roulement de façon à nettoyer dessous.

La casse est enlevée du rayon, pesée, telxonée, et stockée dans une pаниère propre au rayon.

Deux postes de gestion sont installés en réserve.

Boucherie

Pas de changement à la boucherie.

Nous remarquons une fiche avec place de tout les magasins..

Poissonnerie :

Organisation du travail :

Le soir les bennes sont mises sur le rayon à des emplacements marqués sur le sol.

Moyens et accessoires :

Une table de transport munie d'un porte couteau et bac de déglacage

La délégation remarque que les salariés travaillent sans gants, et que le chef poissonnier en fait de même et de plus est sans tablier.

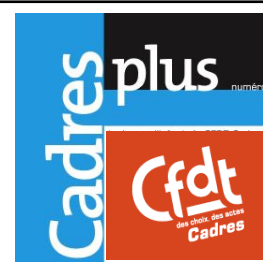
Conclusion

En organisant cette visite, à la demande de la commission nationale santé et sécurité, la direction a reconnu le rôle des élus. Regrettons au passage que seuls deux membres par organisation syndicale aient été invités pour une entreprise de 70 000 salariés!

Suite à cette visite et aux remarques de la commission la direction a informé le CCE qu'elle a apporté des réponses aux questions posées et des solutions aux problèmes techniques.

Les membres de la commission santé et sécurité ainsi que du CCE constate que le nouveau matériel améliore les conditions de travail et qu'il y a moins de manipulation.

Les inquiétudes, comme pour les autres projets Mercure portent sur la mise en place des nouveaux horaires et la pérennité des mesures proposées. L'expérience montre que passé la phase de mise en place et de tests on revient très vite aux vieilles habitudes. Le matériel est peu entretenu, rarement remplacés et en nombre insuffisant !



Mercure et la vie des cadres

Le projet Mercure produit frais est en test dans le magasin d'Orléans. Les dirigeants de Carrefour France sont venus voir la mise en place de celui-ci. Ils sont repartis mécontents.

Le logiciel Mercure calcule par rapport au chiffre d'affaires prévisionnel la structure à mettre en place sur le terrain pour accomplir les tâches journalières des rayons. Hors chaque jour des anomalies apparaissent.

Les cadres ont pour mission de remonter et d'archiver ces informations, cela n'a pas été fait correctement.

Pour leur défense, il faut dire qu'ils sont pressés comme des citrons.

Tous débutent dans leur fonction, en plus de leur formation et de leurs fonctions de cadre ils doivent faire le travail des employés et même celui des techniciens de surface.

Dès 5 heures du matin aux produits frais et au PGC, ils sont en rayon et remplacent un employé car il manque au moins un employé par rayon.

Quand ils sont de permanence, ils commencent à 5 h et finissent à 21 h soit de 11 à 14 h de travail journalier.

Chaque jour de permanence, ils ont comme mission supplémentaire la mise en place des bennes en magasins soit 17 bennes. + les chariots des rayons traditionnels. Dans les grands hyper, petit train et techniciens de surface facilitent le travail. A Orléans, ils ont leurs biceps, et l'obligation de ne pas se plaindre!

Il y a deux sortes de cadre : les petits et les gros. Pour ces derniers les bennes, ils ne connaissent pas : un papier par terre avant l'ouverture du magasin, il ne vont pas se baisser pour le ramasser. Ils vont appeler le responsable du papier en question, Et lui faire la morale pour qu'il montre l'exemple.

Exemple d'un CE en action sur le projet TASC

L'objectif de la démarche est d'allouer un maximum d'heures sur la surface de vente au service de nos Clients.

Cela sera rendu possible, notamment, par la réorganisation des horaires et la mise en place d'une équipe- dédiée à la réserve.

Le temps, *passé en réserve à chercher le matériel, consacré aux déplacements au PIC et au compacteur, aux demandes déco (qui seront mutualisées)*, qui sera économisé, sera réaffecté sur le terrain, pour renseigner les Clients.

Chaque Manager aura en charge d'organiser le travail du lendemain de son équipe, en collaboration avec ses Employés.

De nouveaux outils seront mis à la disposition des équipes, comme notamment le collecteur, la tour, le chariot de rangement du matériel, le chariot de rangement des tablettes, le planning, qui contribueront à une meilleure organisation du secteur Bazar.

Les employés qui seront affectés à la réserve, seront remplacés. Les embauches à venir, seront orientées vers des postes l'après-midi.

Il sera tenu compte de la spécificité de chaque rayon, de la saisonnalité et des souhaits des salariés du secteur Bazar.

QUESTIONS C.F.D.T

Quels sont les gains de productivité en heures travaillées ? **Ce n'est pas l'objectif du projet.**

Comment met-on les produits en réserve ? Quel est le temps alloué ? **Il n'y a pas de changement, pas de timing ni de chronométrage.**

Quand les élus CFDT du comité d'entreprise de Vitrolles s'intéressent à un sujet les questions pleuvent... Jugez en plutôt !

Est-il prévu du temps pour répondre aux Clients ? **Il est prévu plus de temps sur la surface de vente.**

Le gain de temps éventuel : à qui ? Où ? Pour quoi faire exactement ? Qui décide ? **Plus de service Clients. Pas de suppression d'emploi et de poste.**

Le collecteur fonctionne jusqu'à quelle heure ? **Au rythme des retours, comme à ce jour.**

Qui conduit le collecteur ? **Les permanents rayons.**

S'il y a un retard de livraison ou tout autre aléa, que se passe-t-il ? **Rien ne change par rapport à aujourd'hui.**

En cas d'absence non prévue d'un salarié, qui pallie ? **Rien ne change par rapport à aujourd'hui.**

Comment le temps sera-t-il défini par tâche ? Et par qui ? **Il n'y a pas de timing, mais un planning de prévision des tâches pour les équipes concernées et les Managers.**

Le timing sera-t-il applicable à tous les niveaux ? (1 à 8). **Il n'y a pas de timing.**

Quelle validation de la table ? Par Qui ? Quand ? **Cf document émanant de la CRAM. Elle ne sera pas mise en place dans l'immédiat.**

Quel est le rôle de l'encadrement dans cette nouvelle organisation ? **Encadrer les équipes, organiser.**

Son organisation ? et quels sont les managers concernés ? **Tous les Managers du secteur Bazar.**

Qui apporte les palettes aux rayons ? Où sont-elles placées ? **L'organisation est identique à aujourd'hui. L'équipe apporte en rayon les palettes qui se**

trouvent en réserve.

Qui s'occupe de la palette s'il reste de la marchandise ? **Chaque employé.**

Qui ramène les produits retirés des rayons ? **Les employés.**

Qui organise le tri des retours ? **Le permanent secteur + les employés de permanence.**

Qui mutualise le traitement de la casse ? **Le service sécurité.**

Qui s'occupe de la mise à disposition du matériel ? **Chaque rayon concerné**

Qu'elle est la tenue correcte ? **La tenue actuelle + le gilet rouge.**

Les tables vont-elles gêner les employés ? **Pas de table prévue dans l'immédiat.**

Les salariés auront-ils le choix du temps de leur pause ? **La Convention Collective sera appliquée.**

N'y a-t-il pas de risque de répétitivité gestuelle ? **Non.**

Qui s'occupera de l'entretien du matériel et selon quel planning ? **Le service entretien.**

Quels sont les rayons concernés ? **Tous.**

Quelles ont été les réponses de la CRAM, Inspection du Travail, Médecine du Travail ? Pouvez-vous nous fournir les documents écrits ? **Cf Document.**

Une étude sur la fatigue et les douleurs dorsales a-t-elle été effectuée ? Si oui par qui ? **Cf Document.**

Que se passera-t-il en cas de queue de promo ? **Pas de changement par rapport à l'organisation actuelle.**

Qu'entend-t-on par planification, par imprimer un rythme ? **Organisation du**

Consultation du comité d'entreprise de Vitrolles

travail fixée par le Responsable.

Comment seront chronométrées les taches dans le secteur ? **Il n'y a pas de timing. Les taches seront fixées par le Responsable. Il n'y aura pas de chronométrage.**

Comment remplacera t-on les CP et les maladies ? Par qui ? **Comme aujourd'hui. Au cas par cas.**

Y aura-t-il des salariés polyvalents ? Quels seront les critères demandés ? **Polyvalent au sein d'un rayon et exceptionnellement d'un rayon à l'autre.**

Quel est le gain de temps s'il faut mettre les produits de la palette sur le chariot et du chariot dans le rayon ? **Il n'y a pas de timing. Il n'est pas prévu de chariot sur le Secteur Bazar dans l'immédiat.**

Peut-on avoir les résultats chiffrés dans les établissements où les essais et la mise en place ont eus lieu ? **Pour l'instant, aucun magasin n'est comparable à Vitrolles.**

La CNIL a-t-elle été consultée ? (sur-

veillance vidéo ? chronométrage ? « sif-flets ») **Oui.**

Si le médecin du travail délivre une aptitude en fonction du rayon que se passera t-il si un salarié devient polyvalent si celui-ci est contraire à l'aptitude médicale ? **Il n'y aura pas de changement par rapport aux règles en vigueur.**

Quelle sera l'influence de ce projet sur les horaires ? (Nous demandons la présentation d'un projet horaire sur un mois en tenant compte du repos, CP maladie et impondérables). **Le planning est en cours d'élaboration. Un horaire théorique semaine sera établi. Chaque rayon sera géré avec ses spécificités et contraintes.**

Quelle influence de ce projet sur le plan de modulation des rayons ? **Aucune influence.**

Qui gérera le collecteur ? **Les permanents et le service retours.**

Qui traitera les retours ? **Le service retours et les employés.**

Qui effectue la recherche de matériel ? **Chaque rayon.**

Qui effectue les demandes de décoration ? **Le permanent secteur.**

Qui effectue les déplacements au PIC ? **Le permanent secteur.**

Qui effectuera les implantations ? Planifiées comment ? Gérées comment ? **Par chaque Manager Métier.**

Quelle est l'organisation pour les saisonniers ? **Identique à ce jour.**

Par rapport à la Convention Collective, un salarié qui est affecté sur un rayon défini peut-il, suite à la mise en place du projet TASC effectuer des taches autres que sur son rayon ? **Oui, à titre exceptionnel. Il s'agira d'une polyvalence sur le même rayon.**

Qui gérera les commandes Clients ? **Le bureau Accueil Bazar.**

Qui va gérer la tour ? **Chaque rayon concerné.**

L'accueil Client sera-t-il concerné ? **Non.**



Mercure

Mercure PGC

Mercure Produits Frais Transformés

Mercure Textile

Modèle gagnant (MercureEPCS)

Tous au service du client (Mercure Bazar)

Le premier projet Mercure au PGC a débuté début 2004. L'objectif est de redynamiser les magasins en redéfinissant les méthodes de travail et en créant des outils de travail plus fonctionnels.

Cette nouvelles gestion du travail entraînent des modifications d'horaires pour les salariés. Le but poursuivi par Carrefour est d'obtenir des gains de temps **(au moins 20%)** et ainsi améliorer la productivité.

Au départ du projet l'entreprise s'était engagé à **réallouer les heures dégagées** dans les autres rayons. On attend toujours !



Concept PGC Chartres

Le magasin est laboratoire pour ce concept. L'Italie, la Belgique, Taïwan, la Corée et la Colombie sont également concernés dans

un avenir proche.

3 axes majeurs :

- **marchandises** : avec développement des MDD et l'élargissement des gammes.

- **image prix** : développement des comparatifs. L'image de Carrefour reste en décalage avec la réalité.

- **Excellence opérationnelle** : développement de prêt à vendre, obtenir des gains de place en rayon pour augmenter les références. Les têtes de gondoles ont été optimisées

La direction semble être satisfaite des résultats.

Le garant du projet est Javier Campo (Directeur général DIA).

VENDEURS DE PRODUITS ET SERVICES

Modèle gagnant et autres changements

Beaucoup de changements dans le secteur EPCS.

Changements qui interviennent aussi chez nos concurrents.

Les vendeurs sont inquiets et réagissent.

Les SAV ne sont pas épargnés, nous constatons une diminution significative du personnel sans qu'aucun GPEC ne soit mis en place.



Modèle gagnant

Un projet Mercure pour l'EPCS.

Constat du client mystère

Vendeur prend en charge rapidement le client : 54%

Vendeurs occupés ne prennent pas en considération le client qui attend à proximité : 67%

Aucune découverte des besoins ou du budget : 42%

Aucune proposition de financement : 95%.

3 Chantiers pour optimiser L' EPCS

Réorganisation humaine



Equipes Blanc / Brun (polyvalence entre rayons)

Equipes front et back

Répartition des tâches

Volumétrie manager

Volumétrie employé (adaptation des horaires aux flux clients)

Planification des horaires



Mise en place de nouveau outils

Stand Crédit

Chariot emporté

Support SAV

SMS au SAV

Cerclage Mise en rayon

Support consommable

Notices & accessoires

Stockage sur lieu de vente

Réorganisation du travail

Suivi de la rémunération

Suivi des remises

Suivi de V9000

Comme tous les projets Mercure celui-ci entraîne des modifications d'horaires importantes et aggrave de ce fait les conditions de travail

Vendeurs EPCS, Boostore, Carrefour mobile, Bergerie...

Ventes petits produits
Connaissance des stocks
Permanence téléphonique
Remboursement & Echange

Déploiement

En 2005 Développement des solutions sur 1 magasin pilote Vénissieux

Test de réplativité des solutions sur 2 magasins miroirs Saint-André Montigny

En 2006 déploiement sur 8 magasins, dont 3 seront en test. Antibes, Villers en Bière, Montesson, Aulnay et Chartres.

Objectif pour 2007 déploiement de 45 magasins, (15 en janvier 15 en Avril et 15 en septembre).

Vécu à Chartres

Le concept est actuellement en déploiement à Chartres (première vague de test). Voici l'analyse de la section.

Il s'agit encore d'une nouvelle mouture des programmes Mercure.

C'est-à-dire adaptation des horaires au flux clients, mise en place de matériel de rangement (sensiblement identiques au Bazar) et de mise en rayon.

Les grandes lignes du concept :

- Mise en place d'une **polyvalence Blanc** et d'une **polyvalence brun** (ex. : les vendeurs bruns s'occuperont de la hifi, vidéo, micro, les vendeurs blancs de tout l'électroménager). Dans cet esprit, il y aura désormais deux managers des ventes (un blanc et un brun) et un manager back office.

- Les **horaires des vendeurs sont adaptés au flux clients**. Ce



qui veut dire dans la pratique des horaires avec de très fortes amplitudes, beaucoup de tards, des coupures plus longues et des horaires inacceptables du style **14 H-17 H** (la personne qui fait cet horaire remplace un salarié en coupure de 3 heures.) !!!

A Chartres, les vendeurs refuseront ces horaires (un débrayage est prévu).

- Les remboursements ne se feront plus sur la surface de vente mais au **SAV** avec mise en place d'une caisse négative. Il y aura donc certainement des **changements**

dans l'organisation du travail des hôtesse (horaires, tâches effectués).

A noter que dans la présentation, il est indiqué que cela se fera dans le cadre du déploiement des **techniciens express**... or à Chartres nous n'en avons pas !!!

- Les **appels des clients** destinés aux vendeurs sont pris en charge par la standardiste (qui dispose des numéros de hot line). Les vendeurs n'ont donc plus directement les clients au tél.

- **Un point crédit est ouvert.** Toutes les assistantes de caisses devront faire les 4 fois et les 10 fois alors que cela ne rentre pas dans leurs attributions.

A noter qu'à Chartres on avait commencé par former une assistante **en lui promettant le niveau IIIB** (elle a fait une formation au stand financier, obtenu son code après avoir fourni son casier judiciaire etc...).

Lors de la présentation de MG2, la direction a prévenu l'assistante qu'elle resterait finalement au

Améliorer la relation client vendeur



Exemple Horaire type pour une semaine

Semaine 40		du	02/10/2006	au	07/10/2006	
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
VENDEUR 1	12:00 - 20:00	8:00 - 18:00	R -	14:00 - 20:00	8:00 12:00 - 14:00 18:00	8:00 12:00 - 14:00 20:00
VENDEUR 2	8:00 12:00 - 15:00 18:00	15:00 - 21:00	15:00 - 21:00	R -	13:00 - 20:00	10:00 - 18:00
VENDEUR 3	14:00 - 21:00	11:00 15:00 - 18:00 19:00	14:00 - 20:00	R -	10:00 - 15:00	10:00 14:00 - 15:00 20:00
VENDEUR 4	CP -	CP -	CP -	CP -	CP -	CP -
VENDEUR 5	10:00 - 15:00	8:00 12:00 - 13:00 20:00	8:00 - 14:00	15:00 - 21:00	R -	8:00 13:00 - 14:00 20:00
VENDEUR 6	R -	8:00 13:00 - 15:00 20:00	14:00 - 17:00	8:00 14:00 - 15:00 20:00	15:00 - 20:00	13:00 - 21:00
VENDEUR 7	CP -	CP -	CP -	CP -	CP -	CP -
VENDEUR 8	R -	14:00 - 20:00	10:00 15:00 - 18:00 20:00	10:00 - 18:00	11:00 14:00 - 15:00 21:00	11:00 - 18:00
VENDEUR 9	-	-	-	-	-	-

niveau IIB, qu'il s'était trompé...

A Chartres la CFDT a refusé de participer à la consultation sur le projet.

Nous estimons que la présentation ne correspond pas aux réalités du magasin : pas de technicien express au SAV, présentation pour modèle des horaires de Vénissieux (premier magasin test), pas de détails des mesures de formation prévues etc...

La Consultation a pu avoir lieu l'encadrement (favorable) et FO (abstention) ayant participé au vote.

Nouvelle grille de rémunération

L' EPCS est un secteur non rentable et la direction espère changer cet état de fait. Elle veut faire ce que font les discounters comme les spécialistes.

Difficultés de disposer des produits dans un délai court (2 mois pour Carrefour et 2 jours pour les spécialistes).

Le marché détermine aujourd'hui de travailler sur une assistance, une assurance.

Nous incitons les vendeurs de vendre des produits à forte marge et la rémunération sur le produit figurera sur l'étiquette électronique

La CFDT de Chartres écrit au directeur

Monsieur le Directeur,

Depuis le mois de septembre, la CFDT tire la sonnette d'alarme suite aux changements apportés lors de la mise en place du nouveau concept (une pétition vous a d'ailleurs été remise).

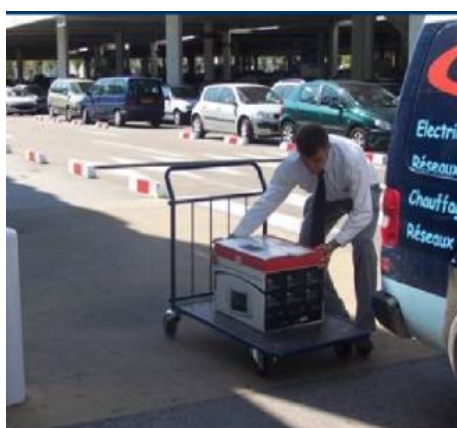
Aujourd'hui, on nous annonce la mise en place du projet Mercure EPCS (MG2) qui risque de provoquer une très grave dégradation des conditions de travail (notamment en ce qui concerne les horaires) de tous les employés du secteur. Ceci est inacceptable.

Les employés ont donc décidé une série d'actions tout au long de cette fin d'année (débrayages, sensibilisation etc.) pour manifester leur désaccord.

Mais avant d'en arriver là, la CFDT souhaite vous adresser une liste de revendications, qui une fois satisfaite permettrait de désamorcer cette crise :

- Embauche d'une personne en caisses photo (pour palier aux tâches supplémentaires : caisse radiotél., point crédit).
- Augmentation des niveaux des employé(e)s en caisses photo/services suite aux nouvelles tâches effectuées.
- Retour aux horaires photos classiques : une nocturne, un 20H, une coupure, 2 tôts (15 H).
- Réexamen des points de la pétition vendeurs de septembre.
- Concertation pour l'établissement des horaires vendeurs (le projet actuel est inacceptable).
- Pas de coupures de 3 heures pour les vendeurs.
- Maintien des salaires des vendeurs jusqu'à fin décembre suite à la mise en place du nouveau concept.
- Prise en compte de l'impact négatif du mural télé sur le blanc.
- Réunion de présentation du projet de nouvelle grille de rémunération brun/blanc/radiotéléphonie.

Nous espérons qu'il sera possible de renouer le dialogue dans les plus brefs délais





sous forme codée.

Métier Blanc Brun

Rémunération en fonction de la marge

Rémunération sur le crédit

Rémunération sur les accessoires et consommables

Suppression de la prime trimestrielle

Suppression des priorités nationales

Evolution des règles de calcul

Proratisation des objectifs individuels et primes en fonction de la base contrat

Proratisation des objectifs individuels et primes en fonctions des rayons d'affectations

Calcul de la prime en fonction des réalisations de chacun des rayons d'affectation

La rémunération variable des vendeurs sera constituée d'un % sur la vente des crédits classiques parce qu'aujourd'hui le taux de crédit gratuit représente 75% des crédits faits.

Sur les produits à forte marge la rémunération sur le produit figurera sur l'étiquette électronique sous forme codée.

Sur le chiffre d'affaire en individuel ou collectif

Sur la tenue des produits en fin de vie

Pour la radio téléphonie une grille spécifique est constituée

Métier Radiotéléphonie

Simplification de la grille

Harmonisation par rapport aux autres métiers

Rémunération en fonction du type de lignes

Rémunération sur les assurances

Suppression de la prime trimestrielle

Suppression des priorités nationales

Evolution des règles de calcul « radiotéléphonie »

Proratisation des objectifs individuels et primes en fonction de la base contrat

Objectif individuel d'un nombre de lignes par type de service

Prime en fonction de la rentabilité produit

Prime locale plafonnée

Tests

Test pendant trois mois de novembre 23006 à Janvier 2007 dans 8 Magasins 2 par exploitation

Bonneveine / Ollioules

Carré Sénart / Claye Souilly

Bègles / Nantes Beaujoire

Châlon Sud / Mondeville

Double calcul de la prime (paiement de la plus avantageuse)

Questions/Réponses

Quid de comment on fait si il existe 3 niveaux de rémunération puisqu'il va y avoir 3 types de contrats. Quid des remboursements sur la rémunération.

Jean-Louis TRINTIGNANT : nous souhaitons déboucher sur un accord d'entreprise pour que tous les vendeurs soient tous rémunérés sur une même grille. Il n'est pas envisageable d'avoir trois systèmes de rémunération.

C'est concluant en quoi ? Organisation, développement, chiffre » .

Quelle évolution en CA est faite ?



Nous savons qu'il y a pas mal de soucis dans ce domaine concernant « gagnant 2 ». Est ce que cela est très significatif, est-ce étalé ? Nous n'avons pas d'infos, à part nous dire que ce projet est concluant. Si on développe, c'est que cela fonctionne bien ».

D'accord, mais pour qui ? Je suis assez déçu qu'en CCE, sans nous parler du volet économique, on ne sait pas si les soucis ont été réglés. Aujourd'hui, s'il y a un nouveau modèle de déployer, c'est que c'est rentable pour Carrefour.

On part dans l'inconnu avec ce nouveau système de rémunération sur les marges.

La CFDT demande que soit présenté aux CCE la conclusion des magasins test avec ce qui marche ou pas et surtout le volet économique.



BOOSTORE

Les directeurs devaient présenter la mallette BOOSTORE visiblement il n'y eu aucune présentation.

BOOSTORE est un site internet marchand non alimentaire. 218eme hyper rattaché à Carrefour hyper.

"Nous voulons garder la même philosophie que les Hypers. Sur le net nous voulons offrir des prix. Nous devons être alignés sur les prix du net entre 5 et 20% en moins par rapport aux Hypers. Pour se

différencier des autres sites, nous allons axer nos efforts sur les services (SAV, livraisons et service clients)."

Lancé le 19 juin 2006 1 050 000 personnes se sont connectées sur Boostore au 28 septembre

34 salarié installées à Evry sont rattachés à la DEF pour l'intéressement.

Questions/Réponses

Pour le SAV, le client s'adresse à qui ? Au service clients du site et suivant les problèmes, les clients seront orientés vers les magasins, ou s'il s'agit d'un produit spécifique Boostore, nous enverrons un pré timbré pour que le client nous renvoie l'article défectueux.

Il faut éviter de renvoyer les clients dans les antennes SAV car ce sont des clients Carrefour. Nous savons que les vendeurs Hypers sont confrontés à ce phénomène.

Quel est l'intérêt du vendeur ? Aucun car il n'est pas guelté sur les ventes faites sur le site, mais nous réfléchissons à trouver des solutions comme lorsque une vente serait faite par un vendeur en hyper, que cette vente revienne au magasin et au vendeur. C'est un point de surveillance ».

Les clients nous posent des questions sur les différences de prix, si on peut s'aligner etc. Les vendeurs sont inquiets pour leur salaire et sur l'avenir en terme d'emploi. Nous en sommes conscients et nous le prenons en compte sans que pour l'instant nous ayons trouvé des solutions, mais nous y réfléchissons.

Des sites, comme C discount qui fait parti du groupe Casino, commencent à se désengager de leurs vendeurs en magasin à

cause de l'internet. Nous réfléchissons à des bornes en magasin pour des commandes directes sur internet par les clients... Nous commençons à faire de la pub sur les radios, e-pub, catalogues Carrefour et nous constatons par rapport à la fréquentation du site (nombre de connections) que nous sommes dans le vrai et que les gens adhèrent ».

Un salarié Carrefour qui achèterait sur le site, bénéficierait-il de la remise accordée aux salariés en magasin ? Pas pour l'instant, mais on y réfléchit.

Les livraisons, sont-elles payantes ? Oui, en fonction de ce que vous achetez. (50 € pour un lave linge)

Le prix du contrat bleu est-il le même ? Oui.

Pourquoi ne pas s'aligner dans les magasins sur des prix pratiqués comme sur Boostore par moment ? L'internet est devenu un outil de vente incontournable. C'est vrai que l'on peut faire des coups, mais en magasin on doit faire de l'argent et donc de la marge, à l'inverse je dirais, du net qui casse les prix par les volumes, le peu de salariés, les pubs etc.

Nous sommes d'accord, mais on ne communique que sur du Bluesky en Hypers. On ne communique pas assez sur des produits de marque. Il faudrait essayer de changer cette politique. Boostore est une évidence incontournable, car les gens viennent y chercher des prix et Carrefour se devait d'être présent sur ce marché, mais ce n'est pas demain que l'on fermera les Hypers à cause de l'internet

Grosses inquiétudes sur le devenir des vendeurs et sur l'évolution du

métier.

En effet, les vendeurs ont un fixe très faible et une partie rémunération variable importante basée sur le chiffre d'affaire global, il y aura obligatoirement une répercussion sur le CA magasin donc sur leur salaire.

Le vendeur ne pourra pas aligner le prix magasin sur le prix Boostore, il renseignera le client et l'enverra acheter sur internet.

Téléphonie mobile



L'offre « Carrefour Mobile » lancée le 8 novembre sera proposée dans les 218 hypermarchés fréquentés chaque jour par 1 million de clients.

Carrefour est le premier distributeur de téléphonie mobile, avec plus de 1 million de lignes ouvertes par an et 8 % de part de marché.

Carrefour a signé un contrat d'opérateur mobile virtuel (MVNO) avec le réseau Orange

L'offre est, pour l'instant, uniquement prépayée et comprend trois packs incluant des téléphones, un kit de démarrage à 15 euros et 5 recharges allant de 4 à 32 euros. La minute est facturée 0,39 euro et le SMS 0,10 euro.

Dans les années 1990, Carrefour avait créé une société de commercialisation de services.

En février dernier, il a lancé en Belgique un MVNO baptisé « 1-Mobile ».

Bergerie

La « bergerie » a été mise en place suite aux travaux réalisés à Chartres.

Tout l'univers non-alimentaire a été revu. Le corner EPCS qui avait été récemment relooké aux normes techno (vert lumineux) a été de nouveau déplacé (il est passé du corner droit avant au corner droit du fond).

C'est dans ce cadre que Carrefour a décidé de regrouper tous les **appareils nomades** au sein d'un même pôle (environnement fermé avec vitrines - voir photo) : téléphones portables, GPS, appareils photos numériques, caméscopes, lecteurs DVD portables etc...

La réaction des salariés concernés a été très négative.

En effet, les appareils maintenant vendus en vitrines, étaient

auparavant exposés dans les rayons 42, 43 etc (les vendeurs étaient donc payés dessus). Ils ont donc perdus des familles de produits.

Désormais, ces articles sont vendus par des salariés se trouvant derrière le comptoir. De plus, **ces vendeurs embauchés pour l'occasion ne bénéficient pas de la même grille que les autres.** La direction de Chartres, en accord avec Carrefour France, a mis en place un système parallèle (1 % sur tous les produits) qui n'a jamais été présenté au national.

Autre effet pervers, **les assistantes de caisses photos** sont maintenant réquisitionnées pour faire de l'encaissement dans ce pôle. Comme il n'y a pas eu d'embauches, cela détériore considérablement leurs horaires.

Pour ce qui est de l'impact sur la clientèle, difficile de le dire pour l'instant. Il faudra avoir un peu plus de recul.



Promocash, quel avenir ?

Depuis la fusion Carrefour et Promodès l'inquiétude existait sur l'avenir des certaines filiales comme Prodirest et Promocash.

La volonté de Carrefour de se recentrer sur le cœur de métier laissait-il une place à ce type de commerce au sein du groupe.

Pour Prodirest la réponse est venue en 2005 par la vente de cette filiale à l'allemand Rewes.

Pour Promocash, à la peine devant son principal concurrent Métro, la réponse était plus difficile car il n'y avait pas d'acheteur potentiel.

On pouvait espérer que l'entreprise conserverait en son sein ce concept qui ne demande qu'à s'agrandir et se rentabiliser.

L'entreprise a choisi une voie intermédiaire: la location gérance suivi de la franchise.

Est-ce la solution pour sauvegarder l'emploi chez Promocash ?



**132 magasins,
2300 salariés.**

Carrefour conservera-t-il Promocash ?

55 magasins en location gérance fin 2007.

Mise en location gérance

Fin 2005 Promocash lançait la location gérance. Un magasin non rentable était cédé à un locataire gérant et devenait une franchise au bout de deux ans.

Les salariés rejoignent ce nouveau propriétaire conformément à l'article L 122-12 perdant de fait tous les avantages Carrefour.

Cette mesure ne devait concerner que quelques magasins qui perdaient beaucoup d'argent.

La CFDT avait émis des réserves sur cette méthode de gestion économique et sociale:

- excluant de fait tous les salariés des mesures des plans de GPEC et de méthode. Carrefour évite ainsi le coût des mesures d'accompagnement et l'obligation de reclassement dans le groupe

- laissant penser que les directeurs de Promocash était incapable de réussir. Pour nous si ces franchisés devaient

réussir ce ne pouvaient être qu'en comprimant la masse salariale

- attirant l'attention sur le danger de cette mesure si elle devait se généraliser chez Promocash mais aussi dans les filiales

- rappelant que ses salariés perdaient les avantages Carrefour alors qu'ils y avaient consacré leur vie, à l'inverse Carrefour lui ne perdait rien et s'évitait une mauvaise image.

Il ne suffit pas de dire NON il faut agir et obtenir des résultats.

La CFDT Promocash a consulté les salariés et s'est investi dans une commission pour limiter la casse.

Elle a obtenu des mesures d'accompagnement pour de palier aux conséquences des décisions de l'employeur.



130 magasins en France au service des professionnels de la restauration et de l'alimentation

Promocash avec vous

2007, quel avenir ?

10 mois plus tard à la réunion GPEC du 20 octobre il ne s'agit plus de quelques magasins mais de **47 magasins** mis en location gérance en 2007.

Fin juillet 2006 Promocash exploitait 134 magasins avec à cette date 3 ouvertures, 2 transferts et 2 fermetures en 2006

Au 20 octobre le nombre de magasin Promocash est de 132 établissements.

En 2007 ils seront répartis en 53 intégrés, 25 franchises (18 en 2005) et 55 location gérance (8 faites et 47 à venir).

Promocash ne garde que 40% de magasins intégrés alors que chez Champion ils sont 60%. Rappelons qu'en proximités (Shoopi, 8 à huit...) il n'y a aucun intégré.

La direction précise que ces 47 magasins ne sont pas tous des magasins qui perdent de l'argent, certains sont performants voire les plus grands.

Des projections sur les années à venir montrent, selon la direction, que Promocash retrouverait un ratio positif après ces cessions.

Faut-il encore que les projections de la direction soit la réalité future.

Analyse

La nomination chez Promocash en 2005 de **Gérard Dorey** patron de la proximités, où Carrefour n'a aucun magasin intégré, en dit long sur l'avenir.

Si le but est de redresser Promocash et de conserver cette filiale pourquoi vendre les magasins rentables et garder ceux en déficits.

Quelle est la logique de ces ventes: maillage géographique, de taille, vis à vis des concurrents, vétusté du magasin ?

Ne serais-ce pas plutôt que Promocash ne trouvant pas acquéreur on franchise et on vend l'entreprise établissement par établissement en fonction des acquéreurs évitant ainsi des pertes économique et des PSE.

On évite ainsi de voir des concurrents s'emparer de ce chiffre d'affaire au détriment de nos centrales d'achats.

Mais on sauve aussi dans l'immédiat les emplois

Les salariés se retrouvent avec un petit patron qui lui est sous la tutelle de fer de Carrefour (les conditions de la gérance sont-elles aussi intéressante qu'on le dit?) .

Les salariés auront des difficultés à

se défendre collectivement, ne retrouvent plus les droits collectifs du style participation, prévoyance, mutuelle, CE etc..... sont soumis aux accord de branche et au SMIC.

Garderons nous un pôle d'intégré ?

Aujourd'hui aucune assurance sur l'avenir de Promocash au sein de Carrefour.



José Luis Duran questionné par nos soins au CICE 4 octobre qui se déroulait à Milan s'est bien gardé de nous rassurer sur l'avenir de Promocash se contentant de préciser de façon générale

“Carrefour ne possède ni brevet, ni produits mais un concept de vente. Le franchisé vient chercher un savoir faire et une assistance technique (emplacement, assortiment, animation commerciale, RH...). L'enjeux pour Carrefour est de conquérir de nouveaux marchés, des parts de marché une phrase d'apprentissage avant la prise de contrôle.

C'est un investissement minimum, une très bonne rentabilité une augmentation de la force des achats et aucun risque financier. L'assortiment, le discount, l'image prix sont importants pour le franchisé.

Pour avoir un savoir faire il faut suivre l'évolution des clients donc il faut toujours garder une base de magasin nous appartenant. Quand



Pour en savoir plus sur Promocash vous pouvez aller sur son site

<http://www.c12807.com/>

un pays a un grand potentiel (Inde, Russie...) Carrefour veut contrôler donc il évite la franchise ce qui n'exclut pas un partenariat minoritaire"

José Luis Duran reconnaît dans le même temps que **Carrefour avait vendu à tort sa filiale Optique** (rappelons au passage qu'il était à l'époque un des décideurs), que le modèle généraliste est un peu déplacé.

Et ailleurs ?

Un responsable a rappelé que l'entreprise doit rester en mouvement et en expansion, l'immobilisme c'est la mort.

Promocash est une société dont le concept évolue peu et ne s'implante pas mondialement

Hors France il ne reste que 19 magasins en Italie.

En Espagne les 29 magasins ont été

vendus en 2006 au groupe espagnol Miquel Alimentacio.

Mise en location gérance chez Promocash, externalisation chez CSIF et CAF, vente des entrepôts chez LCM, suppression des postes partout où va l'entreprise ?



Position CFDT

Chez Promocash la CFDT s'est vue confiée le poste de secrétaire du comité d'entreprise.

Les élus CFDT comme les salariés subissent les décisions de l'employeur, ils tentent de les modifier et négocient les mesures d'accompagnement pour obtenir le maximum de garantie pour les salariés.

La CFDT n'entend pas laisser les salariés se débattre seul devant les décisions de l'entreprise. **La priorité est d'éviter les fermetures des établissements et sauver le maximum d'emploi.**

La loi a prévu pour ce type de vente l'application de l'article L 122-12. Dans ce cas les accords GPEC et accords de méthode ne s'appliquent pas. Nous nous devons donc d'obtenir pour nos collègues le maximum de garanties et d'avantages en ce qui concerne les acquis sociaux qu'ils vont perdre.

Une commission de suivi de la location gérance composée de tous les membres du CCE a été mise en place pour suivre l'évolution des locations gérance et veiller au respect des engagements de la direction.

Les élus ont demandé à la direction qu'un contrat social soit négocié avec les nouveaux propriétaires pour que les salariés conservent certains droits comme la mutuelle et les tickets restaurant.

Des garanties ont été obtenus pour que les salariés concernés puissent postuler pendant 8 mois un emploi dans les Promocash qui reste intégrés.

Des mesures de reclassement sont mises en place pour les directeurs qui ne seront pas conservés par le locataire gérant.

D'autres demandes sont en cours comme les garanties d'emplois si le locataire gérant abandonne la gérance ou des mesures simples comme le fait pour les salariés de ne pas payer les frais de gestion de la participation s'ils décident de la laisser dans les fonds Carrefour alors qu'ils ne sont plus salariés de l'entreprise.

Il est vrai qu'aujourd'hui l'emploi des salariés est sauvegardé mais pour combien de temps, dans quelles conditions. Quel est l'avenir de Promocash au sein de Carrefour, quel est l'avenir des salariés dans les locations gérance.

La CFDT entend obtenir du directeur général qu'il précise les orientations de l'entreprise notamment sur le développement de la location gérance.



L'article L 122-12 du code du travail.

L'article L 122-12 aliéna 2 du code du travail dispose que: " S'il survient une modification dans la situation juridique de l'employeur, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, mise en société, tous les contrats de travail en cours au jour de la modification subsistent entre le nouvel employeur et le personnel de l'entreprise."

L'article L 122-12-1 du code du travail dispose que: "... le nouvel employeur est en outre tenu, à l'égard des salariés dont les contrats de travail subsistent, des obligations qui incombait à l'ancien employeur à la date de cette modification..."

En principe l'entreprise reprenneuse doit poursuivre sans modification les contrats de travail. Autrement dit le salarié conserve sa rémunération, sa qualification, l'ancienneté. Mais cet article ne fait pas obstacle à ce que le reprenneur propose au salarié une modification de son contrat de travail.

Quand aux accords collectifs s'il ne peuvent disparaître d'un seul coup, ils doivent rapidement s'adapter. En effet la directive européenne de 2001 précise que les accords collectifs s'appliquent

pendant une durée minimale d'un an ce "jusqu'à l'entrée en vigueur ou de l'application d'une nouvelle convention".

A défaut c'est l'application de l'article L 132-8 du code du travail qui donne 15 mois (un an de survie et trois mois de préavis) pour négocier l'adaptation des dispositions conventionnelles ou un nouvel accord. Si aucun accord n'est possible il ne reste plus aux salariés que les avantages individuels acquis.



Accord de méthode Carrefour

L'accord de méthode ne prend pas en compte, malgré nos demandes, les salariés victimes de la cession de leurs établissement ou de l'externalisation de

leur service "Les salariés concernés par un transfert ou une cession d'activité autonome au titre de l'article L 122-12 du Code du travail n'entrent pas dans le champ d'application de l'accord de méthode".

Après beaucoup de débat la CFDT a obtenu que soit inscrit dans le préambule le texte suivant

"Toutefois, chaque société concernée portera une attention particulière aux conditions et aux conséquences sociales du transfert d'activité au titre de cet article L. 122-12."

Il nous reste à obtenir que ce texte ne reste pas lettre morte et qu'il soit suivi d'effets.



Pour en savoir plus lisez l'hyper :

- ☞ 146/04-19/02/04
- ☞ 174/04-17/09/04
- ☞ 176/04-02/11/04
- ☞ 195/05-25/04/05
- ☞ 220/05-26/09/05
- ☞ 221/06 -24/06/06



L'Hyper !

La gazette des délégués
CFDT Carrefour



RECHERCHE

TOUTES LES OFFRES

OFFRES PAR REGION

MODALITES

TELECHARGER TOUTES LES OFFRES

Description du poste :

Dans le cadre de l'étude ou du projet qui vous est confié, vous œuvrez à l'optimisation des (modes opératoires, procédures, outils informatiques) par l'analyse, la mise en œuvre, suivi de sa réalisation.

Les principales missions seront les suivantes :

- proposer les améliorations en terme de performances des flux (ressources, modes opératoires, procédures, productivité,...)
- finir et suivre la mise en œuvre des plans d'actions
- évaluer, formaliser et tester les outils d'aide à la décision
- livrer le déroulement des études ou projet et assurer le reporting

Il recherchiera :

- l'information Bact-4/5, vous avez une première expérience dans le domaine de la technique.
- études demandées :
- maîtrise des outils bureautiques (notamment Access)
- organisation, planification
- capacité relationnelle et esprit de conviction

Localisation du poste : Siège Champion France à Levallois (92)



Retour à la liste



Envoyer cette offre à un(e) ami(e)



Imprimer cette offre



Voir toutes les offres de cette enseigne



Voir toutes les offres de cette région

Réf : CH-RH-210906

Date de prise de fonction : Immédiate

Région : Ile-de-France

Localisation : Région Ile de France

Statut de poste : Non spécifié

Type de contrat : Contrat à durée indéterminée temps plein

Contact offre : Mathilde TABARY

Date de publication : 21/09/2006

Carrefour

Carrefour News