

L'Hyper !

N°251/07

2 décembre
2007

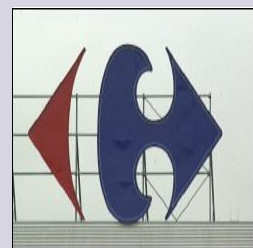
22 pages



On ne répare
plus...
On jette...
les salariés!

Le "redéploiement" des
7 SAVR Carrefour
186 emplois supprimés !

**GARDONS
LES YEUX
OUVERTS**



▼ Ouverture

Sommaire et Calendrier page 02

Indice confiance : 0 page 03

▼ Historique des SAV Carrefour

De 1990 à nos jours page 04

▼ Actualités

Courrier CFDT à la DRH page 08

▼ SAV Régionaux

Suppression de 4 SAVR page 10

▼ Consultations des instances

Interventions CFDT page 11

Autres infos page 13

▼ Dans les SAVR

SAVR Sud-Ouest 58 emplois page 15

Devant le magasin de Portet page 16

▼ SAVR en grève

On ne répare plus, on jette page 17

Revue de presse page 18

Carpiquet page 20

Arsy et Portet sur garonne page 21

CALENDRIER (Prévision)

Planning de mise en oeuvre											
	2007		2008								
	Novembre	Décembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Information consultation CCE de Carrefour hypermarchés France	X										
Information consultation des CE des 7 SAVR		X									
Phase de la GPEC		X	X	X	X						
Avec Accord de méthode											
CCE accord de méthode T0 + CE SAVR				X							
CCE accord de méthode T1 + CE SAVR					X						
CCE accord de méthode T2 + CE SAVR					X						
Accord de méthode - Phase 1 - (Volontariat)						X	X	X			
Mise en place - Phase 2									X	X	
Mise en place de nouvelle organisation								X	X	X	

CCE du Vendredi 30 Novembre 2007

75

Votre avis sur:
<http://serviceapresvente.blogspot.com/>

RECHERCHER LE BLOG : *MARQUER LE BLOG : Blog suivant*

Créer un blog | Connexion

Service Après Vente, Bonjour !

L'objectif de ce blog est de donner la parole aux clients, employés carrefour qui souhaitent donner leur avis sur le projet de fermeture de 4 SAV en france, avec suppression de 186 emplois

Règle du Jeu

Bonjour,

Ce blog parle des SAVR : Service Après Vente Régionaux, centre de réparation technique, de tv, vidéo, hi-fi, électroménager, cycle, motoculture.

Il ne concerne pas le SAV informatique.

Les insultes en tous genres sont strictement interdites. Pour que tout le monde se comprenne, évitez d'utiliser le langage SMS.

Les rédacteurs du blog ne sont pas tenu responsable du contenu des messages et des commentaires.

Ce blog est rédigé par des employés ou des clients carrefour. Utilisez le pour nous faire part de vos avis.

Qui êtes-vous ?

Service Après Vente
186 emplois menacés.

Afficher mon profil complet

Avis sur la restructuration

Que pensez vous de la restructuration de 4 SAVR carrefour sur ? Quelles conséquences sur vos prochains achats ?

37 commentaires

Les nouvelles technologies

Les nouvelles technologies (lcd, plasma, graveur ...) ne sont pas réparées par les SAVR, mais directement par des sous traitants. Racontez nous vos expériences.

1 commentaires

SAVR géré par hot line

Que pensez vous, malgré un achat en magasin, de la gestion des SAV par hot line. (comme pour les ventes sur internet).

6 commentaires

Vos attentes du SAV

Vous, clients hypermarché, quelles sont vos attentes sur le service après vente.

6 commentaires

Inscription à : [Messages \(Atom\)](#)

Indice confiance: 0 !

L'histoire des SAV est jalonné de re-déploiement et de suppression de site.

Depuis 2000

5 sites ont fermé leurs portes

**Savigny
(48 salariés)**

**Miramas
(25 salariés)**

**Chaponost
(40 salariés)**

**Quétigny
(22 salariés)**

**Champs sur Marne
(47 salariés)**

Demain

**Arsy
(38 salariés)**

**Carpiquet
(18 salariés)**

**Angers
(16 salariés)**

**Portet
(43 salariés)**



par Serge Corfa

Quel triste constat, quand on regarde un peu derrière soi. Depuis un peu plus de 10 ans l'entreprise ne cesse de diminuer les effectifs, de fermer les sites tout en promettant que tout va bien ou va aller mieux !

Avant 1992 les choses étaient simples chaque magasin avait son propre SAV et les clients en étaient très satisfaits.

En 1992 Carrefour décide de regrouper ses SAV dans une quinzaine de SAV régionaux. A l'époque pas d'accord de méthode chaque mutation, licenciement est réglé au cas par cas.

En 1997 on décide que pour optimiser les SAVR il faut moins payer le personnel (FO signe) et diminuer les SAV de moitié (FO approuve). En 2 ans on en ferme la moitié et là encore chaque cas est réglé individuellement.

En 2000 c'est la fusion Carrefour-Promodès et l'arrivée de 3 plates formes SAV Continent. En 2 ans on ferme ou réduit drastiquement les effectifs. Chaque cas est réglé individuellement

Au passage on veut rattacher les antennes SAV des magasins au SAVR, mais les syndicats s'y opposent avec succès. L'entreprise cède et deux ans plus tard reconnaît notre analyse.

En 2006 c'est Hyparlo et son SAV qui intègre Carrefour. En 2 mois l'affaire est réglé... le SAV est fermé. Un accord de méthode permet de donner, aux salariés, les droits de reclassement.

Pendant ce temps les nouveaux produits arrivent dans les magasins mais l'entreprise refuse de prendre en charge les nouvelles technologies et envoie aux sous traitant téléviseur plasma ou LCD. Quand aux ordinateur et téléphone, véritable manne des SAV, Carrefour sous traite.

De plus en plus les réparations oublient le chemin des SAV Carrefour.

En 2007 on s'aperçoit, quelle surprise, que les réparations diminuent fortement il faut d'urgence fermer des sites !!!

Il est facile à ce moment d'accuser la baisse des ventes, le coût prohibitif des réparations, la politique d'échange, le manque de pièce détachée etc...

Bien entendu il ne viendrait à l'esprit de personne de réfuter ses causes. Elles sont réelles et indiscutables mais... l'entreprise à volontairement précipité le mouvement en décidant de couler l'activité.

On a laissé tomber les SAV mais on s'est bien gardé de le dire aux salariés.

Au final les techniciens se retrouvent devant la fermeture de leur établissement. Sur le marché de l'emploi ils ont l'handicap d'être incapable de réparer les nouvelles technologies faute de formation. Quand au personnel administratif quel poste l'attend ? Voici déjà pas mal d'année que les administratifs ont disparu dans les magasins.

Le plan de Carrefour va t-il sauvegarder les 3 SAV restants où n'est-il qu'un moyen de gagner du temps pour mettre en place la sous traitance totale. Un appareil déposé à Brest va t-il être rentablement réparé à Paris.

La CFDT en son temps a refusé de suivre l'entreprise dans ses projets. Depuis plusieurs années nous alertons la direction sur la situation, en vain.

Honnêtement vous auriez confiance ?

Aucun licenciement et un accompagnement social important voici le minimum pour régler l'ardoise.

Il va falloir assurer le service après-vente messieurs et mettre la main au portefeuille. Pour l'instant vos décisions n'ont pas coûté cher sauf aux employés.

De 2000 à 2007 les SAVR ont perdus 500 emplois.

En 2008 ils perdront 186 emplois supplémentaires !

En 2010 combien restera-t-il d'employés aux SAVR ?

Au moment où la direction informe le CCE de sa volonté de redéployer les SAV régionaux et de supprimer 4 SAVR il n'est pas inopportun de remonter le courant de l'histoire et de reprendre les décisions, les paroles de l'entreprise.

Depuis 22 ans que la CFDT édite un journal nous avons accumulé les articles sur tous les domaines de l'entreprise. Cette formidable source d'information facilite nos recherches. En voici quelques extraits.

1992 SAV Régionaux

Avant 1992 chaque magasin avait un SAV. En 1992 la direction décide **de fermer les SAV dans les magasins et de les regrouper dans des SAV régionaux avec pour objectifs:**

Développer de nouvelles activités, atteindre un niveau de qualité, maîtriser les coûts de fonctionnements, professionnaliser le métier, communiquer sur le S.A.V. en forme cohérente, mieux accueillir le client, améliorer les conditions de travail.

Le personnel conserve ses avantages et fait toujours partie des accords Carrefour.

14 SAV sont mis en place (Paris est, Paris Sud, Bourgogne, Rhône, Alpes, Cote d'azur, Provence, Toulouse, Nord, Normandie, Pays de Loire, Bordeaux, Languedoc, Centre...)

31 juin 1993 mise en place du SAV de Saran (SAVOR), 1994 Mise en place d'un SAV régional Bretagne à Angers

...

1996 Projet

Pour la direction les SAV ne sont pas assez rentable, elle réfléchit à la filialisation des SAV ou à la mise en place dans un établissement distincte régionale (modèle SAV Angers) avec une rémunération différente des autres salariés.

La CFDT s'oppose à la filialisation.

1996 Tests

Carrefour test un nouveau modèle SAV à Lisses et Vitrolles. La CFDT s'abstient sur ce test (les 18 élus F.O. ont

voté pour, la CGT s'est abstenue).

Au CCE J.F. Branche responsable national SAV précise que l'expérience menée sur les établissements SAV de Lisses et Vitrolles (Estroublans) est positive.

1997 Exclusion des rémunération Carrefour

En février 1997 FO signe seul un accord salariale permettant de ne plus faire bénéficier aux salariés des SAV les rémunérations Carrefour (accord 1985). (Il faudra attendre l'accord de 1999 pour que les salariés bénéficient de nouveau des accords Carrefour)

Ce qui permet la mise en place de nouveaux établissements SAV régionaux regroupant plusieurs SAV magasin.

Si la CFDT est satisfaite que les SAV ne soient pas filialisés, ce **n'est pas à n'importe quel prix.**

Notre volonté est de voir abroger l'accord de 1985, pas de l'étendre.

En outre nous estimons ne pas avoir obtenu assez de garanties sur les reclassements du personnel des SAV qui sont appelés à disparaître.

Nous ne signons pas cet accord.

1997 SAVOR Fermé

Le SAVOR (Orléans) est fermé le 31 mars. Le personnel est reclassé dans les magasins proches ou dans les SAV de Quétigny, Lisses et Angers.

De nombreux SAVR sont supprimés et regroupés sur d'autres sites.

1997 Moins de SAV

Il est décidé:

- transformation du SAV régional Nord-Est (actuellement secteur de Venette) avec incorporation des SAV de TOURVILLE, EVREUX, BARENTIN et HEROUVILLE. Aucun salarié n'est concerné pour Tourville et Evreux. Les 2 salariés de Barentin seront reclassés dans le magasin.

- transformation du SAV de BOURGOGNE (Quétigny) avec incorporation des SAV de CHAZEULE,

BOURGES et NEVERS.

- transformation du SAV régional Sud-Ouest avec incorporation de SAV et salariés de PORTET, MERIGNAC, ANGLET, PAU, BOISSEUL, ANGOULINS, SOYAUX, PERPIGNAN et NIORT.

- transfert du SAV et salariés de VALLAURIS sur l'établissement de VITROLLES.

Pour la CFDT il est **prématuré d'ouvrir de nouveaux sites alors que les deux expériences menées avec ce nouveau format nécessitent de sérieuses améliorations.**

De plus, ces mises en place de nouveaux établissements s'effectuent dans le cadre de l'accord de juillet 85 que la CFDT n'a pas signé,

Pour ces deux raisons la CFDT se prononce contre ces projets.

Avis du CCE. 16 pour (FO) 2 abstention (CFTC et (?)), 1 contre (CFDT).

1998 Réorganisation

Carrefour réorganise son service après-vente

"Dans la relation avec le client, le service après-vente (SAV) prend chaque jour un peu plus d'importance. Carrefour l'a bien compris et vient de créer un SAV national, décliné sur 7 plates-formes régionales.

Opérationnel depuis 1998, le SAV Carrefour se se décline en sept plates-formes régionales.

«Gagner un client, c'est difficile, souligne Jean-Yves Soye, directeur du Carrefour de Toulouse Labège. Le perdre est plus facile ! Dernier maillon de notre relation avec les clients, le service après-vente joue un rôle particulièrement important. » Or, dans ce domaine, tous les magasins du groupe Carrefour n'étaient pas à égalité. Si les plus grands disposaient de techniciens attirés, les autres

faisaient souvent appel à des sous-traitants, avec des garanties inégales. D'où l'idée de créer un SAV intégré pour l'ensemble des hypermarchés du groupe.

Les points forts du SAV Carrefour.

- Numéro unique d'appel gratuit pour toute la France

- Accepte tous les appareils (Carrefour ou non, sous ou hors garantie)

- Gros appareils : dépannage en 48 heures à domicile

- 80 % des petits appareils déposés au SAV des magasins sont dépannés en moins de cinq jours

- Prêts d'appareils en cas d'immobilisation

- Devis : 200 F (déduits si les réparations sont effectuées)

Extrait de LSA N°1623 le 25-03-1999

1998 SAV Rhône

La réorganisation des SAV se poursuit.

J.F. Branche responsable SAVR Carrefour présente ce nouveau projet d'ouverture d'établissement sous statut juillet 85, il ouvrira le 8 avril et comprendra 90 salarié(e)s.

Le personnel des SAV régionaux de Vénissieux, Ecully et Bassens, (début juin) seront transférés sur ce nouveau site.

1999 Recrutement

Le SAV de Carrefour recrute pour de nouvelles fonctions

A Portet-sur-Garonne, comme dans les sept autres plates-formes de service après-vente Carrefour, de nouveaux services sont proposés. Ce qui implique une organisation du travail différente.

Quatorze personnes ont été embauchées pour l'ouverture du SAV de Carrefour Portet-sur-Garonne

Points de Vente N° 755 du 24/02/1999

2000 fusion

8 SAV sont rattachés à la société Carrefour Hypermarchés France

3 plate formes SAV sont rattachées à Continent.

La plate forme SAV de Miramas (25 salariés) est supprimé son personnel est transféré dans sa majeure partie au SAV régional Méditerranée à Vitrolles (45 km).

Au total 800 salariés travaillent dans 10 SAV régionaux ou plate formes Continent (Angers, Toulouse, Vitrolles, Meyzieu, Quétigny, Arsy, Carpiquet, Champs sur Marne, Lisses, Savigny) et servent 186 magasins pour 800 000 interventions.

2000 SAV Antenne

la direction souhaite rattaché les salariés travaillant dans les antennes SAV des magasins aux plates formes des SAV régionaux.

Après intervention des syndicats la direction accepte un compromis les hôtesses SAV des magasins sont rattachées au SAV régionaux en ce qui concerne le management de leur travail mais restent salariés des magasins bénéficiant de tous les avantages (intéressement et oeuvres sociales).

Leur rémunération sont maintenue par le magasin et refacturée aux SAVR.

2002 SAV Continent

Au 1er janvier 2002 les SAV de Carpiquet et Savigny passent dans le giron des SAVR de Carrefour Hypermarchés. 117 personnes sont concernées.

Le **SAV de Carpiquet** continue d'exister et les 44 salariés restent sur leur lieu de travail.

Le **SAV de Savigny** est fermé. On propose aux 48 salariés un transfert sur les SAVR de Lisses et Champs

sur Marne.

Les techniciens (9 à **Carpiquet** et 6 à **Savigny**) travaillant en antenne se verront proposer d'intégrer un SAVR, de prendre un poste de technicien à domicile ou un reclassement dans le magasin.

Les 8 techniciens de **Savigny** travaillant à domicile seront rattachés au SAVR Nord.

2002 Informatique

La plate-forme SAV de Carrefour entre en activité

Le groupe n'a pas traîné pour mettre en activité son unité de service après-vente pour le matériel de micro-informatique ainsi que les accessoires vendus en France : Carrefour a déjà aménagé 3 000 m² de locaux techniques à Montluçon, dans l'Allier, et 70 personnes démarreront la réparation du matériel le 2 avril.

2004 SAV Antenne

Carrefour décide de revenir sur l'organisation définie en 2000 pour les antennes SAV.

A partir du 1er juillet 2004 chaque magasin va reprendre la gestion de son antenne SAV.

Les postes des managers multi antenne (15 personnes) sont supprimés.

A cette époque (2004) l'activité des SAV Carrefour est en baisse de 7 à 10% mais la productivité s'améliore pour 27 jours d'attente il y a 3 ans, 19 jours maintenant

Pour la CFDT ces résultats laissent présager des problèmes d'emplois à moyen terme.

2005 J.L. Duran répond à la presse

Comment espérez-vous rivaliser avec des enseignes spécialisées comme la Fnac ?

Dans les produits technologiques, par exemple, nous détenons déjà

15% à 17% de parts de marché, et même 20% sur les mobiles. Mais nous devons encore nous professionnaliser. Que ce soit pour acheter un téléviseur ou un petit meuble en kit, les clients ont besoin de conseil. Nos vendeurs doivent être mieux formés. C'est également valable pour les produits frais : tout le monde préfère un vrai boucher à de la viande en libre-service. Nous venons de nommer cent chefs de secteurs spécialisés dans les produits frais. Nous voyons déjà le résultat. C'est tout le service qui doit être élargi, de l'accueil en caisse à la livraison à domicile ou au service après-vente. Les prix ne sont donc pas le seul moyen de gagner des clients.

11 mars 2005

2005 Technicien brun

24 février 2005 Une filière est créée et réservée aux seuls techniciens bruns des SAV à reclasser.

Effet pervers à Chartres le directeur mute dans un autre rayon un salarié présent depuis de longues années pour éviter les frais

de personnel de ce nouveau poste.

2006 SAV Hyparlo

Le SAV Chaponost Lyon d'Hyparlo (40 employés) situé à peu de distance de celui de Carrefour fait doublon avec celui de Carrefour Meyzieu.

Un plan social est mis en place dès le mois de septembre 2006. Des postes à Meyzieu sont proposés en priorité aux salariés du site de Chaponost.

2006 SAV Bourgogne et IDF Sud

Fermeture de deux **SAV régionaux**. L'ensemble du personnel des deux SAV fermés a été reclassé, dans les services après-vente d'Evry et de Lyon ainsi que dans des hypermarchés de proximité.

22 personnes employées au SAV Bourgogne Le transfert est réalisé à Meyzieu ; 3 salariés ont quitté Carrefour.

47 personnes employées au SAV Ile de France Sud le transfert aura lieu

Les six leviers qui attirent le client

Il s'agit d'optimiser le marketing client, d'affiner l'assortiment, de piloter finement les prix, de renforcer le service client, d'améliorer le passage en caisse, de s'assurer de la disponibilité du stock. Un vrai programme stratégique pour toute enseigne.

Dynamiser le service clients

Ce que veulent les distributeurs Développer les services liés à des projets (bricolage...), repenser la gestion et le financement des services après-vente. Le suivi des dossiers SAV représente une priorité forte pour la moitié des enseignes.

Ce qu'ils pensent des outils existants Les services restent gérés par des équipes dédiées, ce qui pose des problèmes de multiplication des systèmes, de reporting et suivi budgétaire et d'aide et de support à la vente. Les solutions, disparates, restent fonctionnellement pauvres et ne présentent pas d'évolution majeure pour le développement des services et leur qualité en magasins. Les bornes interactives sont plébiscitées par 31 % des enseignes, qui en font un outil utile pour leurs services.

Près de 50 % considèrent que le suivi d'un dossier SAV est prioritaire.

Extrait de LSA N°2015 le 11-10-2007

le 30 mars 2006

2006 Sous traitance

A Novo : nouveaux contrats pour le site d'Angers-Beaucouzé

A Novo a reçu l'agrément de Philips pour assurer le service après-vente et la réparation des TV LCD/Plasma, notamment pour la Société Carrefour en France.

"Grâce à ces nouveaux contrats et à la consolidation de notre relation avec TTE, filiale de TCL, pour la réparation des panneaux hors garanties et modules LCD/Plasma, nous traitons à Angers-Beaucouzé plus de 1.500 panneaux, 1.200 écrans TV LCD/Plasma et 2.000 ordinateurs par mois" a commenté le PDG d'A Novo, Richard Seurat.

A Novo prévoit que le site français d'Angers-Beaucouzé devienne profitable dès le second semestre de l'exercice 2005-2006.

2006 Assistance

Carrefour fournit de l'assistance à domicile



Carrefour annonce une gamme de services. Baptisée « Carrefour assistance micro-informatique à domicile », cette offre est disponible dans les zones de chalandise d'une centaine de magasins de l'enseigne dans le Sud Est de la France et en région parisienne depuis le 8 novembre.

Le service est accessible par un call center hébergé dans les locaux de l'enseigne. Si c'est Carrefour qui facture la prestation, celle-ci est assurée par la société Bugbusters.

2007 Assistance bis

Carrefour élargit son service d'assistance informatique à domicile à la France entière ...

Testée depuis novembre 2006 dans

certaines magasins de l'enseigne (Ile de France et dans le sud-est), en partenariat avec la société **Bugbuster** l'offre de services d'assistance informatique à domicile qui comprend l'installation de matériels et logiciels, la formation et l'assistance, va être déployée dans l'ensemble des magasins Carrefour d'ici la fin de l'année.

D'après une enquête réalisée par le groupe, 96% des clients se sont déclarés satisfaits du service.

Carrefour a revu son offre. Il propose désormais un tarif unique quelle que soit la provenance du matériel pour l'assistance (69 € de l'heure), l'installation (69 € pour un ordinateur et Internet et 119 € pour le Wifi) et la formation (119 € les deux heures).

2007 vélos électrique

L'association AVEM (Avenir du Véhicule Electrique Méditerranéen) a indiqué que Carrefour propose actuellement dans son catalogue des vélos électriques à des prix défiant toute concurrence. Carrefour surf ainsi sur le succès du vélo à assistance électrique en France.

Par ailleurs, nous (AVEM) sommes méfiants vis à vis du SAV

sur ce genre de produits d'autant que leur quantité est limitée et qu'il risque d'y avoir des problèmes de pièces détachées dans les mois à venir".

2007 Nouvelle politique de vente

Mais l'affaire peut s'avérer délicate à gérer : baladeurs et ordinateurs ne se commercialisent pas comme des kilos de tomates. Ce qui semble poser problème aux Carrefour, Leclerc, Système U et consorts.

Les produits qui réussissent en hyper sont des produits «banalisés», qui passent directement dans le chariot sans acte de vente. «Les hypers ne sont pas à la hauteur sur des produits comme les écrans plats, un des produits où la progression est la plus forte», relève Nicolas Auffret, analyste EGP chez GfK. Tout simplement parce que le client aime être conseillé pour ce genre d'achats plus pointus. Or les hypers ne seraient pas très chauds pour recruter des vendeurs spécialisés «qui ne rapportent pas forcément autant qu'ils coûtent», commente un expert du secteur

LSA N°1986 le 22-02-2007

Carrefour veut vendre des produits de haut de gamme afin d'améliorer ses marges, qui va les réparer ?



Monsieur Jean-Luc
Masset

Carrefour Hyper-
marchés France

Direction des Relations
Sociales

ZAE ST Guénault
BP 75

91002 EVRY Cedex

le 22 novembre 2007



José Luis
Duran
(Carrefour)

**"La France a
la grande
chance
d'avoir des
vrais
champions
dans chacun
des secteurs
d'activité".**

La Tribune
19/11/07

Monsieur le Directeur des Ressources Humaines,

C'est avec surprise que la CFDT apprend qu'est inscrite à l'ordre du jour du prochain comité central d'entreprise de Carrefour Hypermarché, une **"Information consultation du C.C.E. Carrefour Hypermarchés SAS sur le projet de redéploiement de l'activité des SAVR Carrefour et mise en oeuvre corrélative de la GPEC"**.

A la lecture du document qui accompagne cet ordre du jour, document aux informations pour le moins partiel, nous constatons qu'il ne s'agit pas d'un redéploiement mais bien **de la fermeture de 4 sites SAVR sur les 7 existants et la suppression de 186 postes**.

Voici plusieurs mois que la CFDT vous alerte sur la situation des SAVR où nous observons une diminution rampante des effectifs, de moins en moins de réparations pour des raisons souvent liées à une volonté de l'entreprise (particulièrement par la sous-traitance et la décision de ne pas réparer les nouvelles technologies).

Nous vous demandons la mise en place d'une GPEC, conformément aux accords signés, afin de proposer aux salariés, le plus en amont possible, des alternatives et par un accompagnement social améliorer l'employabilité ceci avec l'objectif de pérenniser ces SAVR.

Lors du comité emploi et GPEC du 22 novembre 2006 dans la liste des métiers susceptibles de devenir "sensibles" figuraient en bonne place "les Techniciens SAV". L'article 9 de l'accord GPEC précise que la qualification en métier sensible ouvre droit aux mesures de GPEC. A une question sur les SAVR le DRSI du groupe répondait *"Cependant, la volonté est de ne pas les inquiéter à tort par manque de visibilité. Vos propos sont légitimes mais tout n'est pas si simple. Sur le SAV, cela fait un an qu'on en parle et les salariés sont au courant. On ne peut pas parler d'un projet tant que celui-ci n'est pas sûr d'être réalisé."*

Cette demande a été reprises dans toutes les instances et dans toutes nos publications, en vain.

Mieux des salariés qui souhaitaient être mutés dans un magasin se sont vu refuser cette possibilité. L'expertise demandée par le SAVR du Sud Ouest que vous envisagez aujourd'hui de fermer est bloquée devant les tribunaux suite à un recours abusif de l'entreprise. Le CCE, par la suite, a confié à la commission économique une mission d'évaluation de la situation des SAVR. Ce point figure à l'ordre du jour du prochain CCE mais nous attendons toujours les documents. Mais qu'importe ces résultats votre décision est annoncée.

Aujourd'hui dans un même temps on annonce 4 fermetures et une GPEC de 4 mois qui n'en a que le mot et sûrement pas l'esprit et qui conduit directement à un plan social.

La CFDT tient à s'élever contre une telle attitude contraire aux engagements des accords signés par les partenaires sociaux. L'entreprise a retardé au maximum la mise en place de moyens permettant de sauvegarder l'emploi. A aucun moment vous n'avez consulté les organisations syndicales sur ce projet.

Nous émettons des doutes sur la viabilité et la validité juridique et sociale d'un tel projet.

Peut-on parler d'anticipation quand on annonce des fermetures à si court terme. Vous ne laissez aucune place à une discussion sur l'avenir des SAVR et les mesures qui permettraient de conserver cette activité. Les propositions de redéploiement ne semblent pas à notre sens porter le germe de la pérennité de l'activité mais plutôt celui d'une fermeture définitive des SAVR à moyen terme.

Nous observons, alors que le CCE ne s'est pas encore prononcé, que les responsables SAVR convoquent les salariés individuellement pour les inviter à

demander un reclassement.

Pour la CFDT avant toute décision et toute consultation du CCE nous demandons:

- Une réunion de réflexion sur les SAV conformément aux titre trois article 3.0.3 des accords sur l'exercice du droit syndical.

- La présence en tant qu'observateurs des représentants des salariés des 7 SAVR au comité central d'entreprise qui sera consulté sur les SAVR. Ils pourront ainsi répondre à l'intervention du responsable des SAVR qui lui est invité.

- La communication du rapport de la commission économique et un dossier plus complet sur les projets de l'entreprise.

- L'attribution aux IRP de tous les moyens d'analyse des conditions de ce redéploiement, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

- La prise en compte dès aujourd'hui de la situation particulière des salariés des SAV. En effet les techniciens ont une partie de leur salaire variable en fonction des réparations (Titre 27 des accords). Faute de travail ils perdent actuellement d'importantes sommes ceci d'autant plus que la sous-traitance est utilisée.

- La mise en place immédiate des modalités améliorant les accords de GPEC prévus par la loi de 2007

Dans le même temps nous demandons que nous soit communiqué au plus tôt les autres projets de l'entreprise particulièrement ceux concernant **les services financiers et le passage d'hypers Champion en Carrefour.**

Il n'est que temps que l'entreprise accepte une véritable gestion prévisionnelle des emplois et des compétences avec le but d'éviter les plans sociaux.

Nous terminerons cette lettre en vous rappelant que le mois de décembre est une période de fêtes où les familles vivent des moments joyeux. Merci de leur infliger une restructuration qui pouvait attendre le début de l'année 2008. Quel bel exemple d'humanité !

En attente de votre réponse nous vous prions Monsieur le Directeur des relations Sociales d'agréer nos salutations distinguées.

Pour la Coordination CFDT
Serge CORFA

4 SAVR

ferment leurs portes
115 emplois supprimés
Nord Est (Arsy), Normandie (Carpiquet)
Ouest (Angers), Sud Ouest (Portet)

3 SAVR continuent leurs activités mais suppriment
71 emplois

Ile de France (Lisses),
Méditerranée (Vitrolles)
Rhône Alpes (Meyzieu)

La CFDT émet des doutes sur la viabilité et la validité juridique et sociale d'un tel projet.

La CFDT s'élève contre l'attitude de la direction contraire aux engagements des accords signés par les partenaires sociaux.

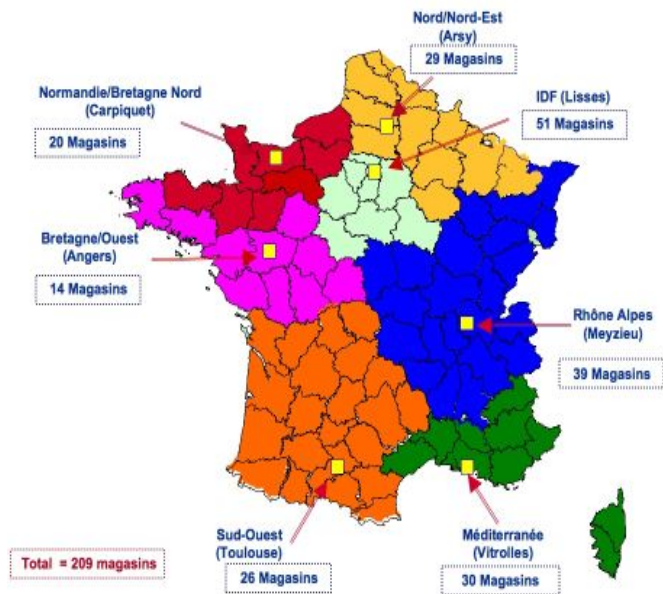
L'entreprise a retardé au maximum la mise en place de moyens permettant de sauvegarder l'emploi.

A aucun moment l'entreprise n'a consulté les organisations syndicales sur ce projet.

Demain à qui le tour ?

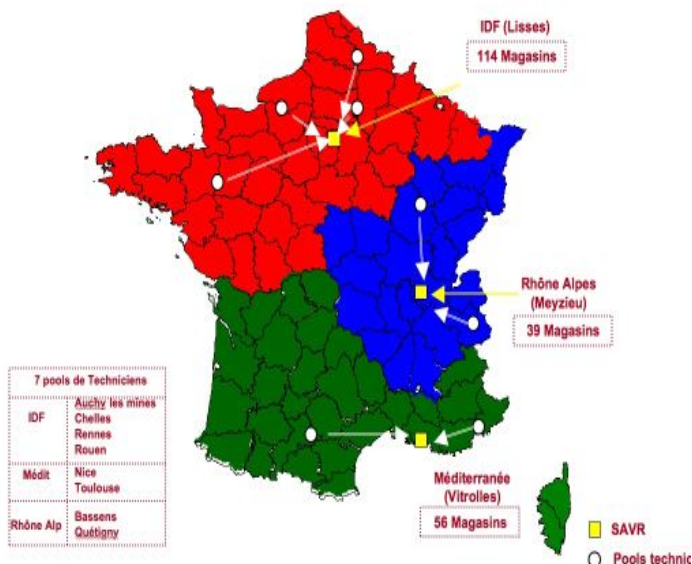
AUJOURD'HUI

Les 7 SAVR



DEMAIN

Les 3 SAVR avec leur zone d'intervention et les pools techniques



Effectif au 14 octobre 2007

	Lieu	Total
IDF	Lisses/Evry	94
Méditerranée	Vitrolles/Marseille	72
Nord-est	Arsy/Compiègne	58
Normandie	Carpique/Caen	28
Ouest	Angers	24
Rhône Alpes	Meyzieu/Lyon	90
Sud-Ouest	Portet/Toulouse	58

Maintien des postes de techniciens itinérants cycles
Maintien des postes de techniciens à domicile pour le gros-électroménager

Emplois supprimés

	Lieu	Total
IDF	Lisses/Evry	21
Méditerranée	Vitrolles/Marseille	20
Nord-est	Arsy/Compiègne	38
Normandie	Carpique/Caen	18
Ouest	Angers	16
Rhône Alpes	Meyzieu/Lyon	30
Sud-Ouest	Portet/Toulouse	43
Total		186

Pour la CFDT la direction porte une lourde responsabilité sur la dégradation des SAV qui aujourd'hui faute de réparations vont être fermés.

La CFDT demande dans un premier temps le report de la consultation du CCE.

Accord de la direction cette consultation aura lieu en janvier 2008.

La CFDT entend pendant ce laps de temps obtenir certaines garanties.

Lettre sans réponse !!

19/04/2007

Les représentants du personnel CFDT SAVR Sud Ouest Carrefour au Directeur national SAV

Monsieur,

A la demande du personnel et devant l'inquiétude grandissante, nous sollicitons de votre part un entretien avec l'ensemble des employés afin d'apporter des réponses à toutes questions en suspens sur les projets de Carrefour concernant les Services Après Vente.

Comité emploi et GPEC du 28 novembre

Lors de la réunion annuelle du comité Jean-François Branche patron des SAV a présenté le plan de redéploiement des SAVR.

La CFDT mais aussi la CGT et FO sont intervenus pour rappeler que la situation difficile des SAVR ne date pas d'hier.

En 2005 nous avons constaté une chute importante des interventions. En 3 ans la

situation s'est nettement dégradée due aux désengagements de la clientèle qui ne répare plus certains matériel mais surtout pas des décisions de l'entreprise qui a accéléré ce processus (échange, refus de réparer les nouvelles technologies, préférences pour la sous-traitance...)

Pour la CFDT la direction porte une lourde responsabilité sur la dégradation des SAV qui aujourd'hui faute de clients vont être fermés.

Les propositions apportées par la direction pour préserver l'avenir des SAV ne sont pas suffisantes et portent en elles le germe d'une fermeture totale.

Pour la CFDT la direction doit s'engager à ne procéder à aucun licenciement et donner aux salariés les moyens de conserver leur métier et/ou leur emploi.

La taille du groupe (140 000 salariés) doit être un atout pour faciliter le maintien des salariés des SAV au sein du groupe. Pour ce faire des moyens importants doivent être mobilisés. La CFDT constate qu'à ce jour ces moyens ne sont pas en place dont la bourse de l'emploi.

SAV Hyparlo, le mensonge de Carrefour

Lors du rachat de la société Hyparlo en 2006 Carrefour a décidé de fermer le SAVR Hyparlo situé à Chaponost Lyon.

Un plan social a été mis en place dès le mois de septembre 2006. Il devait prendre fin le 31 décembre 2007. " *Compte tenu de l'apport d'activité*, le site de Meyzieu *va créer* parallèlement *12 postes* en atelier. Ces postes seront proposés en priorité aux salariés du site de Chaponost. Pour les zones les plus denses (agglomération lyonnaise), *l'activité à domicile* sera reprise par le site de Meyzieu, avec proposition en priorité aux salariés à domicile actuellement dépendant de Chaponost. *Le nombre de postes ainsi maintenus*, avec transfert de société, est évalué à *8 techniciens*."

Les salariés Hyparlo ont accepté, dans le cadre du PSE un transfert sur le SAVR Carrefour Meyzieu. personne ne leur a dit que c'était pour une durée déterminée !

Et maintenant Carrefour supprime 30 postes au SAVR Meyzieu... pour l'instant !!

Ils bénéficiaient d'un accord de méthode aujourd'hui ils se retrouvent dans un accord GEPC qui deviendra un PSE dans quelques temps.

Carrefour a-t-il respecté ses obligations vis à vis de ses salariés en ne les informant pas de la précarité de leur situation ?

Comité central d'entreprise 30 novembre

Sur le rapport de la commission économique

A l'ordre du jour il est inscrit: *Rapport de la commission économique sur les SAV*. Nous n'avons à ce jour reçu aucune annexe relative au sujet.

Quand la commission économique du CCE est mandatée en juin 2007 par tous les élus du CCE dont la CFDT pour examiner la situation économique des SAV régionaux avec l'assistance d'un expert, le minimum est de transmettre les documents aux autres membres du CCE

Sur un sujet aussi important il est inadmissible de ne pas avoir avant la réunion du CCE les documents nécessaires à une analyse approfondie.

Nous avons interpellé la direction et la secrétaire du CCE, hélas en vain.

La CFDT rappelle que tous les documents examinés par le CCE doivent être communiqués avec l'ordre du jour.

Quels sont les documents qui ont permis à la commission de travailler sur le dossier ?

Les documents confiés à l'expert ne sont pas classés confidentiels, serait-ce de la rétention d'informations où juste réservés à une partie des membres du CCE?

Nous vous demandons que ces documents nous soient communiqués.

Nous avons demandé l'an dernier la mise en place d'une commission économique paritaire et d'une commission paritaire sur l'emploi. Nous réitérons notre demande, les restructurations se multiplient dans l'entreprise il devient urgent de mettre en place de vrais groupe de travail.

La situation des SAVR est dramatique alors travaillons ensemble.

Sur le projet de redéploiement de l'activité SAVR

Aujourd'hui Carrefour annonce la fermeture de 4 sites SAVR sur 7 existants et la suppression de 186 postes.

Un petit rappel sur la situation des SAV régionaux.

La CFDT vous alerte depuis au moins 2 ans sur la situation économique et sociale des SAV régionaux ou nous constatons une baisse d'activité accompagnée d'une baisse constante d'effectif

De moins en moins de réparations essentiellement liées à une volonté de l'entreprise. Carrefour refuse de former les techniciens aux nouvelles technologies, consigne aux antennes d'envoyer, en réparation les appareils, aux fournisseurs plutôt que de les expédier sur les plate formes SAV.

Aujourd'hui, la responsabilité de l'entreprise dans cette situation dramatique, à un mois des fêtes de fin d'année, est totale.

Pour la petite histoire Auchan répare 60% des plasmas et LCD, pourquoi pas Carrefour ?

La CFDT demande depuis d'un an la mise en place d'une GPEC et aujourd'hui on nous annonce la fermeture de 4 SAV régionaux.

La CFDT tient à s'élever contre une telle attitude contraire aux engagements des accords signés par les partenaires sociaux ; l'entreprise a retardé au maximum la mise en place de moyens permettant de sauvegarder l'emploi. Aucun moment vous n'avez consulté les organisations syndicales sur ce projet.

- Cette décision aura quelles conséquences sur le siège des SAV ?

- Quels seront les dommages collatéraux pour les antennes SAV magasin ?

- Avez-vous chiffré le coût

de la sous-traitance ? Rien ne démontre que la sous-traitance sera moins coûteuse que les réparations en plateforme.

- Avez-vous valorisé le remboursement des téléviseurs plasma ou LCD lié au non respect de la charte Carrefour sur le délai de réparation ?

- Quelle place a la satisfaction client dans cette réorganisation ?

Pour la CFDT avant toute décision et toute consultation du CCE nous demandons

- Une réunion de réflexion sur les SAV conformément aux titre trois 3.0.3 des accords sur l'exercice du droit syndical.

- La présence en tant qu'observateurs des représentants des salariés des 7 SAVR au comité central d'entreprise qui sera consulté sur les SAVR. Ils pourront ainsi répondre à l'intervention du responsable des SAVR qui lui est invité.

Service après-vente

Le service après-vente est un service spécial d'une entreprise, assurant la mise en marche, l'entretien et la réparation d'un bien que cette entreprise a vendu.

Ce terme est très employé dans le cadre de biens de consommation comme l'électroménager et l'automobile, où il est souvent associé à la maintenance.

Dans les activités de service pur, on emploie généralement l'expression service client, qui est plus générale, dans la mesure où elle inclut l'ensemble de la relation client.

On constate que les entreprises qui ont une longue expérience du service après-vente sont également bien positionnées dans la qualité du service client

- La communication du rapport de la commission économique et un dossier plus complet sur les projets de l'entreprise

- L'attribution aux IRP de tous les moyens d'analyse des conditions de ce redéploiement, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

- La prise en compte dès aujourd'hui de la situation particulière des salariés des SAV. En effet, les techniciens ont une partie de leur salaire variable en fonction des réparations (titre 27 des accords). Faute de travail ils perdent actuellement d'importantes sommes ceci d'autant plus que la sous-traitance est utilisée.

- La mise en place immédiate des modalités améliorant les accords de GPEC prévu par la loi de 2007

-L'intervention du cabinet BPI pour accompagner les salariés.

Nous demandons le report de la consultation

Plus vite que la musique !!

L'inspecteur du travail de Toulouse interpelle la direction du SAVR

Je suis saisi par les représentants du personnel de ce que vous auriez déjà convoqué les salariés à des entretiens concernant leur reclassement dans d'autres établissements du groupe Carrefour et ce en prévision de la fermeture du site de Toulouse du Carrefour SAV.

Pourtant, le Comité Central d'Entreprise ne doit se réunir que le 30 novembre 2007 et la date du Comité d'Entreprise qui doit discuter de cette éventuelle fermeture n'a pas encore été fixée.

De surcroît le Comité Central d'Entreprise du 30 novembre 2007 n'est pas convoqué au titre des dispositions du livre 1V et du livre III du Code du Travail relatives aux modalités de consultations des représentants du personnel sur les projets de suppression d'emplois, ce que les représentants du

personnel contestent d'ailleurs, mais convoqué au titre de l'accord du 20 avril 2006 sur la Gestion prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

Vos représentants du personnel contestent d'autant plus le contenu de cette consultation que ce même 20 avril 2006 un accord a été signé sur les dispositions d'accompagnement des restructurations

Vous voudrez bien me communiquer votre avis sur ce dossier.



Formez

Organiser

Gérer

Acheter

Manager

Vendre

UN GROUPE DE CHOIX

DES METIERS D'AVENIR

INFO ETUDIANTS

LES OFFRES

ESPACE CANDIDAT

DES METIERS D'AVENIR

COMMERCE NON ALIMENTAIRE

MANAGEMENT

FRANCHISE

ANIMATION RESEAU PROFESSIONNEL

COMMERCE ALIMENTAIRE

CAISSE / ACCUEIL

INSTALLATION / MAINTENANCE / SAV

SUPPLY CHAIN / LOGISTIQUE / APPROVISIONNEMENT

SYSTEMES D'INFORMATION

MARKETING / COMMUNICATION / PUBLICITE

AUDIT / COMPTABILITE / FINANCES / GESTION

JURIDIQUE

ACHATS / MARCHANDISES

RESSOURCES HUMAINES

Installation / Maintenance / SAV

Vous assurez la maintenance technique d'un magasin ou garantisiez un service après-vente efficace. Sens du service clients, goût du travail bien fait, et de la prévention : vous exercez un métier 100% indispensable !

JEAN, 55 ANS
Technicien SAV

Carrefour

« Je suis au SAV Carrefour, c'est 900 personnes, dont 550 techniciens répartis sur 9 sites ! Ca en fait du monde pour satisfaire les clients et réparer leurs appareils défectueux ! Heureusement, on travaille avec des outils performants, on a des formations régulièrement. On est toujours à la pointe ! Ce que j'aime bien, c'est l'esprit d'entraide qui règne dans les ateliers : il y a toujours quelqu'un pour vous donner un coup de pouce en cas de besoin. C'est grâce à cela qu'on progresse tous les jours ! »

THOMAS, 26 ANS
Technicien d'entretien

Carrefour

« Ma première motivation quand j'ai rejoint le Groupe Carrefour ? Les avantages d'un grand groupe tout simplement ! Et puis ce sentiment de savoir que l'on est un maillon essentiel de la chaîne, c'est assez gratifiant. Je veille en permanence à anticiper les problèmes et à assurer le bon fonctionnement des équipements de la chaîne du froid. Les rayons alimentaires frais sont toujours à la bonne température et c'est grâce à moi ! Prévoir, organiser, réparer, contrôler, c'est aussi ça ma mission quotidienne. Autant dire que je ne m'ennuie jamais ! Et si comme moi on cultive le goût de la perfection et de la qualité, on est sûr d'être reconnu au sein du Groupe Carrefour ! »

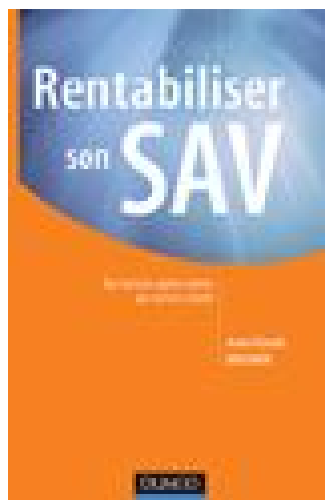
Des métiers d'avenir ?

C'est ainsi que Carrefour présente les métiers du SAV sur son site My job

Vous exercez un métier 100% indispensable !

Le "faux témoignage" nous parle de 9 sites employant 900 personnes . Oubliant au passage que deux sites ont déjà disparu et que les effectifs sont aujourd'hui de 424 personnes.

On appelle ça de la publicité ou plus exactement de la réclame !



Rentabiliser son SAV

Le livre que n'ont pas lu les dirigeants Carrefour

Du service après-vente au service client.

Jean-Claude Brucher, Directeur d'Archisoft international Collection Dunod Fonctions de l'entreprise 296 pages - 2003

Le service après-vente est-il fatalement un centre de coût ?

A cette question, l'auteur répond bien entendu par la négative, arguant que le SAV peut devenir source de profit, à condition que les spécificités de sa gestion (appréhension des coûts, justesse de la facturation, développement d'offres complémentaires, mesure de satisfaction...) soient maîtrisées. Cet ouvrage incite à s'approprier les techniques exposées et à les adapter à son propre contexte.

Sommaire :

Vous avez dit SAV ? Veillez aux aspects juridiques. Analysez votre modèle économique. Optimisez la rentabilité de votre SAV. Maîtrisez les outils de gestion au quotidien. A

Formation du personnel SAV

La publicité qui accompagne les fiches d'interventions des Services Après vente précise que: **"1500 hôtesse et techniciens sont à votre service dans toute la France, 6 jours sur 7. Régulièrement formés aux nouvelles techniques et aux nouveaux appareils, nos techniciens sauront en cas de besoin vous apporter une solution dans les meilleurs délais."** Pourquoi les engagements pris et les discours CARREFOUR ne sont pas respectés aux employés des SAV ?

La CFDT avait écrit à l'entreprise on pense qu'on attendra longtemps la réponse

Monsieur,

Depuis plusieurs mois maintenant, le personnel des plateformes SAV Régionaux, et des ateliers bruns en particulier, est très inquiet suite aux décisions prises de ne plus réparer des produits qui étaient, jusqu'alors, notre activité principale. De plus, la stratégie de ne pas traiter les nouvelles technologies (téléviseurs LCD, PLASMA, DLP graveurs DVD) mais de les sous-traiter, laisse des ateliers sans travail et sans perspective d'avenir.

Cette situation préoccupe l'ensemble des employés qui occupent ces postes de réparation mais aussi les employés dont l'emploi en découle (administratif, gestionnaire, manutention...). Ces stratégies n'ont donné lieu à aucune consultation ni négociation des instances représentatives du personnel, malgré les demandes adressées à la direction locale et nationale.

Cette activité primordiale qui est sous traitée aujourd'hui, doit intégrer les plateformes SAV Régionaux, ceci pour la pérennité des plateformes SAV et la fidélisation de nos clients par un service après vente "maison".

Le personnel technique a besoin d'être formé sur les nouvelles technologies. C'est une nécessité dans ce domaine d'activité en constante évolution pour rester en phase avec l'évolution technique et rester performant sur les nouveaux produits mis en vente. Cela va aussi dans l'intérêt de notre clientèle et pour maintenir une bonne image de marque de notre enseigne.

Malheureusement depuis plusieurs années les perspectives économiques, l'évolution prévisible des emplois et les orientations ne sont pas dévoilées, malgré les demandes des élus, ceci se traduit par un plan de formation 2005, 2006, 2007 qui sont imposés par la direction. (une absence de formation « BRUN », une diminution pour le « BLANC »...

Le retard pris dans ce domaine est déjà préjudiciable pour tous .

Nombre de nos fournisseurs propose des formations sur les produits de nouvelles technologies (SONY, PHILIPS, SAMSUNG, LG, JVC...) tels que les écrans plats et les graveurs de salon. A notre connaissance, à aujourd'hui, aucun technicien brun des SAV régionaux Carrefour n'y a participé. Nous savons également que les enseignes concurrentes interviennent sur ces produits de nouvelles technologies.

La formation professionnelle est un droit pour tous, elle est la garantie de nos emplois pour demain et elle doit permettre aux salariés de suivre l'évolution dans leur métier.

Les élus CFDT SAV R Sud Ouest CARREFOUR

Des délégués syndicaux particulièrement inquiets.

Les 58 employés du service après-vente régional du groupe Carrefour sont inquiets. De fortes menaces de fermeture pèsent sur le site de la zone industrielle du Bois Vert, à Portet. Comme trois autres sites (sur sept en France), l'établissement, qui gère les réparations des appareils, toutes marques confondues, (1) vendus dans tous les hypermarchés du Sud-Ouest (de La Rochelle à Perpignan) serait remis en question par un plan de restructuration nationale, qui toucherait 180 employés. D'après les syndicats, seuls trois sites seraient conservés en France, Paris, Lyon et Marseille.

«QUELLES SOLUTIONS DE RECLASSEMENT?»

Au nom de leurs collègues, **Frédéric Corato, délégué syndical, et François Chicano, délégué du personnel** dénoncent «cette fermeture programmée suivant des méthodes en dehors de toute réglementation et de multiples contentieux». Selon eux, une trentaine de personnes auraient quitté le site depuis deux ou trois ans et n'auraient pas été remplacées.

La Dépêche du Midi

PORTET-SUR-GARONNE

Social. Plan de restructuration chez Carrefour.

Le service après-vente menacé

Les 58 employés du service après-vente régional du groupe Carrefour sont inquiets. De fortes menaces de fermeture pèsent sur le site de la zone industrielle du Bois Vert, à Portet. Comme trois autres sites (sur sept en France), l'établissement, qui gère les réparations des appareils, toutes marques confondues, (1) vendus dans tous les hypermarchés du Sud-Ouest (de La Rochelle à Perpignan) serait remis en question par un plan de restructuration nationale, qui toucherait 180 employés. D'après les syndicats, seuls trois sites seraient conservés en France, Paris, Lyon et Marseille.



Des délégués syndicaux particulièrement inquiets.

«QUELLES SOLUTIONS DE RECLASSEMENT?» Au nom de leurs collègues, Frédéric Corato, délégué syndical, et François Chicano, délégué du personnel dénoncent «cette fermeture programmée suivant des méthodes en dehors de toute réglementation et de multiples contentieux». Selon eux, une trentaine de personnes auraient quitté le site depuis deux ou trois ans et n'auraient pas été remplacées. Les délégués syndicaux attendent dans l'angoisse un comité central d'entreprise, à Evry, le 30 novembre, ainsi qu'un comité d'entreprise extraordinaire. Ils s'interrogent sur le devenir du service après-vente, «qui serait sous-traité, externalisé, confié à nos fournisseurs, avec les risques qui pèseront sur les délais, la qualité et l'image de marque».

Frédéric Corato et François Chicano s'inquiètent des solutions de reclassement qui vont être proposées: «Sur 58 personnes, une douzaine occupent une fonction d'accueil téléphonique et administrative. Mais les autres sont des techniciens. Alors qu'on effectuait des missions de haute technologie, on se voit mal se reconvertir dans la pâtisserie, la boucherie, mettre des petits pots en rayons ou pousser des palettes toute la journée, même s'il y a une période de formation. Et est-ce que les trois hypers de la région toulousaine pourront absorber cette cinquantaine de reclassements? On n'a pas envie de changer de métier et de devoir quitter en plus la région...». Les employés envisagent de préparer un tract à l'intention des clients de l'enseigne.

Par souci d'objectivité, nous avons tenté de joindre à plusieurs reprises le groupe Carrefour. Tant à Toulouse qu'au siège, en Ile-de-France. Hier soir, une porte-parole du groupe, au siège national, nous a confié «qu'il n'y aurait aucun commentaire sur le sujet avant la réunion du comité central d'entreprise».

J.-F.L.-G.

(1) Electroménager, télévision, hi-fi, vidéo, jardinage, cycles, motocycles...

Les délégués syndicaux attendent dans l'angoisse un comité central d'entreprise, à Evry, le 30 novembre, ainsi qu'un comité d'entreprise extraordinaire. Ils s'interrogent sur le devenir du service après-vente, «qui serait sous-traité, externalisé, confié à nos fournisseurs, avec les risques qui pèseront sur les délais, la qualité et l'image de marque».

Frédéric Corato et François Chicano s'inquiètent des solutions de reclassement qui vont être proposées «Sur 58 personnes, une douzaine occupent une fonction d'accueil téléphonique et administrative, Mais les autres sont des techniciens. Alors qu'on effectuait des missions de haute technologie, on se voit mal se reconvertir dans la pâtisserie, la boucherie, mettre des petits pots en rayons ou pousser des palettes toute la journée, même s'il y a une période de formation. Et est-ce que les trois hypers de la région

toulousaine pourront absorber cette cinquantaine de reclassements? On n'a pas envie de changer de métier et de devoir quitter en plus la région...'. Les employés envisagent de préparer un tract à l'intention des clients de l'enseigne.

Par souci d'objectivité, nous avons tenté de joindre à plusieurs reprises le groupe Carrefour. Tant à Toulouse qu'au siège, en Ile-de-France. Hier soir, une porte-parole du groupe, au siège national, nous a confié «qu'il n'y aurait aucun commentaire sur le sujet avant la réunion du comité central d'entreprise».

(1) Electroménager, télévision, Hi-fi, vidéo, jardinage, cycles, motocycles...

Le mercredi 28 novembre devant le magasin de Portet sur Garonne les élus CFDT du SAVR avec l'aide de la section CFDT du magasin sont venus informer la clientèle (et la gendarmerie !)

**NON ! A LA FERMETURE DEFINITIVE
DE VOTRE Service Après Vente**

**GRANDE BRADERIE : 186 EMPLOIS
SUPPRIMES**

Chers clients,

Les employés du Service Après Vente CARREFOUR ont besoin de votre attention et de votre soutien.

La direction Carrefour souhaite « externaliser » son S.A.V. *, c'est à dire confier vos appareils en panne à des sous-traitants. C'est déjà le cas pour les produits de nouvelles technologies (téléviseurs LCD, Plasma, Graveur DVD, micro-informatique ...).

Les réorganisations successives, la fermeture annoncée de nombreux sites et le transfert accru d'activités vers les sous traitants contribuent à la dégradation du service rendu aux clients.

Le 30 novembre le comité central d'entreprise sera consulté sur un plan de restructuration nationale avec suppression de 186 emplois et fermeture de 4 S.A.V.

Vous êtes directement concernés par la fermeture du site de Portet sur garonne qui assure le suivi de toute la région sud -ouest.

Merci à Carrefour d'infliger une telle restructuration au mois de décembre qui est une période de fêtes où les familles vivent des moments joyeux. Quel bel exemple d'humanité !

Souhaitez vous que carrefour supprime un service client pour el seul profit de ses actionnaires ?

Vous pouvez influencer les décisions de CARREFOUR en protestant auprès de la Direction pour le maintien et la qualité des services.

N'hésitez pas à manifester votre inquiétude :
Laissez un message de soutien sur ce « blog ». <http://serviceapresvente.blogspot.com/>

Demain à qui le tour ?

"Sans social, pas de commercial"

**SAVR* = Service Apres Vente Régional =
Réparation Atelier et/ou domicile client des
appareils : Télévision, vidéo, dvd, Hi-fi,
électroménager, motoculture ...**



On ne répare plus... *on jette!*

**A l'appel de la CFDT
et de FO les salariés
des SAVR ont
débrayé le vendredi
30 novembre 2007**

SAVR Nord Est (CFDT/FO)
SAVR Sud Ouest (CFDT)
SAVR Normandie (CFDT)
SAVR Méditerranée (FO)
SAVR Paris Ile de France (FO)
SAVR Rhône Alpes (FO)



Le SAV de Carrefour menacé

L'INQUIETUDE a gagné, hier soir le dépôt du service après-vente de l'hypermarché Carrefour Venette, installé à Arsy depuis onze ans. Selon le syndicat FO (et CFDT), la

direction générale de Carrefour aurait décidé de regrouper les sept sites de dépôt du nord de la France en trois sites seulement. Celui d'Arsy a pour mission de gérer les dépannages de vingt-huit hypers Carrefour. Conséquence de cette mesure pour les salariés du dépôt d'Arsy : trente et un des cinquante-cinq postes existant actuellement seraient supprimés. Les activités de ce dépôt seraient transférées vers celui de Lisses (Essonne).

Le Parisien le 28/11/2007

Grève à au SAV Nord ouest à Arsy . Reportage de FR3

L'édition régionale de Picardie <http://jt.france3.fr/> Vendredi 30 Novembre 12/13 et 19/20



vendredi 30 novembre 2007

DERNIERE MINUTE Le SAV de Carrefour menacé

L'INQUIETUDE a gagné, hier soir le dépôt du service après-vente de l'hypermarché Carrefour Venette, installé à Arsy depuis onze ans. Selon le syndicat FO, la direction générale de Carrefour aurait décidé de regrouper les sept sites de dépôt du nord de la France en trois sites seulement. Celui d'Arsey a pour mission de gérer les dépannages de vingt-huit hypers Carrefour. Conséquence de cette mesure pour les salariés du dépôt d'Arsey : trente et un des cinquante-cinq postes existant actuellement seraient supprimés. Les activités de ce dépôt seraient transférées vers celui de Lisses (Essonne).

Fermeture du SAV de Carrefour, le personnel se mobilise



Les employés du SAV de Carrefour inquiets ont ouvert un blog de demande de soutien «<http://servicesapres-vente.blogspot.com/>».

«C'est avec surprise que la CFDT apprend... l'ordre du jour du prochain comité central d'entreprise de Carrefour Hypermarché... une information consultation... sur le projet de redéploiement de l'activité des SAV Régionaux... A la lecture du document accompagnant l'ordre du jour, nous constatons qu'il ne s'agit pas d'un redéploiement mais bien de la fermeture de 4 sites sur les 7 existants et la suppression de 186 postes... Nous émettons des doutes sur la viabilité et la validité juridique et sociale d'un tel projet... Décembre est une période de fêtes où les familles vivent des moments joyeux. Merci de leur infliger une restructuration qui pouvait attendre le début de l'année 2008...»

Ces quelques extraits de la lettre envoyée par Serge Corfa, délégué du groupe CFDT de Carrefour, au directeur des ressources humaines marquent l'inquiétude du personnel SAV de Portet, relatée dans nos colonnes le 24 novembre.

Hier une partie des quelque 43 salariés concernés par la restructuration durcissent son action en distribuant aux automobilistes des tracts dénonçant la fermeture.

Un débrayage est prévu le vendredi 30 novembre afin de faire pression pour le report de cette consultation, première étape de la procédure légale. «Nous sommes soutenus par la municipalité de Portet» se réjouissait Frédéric Corato. A suivre...

TOULOUSE SUD

Carrefour - fermeture du SAV local - la grande braderie !

C'est avec surprise que le délégué du groupe CFDT de Carrefour a appris l'inscription à l'ordre du jour du prochain comité central d'entreprise de Carrefour Hypermarché d'une "Information sur le projet de redéploiement de l'activité des SAV de Carrefour. A la lecture du document accompagnant cet ordre du jour, il ne s'agit absolument pas d'un redéploiement mais bien de la fermeture de 4 sites SAV sur les 7 existants et la suppression par la même occasion de 186 postes. Sur les 424 existants, Portet est le plus touché avec 43 emplois supprimés sur les 58 en place au 1er octobre 2007. Pourquoi une telle braderie ? La direction a décidé de confier les appareils en panne à des sous-traitants (c'est déjà le cas pour les téléviseurs plasma et LCD) négligeant les

employés de toute formation nécessaire à l'intervention sur ce type d'appareil. Résultat : le délai de réparation dépasse l'acceptable et la clientèle se tourne vers la concurrence.

La CFDT tient à s'élever contre une telle attitude contraire aux engagements des accords signés par les partenaires sociaux. L'entreprise a retardé au maximum la mise en place des moyens permettant de sauvegarder l'emploi. Elle émet des doutes sur la viabilité et la validité juridique et sociale d'un tel projet. Demain à qui le tour ? nous disait un salarié amer et inquiet. Une manifestation vient d'être organisée par plusieurs employés et membres de la CFDT soutenus par des élus locaux : Martine Soumier, Marc Arellano, Fernand Calvente, Pierre Labadie, le conseiller ré-



Elus et manifestants réunis pour faire valoir leurs revendications

gional Thierry Suaud et le président de la section du PS à Portet Bernard Bourgeat.

Le mot de la fin viendra des délégués CFDT qui d'un ton cynique et ironique à la fois à l'adresse de la direction de Carrefour la remercie d'infliger une telle restructuration au mois de

Décembre qui est une période de fêtes où les familles devraient vivre des moments heureux. Quel bel exemple d'humanité ! Au fait, la Direction souhaite que Carrefour supprime son service client ? Son seul but étant le profit de ses actionnaires.

Propos recueillis PC auprès de délégués de la CFDT

Service après-vente de Carrefour menacé de suppression : les employés en grève demain

Pour tenter d'infléchir la décision de leur direction nationale de supprimer le dépôt de service après-vente (SAV) de Carrefour, à Arsy, près de Compiègne, ses salariés seront en grève demain toute la journée. Ils bloqueront les accès et les sorties du site de réparation et d'entretien.

Ce même vendredi, la direction du distributeur devrait annoncer officiellement et voter au cours d'un comité central d'entreprises, la fermeture au cours du premier trimestre 2008, de 4 des 7 dépôts SAV français.

31 postes redéployés ?

Celui d'Arsey est rattaché à 28 magasins dans le nord et l'est de la France. Il emploie 55 personnes, dont une majorité d'hommes. Ce service répare des produits électroménagers, TV, vidéo et jardinage. 31 postes seraient concernés par le redéploiement dans des grandes surfaces du groupe, dont 17 occupés par des fem-

mes. Les 14 autres postes, dits de « blanc » (électroménager) ne sont pas liés par ce plan, car ces techniciens ont davantage de travail que leurs collègues. La baisse des prix de produits que les consommateurs faisaient autrefois réparer comme la télévision, le magnétoscope, la vidéo ou le Dvd entraîne désormais leur remplacement par du matériel neuf. Donc moins de travail pour les techniciens de ces services.

Carrefour ne souhaite conserver que 3 de ces 7 sites, pour réduire ses coûts. Les salariés du SAV d'Arsey sont des techniciens de niveau 3, c'est-à-dire un peu plus élevé que dans les magasins de vente. La majorité d'entre eux possède entre 8 et 10 ans de présence dans cet entrepôt. Des assurances leur auraient été données qu'ils conserveraient leurs salaires en cas de reclassement. Jointe hier, la direction de Carrefour a fait savoir qu'elle ne livrerait aucune information ni commentaire, avant la tenue de ce comité central d'entreprise de demain.

Le 28 novembre 2007

Arsy

Le service après-vente de Carrefour en grève

Aujourd'hui, le syndicat FO du groupe Carrefour appelle à la grève tous les services après-vente (SAV), dont celui d'Arsy, pour dénoncer une restructuration qui menace au total 180 emplois de techniciens en France, soit 42 % des effectifs. « La date butoir est fixée au 1er avril sans concertation avec les syndicats. Aujourd'hui, nous allons bloquer l'accès au site dans l'attente d'une négociation avec la direction nationale », prévient Jean-Yves Quenon, délégué FO au SAV d'Arsy qui risque de perdre trente et un postes sur cinquante-quatre.

Le projet de restructuration prévoit la fermeture de quatre services après-vente sur les sept existants. Celui d'Arsy est en ligne de mire. Il s'occupe de la réparation d'électroménager TV, hi-fi, et de matériel de jardinage de vingt-huit magasins du

groupe répartis entre Nantes et Strasbourg. Même si les employés sentaient le vent tourner depuis deux ou trois ans, la surprise a été de taille. « On ne l'a appris que la semaine dernière. Nous nous en doutions car nous avons été reclassés progressivement dans des secteurs plus porteurs comme le jardinage », explique Franck Veil, un technicien de 28 ans. Une baisse d'activité s'est ressentie, et la logique de réduction des coûts n'échappe pas au syndicat FO qui exige la suspension du projet de fermeture.

Le spectre du reclassement plane. Le plus proche magasin est Carrefour Venette, mais nous n'allons pas nous la-bas. Et puis, qu'allons nous faire ? Ranger des boîtes de petits pois dans les rayons ? Ce n'est pas notre métier !

Stéphanie Forestier



ARSY, SERVICE APRES-VENTE DE CARREFOUR, hier, 10 HEURES. Le syndicat FO attend de pied ferme une négociation avec la direction pour sauver 31 emplois à Arsy. (C.F.S.)



SAVR: FO appelle à la grève

Le 28 novembre 2007

Le syndicat FO des Services Après Vente Régionaux (SAVR) avec le soutien du syndicat FO Carrefour appellent à un arrêt de travail le vendredi 30/11 jour du CCE Carrefour hyper SAS pour défendre l'emploi et l'avenir des SAVR à Carrefour

FO dénonce la brutalité du projet de réorganisation imposé par la direction des hypers carrefour élaboré sans véritable concertation préalable avec notre syndicat. FO demande que ce projet soit suspendu pour laisser place à la négociation.

Le syndicat FO demande la prise en compte des propositions alternatives qui sont faites par les Délégués syndicaux FO des SAVR et qui prennent en compte l'évolution économique de leurs établissements

En cas de refus par la direction de ces propositions FO poursuivra des actions syndicales progressives de contestation. Seule la concertation permettra de traiter le dossier SAVR dans les meilleures conditions pour les salariés des entreprises.

Le syndicat FO Carrefour appelle ses délégués syndicaux à apporter leur soutien aux syndicats des SAVR en prenant des initiatives locales comme : un courrier à la direction régionale, rendez vous avec la direction de leurs hypers, tracts, affiches, information du personnel.

Le syndicat les tiendra informés dès la semaine prochaine de l'évolution de ce dossier

vendredi 30 novembre 2007

Léger sursis pour Carrefour

Hier, des employés du service après-vente de Carrefour ont fait grève, dénonçant la fermeture du site « décidée trop vite ». La direction du groupe a accepté de repousser son examen à janvier.

Ça leur est tombé dessus comme un coup de marteau. « Le 18, nous avons reçu un dossier de 74 pages, nous découvrant que la fermeture était pour le 1^{er} avril », explique hier matin, Jean-Luc Drencoeur, délégué syndical de Force ouvrière (FO), employé au Service après-vente de Carrefour d'Arny. Et cette date, elle ne servait à rien. Finalement, elle pourrait ne pas arriver si vite que ça. Hier, pour sortir de la situation en leur faveur, une quarantaine d'employés du site (soit 55% des salariés en regard de grève. En quelques heures, ils ont obtenu gain de cause. Cette décision de fermeture « prise trop rapidement », à leur goût, a finalement été suspendue. Elle sera réétudiée lors d'une consultation d'un comité social d'entreprise (CSE), fin janvier 2008, « le temps pour nous de réfléchir à notre situation ».

Hier, dès 7 h 30, les grévistes avaient empêché l'entrée et la sortie des camions : les sept autres SAV français de Carrefour leur apportant leur soutien, en faisant également grève.

« Qu'en nous laisse au moins le temps de nous retourner ».

Pour expliquer cette fermeture, la direction du groupe met en avant « l'arrivée sur le marché de nouveaux produits, des nouvelles technologies », comme l'implémentation des grévistes.



Le mouvement de protestation des employés de service après-vente de Carrefour a mené la réunion de Gérard Leroy, secrétaire général départemental de Force ouvrière, prière hier, à Arny (au centre).

Un énoncé pluriel ne se répète pas, comme un bon vieux poète catholique. « Mais en réalité, Carrefour préfère renvoyer les problèmes d'investissement aux fournisseurs, car ça dégage plus de gains ».

Leurs exigences étaient simples et ont en partie été entendues : que la direction revienne sur cette décision, ou au moins, qu'elle prenne un délai de réflexion supplémentaire.

« Vers 12 h 30, un membre du CSE est venu nous annoncer que la décision sur le projet était repoussée à jan-

vier 2008 », indique Jean-Luc Drencoeur, un peu rassuré.

Passé ce délai, si le groupe Carrefour maintient sa décision, ces employés pourront craindre le pire, 31 d'entre eux seront reclassés. « Le problème, c'est que nous sommes mal desservis », explique Francis Trindade, délégué CFTD. Tous les autres SAV sont entourés de 2, 3 ou 4 magasins. Pour nous, après Venette, les plus proches sont à Amiens ou Paris ». Ils devront donc accepter de suivre le mouvement ou renoncer à leurs

postes. Cependant, cette journée d'action leur a permis de gagner quelques mois, pour mieux préparer leur action.

Les 24 autres employés du site, des techniciens itinérants, ne seront pas concernés. Une fois le site fermé, ils seront rattachés au SAV de Lisses, en région parisienne, tout en continuant à travailler sur le secteur. Toutefois, hier, ils ont soutenu leurs collègues en faisant grève aussi.

DAVID BAOUZ

Passé ce délai, si le groupe Carrefour maintient sa décision, ces employés pourront craindre le pire. 31 d'entre eux seront reclassés. « Le problème, c'est que nous sommes mal desservis », explique Francis Trindade, délégué CFTD. Tous les autres SAV sont entourés de 2, 3 ou 4 magasins. Pour nous, après Venette, les plus proches sont à Amiens ou Paris ». Ils devront donc accepter de suivre le mouvement ou renoncer à leurs

SALLE DE PAUSE

Service après-vente

loc. m.

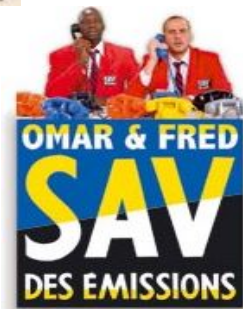
[métier] Abrégé en SAV. Le service d'une entreprise qui vous permet de vous plaindre que rien ne marche, à commencer par le service après-vente (qui est effectivement souvent un parent pauvre, puisqu'il ne permet souvent pas de gagner directement de l'argent). En informatique, on utilise un syn. étendu : le support (mauvaise traduction du terme anglais).

Support

n.m. .

1. [disque] Dispositif amovible permettant de stocker de l'information.

2. De l'anglais « to support », le fait d'assurer le service après-vente d'un produit. Il s'agit d'un emprunt incorrect, le terme adéquat est « assurer l'assistance technique ».



Retrouvez Omar et Fred dans "le SAV des émissions" sur Canal+ tous les jours dans "LE GRAND JOURNAL".

Vendredi 30 novembre

Caen et agglomération

Carrefour ferme le service après-vente régional

A Carpiquet, 18 salariés réparaient des appareils vendus de l'Eure aux Côtes-d'Armor. Sur sept sites en France, l'enseigne en garde trois.

« On le pressentait. Y être confronté est une autre chose. » Les 18 salariés du service après-vente régional (SAV) du groupe Carrefour, à Carpiquet, ont appris hier vendredi la fermeture du site. Elle a été annoncée en région parisienne, en comité central d'entreprise (CCE). Avec Angers, Toulouse et Compiègne, il est l'un des quatre SAV à fermer en France : 186 employés sont concernés. L'enseigne conservera trois sites régionaux.

Dans ces SAV sont réparés différents appareils vendus en magasin : vidéo, radio, hi-fi, gros électroménager, motoculture, vélos. Celui de Carpiquet couvrait une zone géographique allant de l'Eure aux Côtes-d'Armor. En 2004, environ 60 personnes y travaillaient. « On reçoit beaucoup moins d'appareils qu'avant », remarque Denis Saint-Dizier, délégué CFDT.

Au service de presse de Carrefour, on précise que la réorganisation s'explique par « les mutations technologiques » : les consommateurs, plutôt que de faire réparer un

appareil cassé, préfèrent en acheter un neuf. D'où « la baisse d'activité » dans les après-vente. « Il n'y aura pas de licenciement, mais une GPEC, gestion prévisionnelle des emplois et des carrières. Elle vise à reclasser les effectifs concernés dans les différentes entités du groupe Carrefour : magasins, logistique, autres enseignes. »

Hier, en début d'après-midi, le personnel de Carpiquet a débrayé une heure. « On pensait qu'on nous donnerait un temps plus long pour anticiper les reclassements », regrette Denis Saint-Dizier. La fin de la GPEC étant prévue en mars. Trois mois pour se retourner, c'est court. « Les personnes volontaires pour des formations ou une mutation ont jusqu'à cette date pour se manifester. Un accord de méthode sera alors signé entre direction et représentants du personnel. La fermeture définitive de Carpiquet pourrait intervenir en septembre. Des délais qui pourraient être décalés : lors du CCE, les élus

du personnel ont « refusé » la consultation, « ce qui reporte l'ouverture de la procédure » à la prochaine réunion, sans doute en janvier.

« Sur 18 employés, nous sommes huit à avoir plus de 50 ans. Ce n'est pas le bon créneau d'âge pour retrouver du travail, reprend Denis Saint-Dizier. Il existe des possibilités de reclassement en magasins, mais il faut que la direction en ait la réelle volonté. Entre paroles et actes, on demande à voir. »

Les revendications des salariés : « Que des solutions de reclassement en interne soient trouvées, de vraies solutions. Sans baisse de salaire ou être muté loin. Dans l'agglomération, il existe trois hypermarchés et les services administratifs à Mondeville. On aurait du mal à comprendre que Carrefour ne puisse nous trouver des postes. »

Virginie JAMIN.

« Il n'y aura pas de licenciement, mais une GPEC, gestion prévisionnelle des emplois et des carrières. Elle vise à reclasser les effectifs concernés dans les différentes entités du groupe Carrefour : magasins, logistique, autres enseignes. »

Hier, en début d'après-midi, le personnel de Carpiquet a débrayé une heure. « On pensait qu'on nous donnerait un temps plus long pour anticiper les reclassements, regrette Denis Saint-Dizier. La fin de la GPEC étant prévue en mars. Trois mois pour se retourner, c'est court. » Les personnes volontaires pour des formations ou une mutation ont jusqu'à cette date pour se manifester. Un accord de méthode sera alors signé entre direction et représentants du personnel. La fermeture définitive de Carpiquet pourrait intervenir en septembre. Des délais qui pourraient être décalés : lors du CCE, les élus du personnel ont « refusé » la consultation, « ce qui reporte l'ouverture de la procédure » à la prochaine réunion, sans doute en janvier.

« On le pressentait.

Y être confronté est une autre chose. »

Actualité Caen

Carrefour ferme le service après-vente régional

A Carpiquet, 18 salariés réparaient des appareils vendus de l'Eure aux Côtes-d'Armor. Sur sept sites en France, l'enseigne en garde trois.

« On le pressentait. Y être confronté est une autre chose. » Les 18 salariés du service après-vente régional (SAV) du groupe Carrefour, à Carpiquet, ont appris hier vendredi la fermeture du site. Elle a été annoncée en région parisienne, en comité central d'entreprise (CCE). Avec Angers, Toulouse et Compiègne, il est l'un des quatre SAV à fermer en France : 186 employés sont concernés. L'enseigne conservera

trois sites régionaux.

Dans ces SAV sont réparés différents appareils vendus en magasin : vidéo, radio, hi-fi, gros électroménager, motoculture, vélos. Celui de Carpiquet couvrait une zone géographique allant de l'Eure aux Côtes-d'Armor. En 2004, environ 60 personnes y travaillaient. « On reçoit beaucoup moins d'appareils qu'avant », remarque Denis Saint-Dizier, délégué CFDT.

Au service de presse de Carrefour, on précise que la réorganisation s'explique par « les mutations technologiques » : les consommateurs, plutôt que de faire réparer un appareil cassé, préfèrent en acheter un neuf. D'où « la baisse d'activité » dans les après-vente.

« Sur 18 employés, nous sommes huit à avoir plus de 50 ans. Ce n'est pas le bon créneau d'âge pour retrouver du travail, reprend Denis Saint-Dizier. Il existe des possibilités de reclassement en magasins, mais il faut que la direction en ait la réelle volonté. Entre paroles et actes, on demande à voir. »

Les revendications des salariés : « Que des solutions de reclassement en interne soient trouvées, de vraies solutions. Sans baisse de salaire ou être muté loin. Dans l'agglomération, il existe trois hypermarchés et les services administratifs à Mondeville. On aurait du mal à comprendre que Carrefour ne puisse nous trouver des postes. »

Vendredi 30 novembre

Arsy/Compiègne

58 salariés 38 postes supprimés

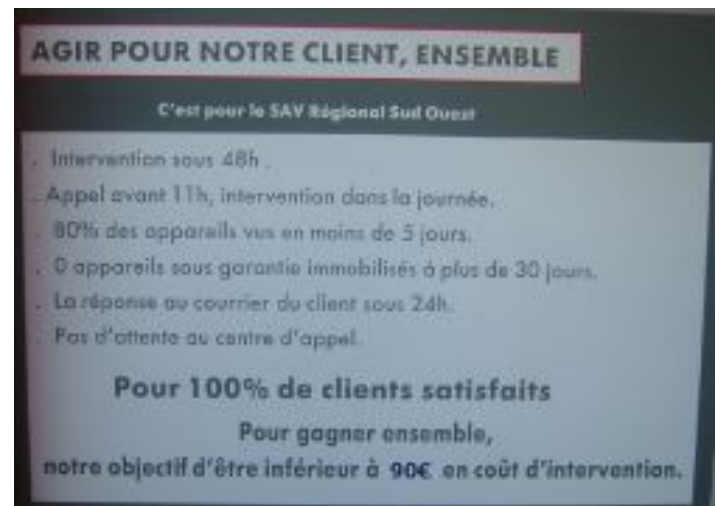
CFDT/FO



Portet sur Garonne / Toulouse

58 salariés 43 postes supprimés

CFDT



**Magasins dont nous
assurons le S.A.V**

- . LABEGE
- . PORTET
- . PURPAN
- . BOISSEUIL
- . NIORT
- . SOYAUX
- . ST. JEAN DE LUZ
- . TARNOS
- . DAX
- . MONT DE MARSAN
- . BEGLES
- . LORMONT
- . MERIGNAC
- . ANGLET
- . LESCAR
- . PERPIGNAN
- . ANGOULINS
- . AUCH
- . CAHORS

La gazette des délégués
CFDT Carrefour

L'Hyper !