

La gazette des délégués CFDT Carrefour

**La
nouvelle
caissière est
arrivée**



<http://www.cfdt-carrefour.com> E.mail: cfdt.carrefour@online.fr



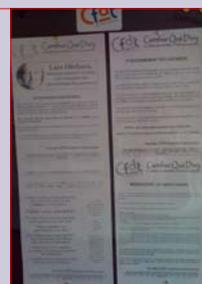
**Visite à
Auteuil**

P. 04



**Automates
Caisses et
vente**

P. 10



**Actualités
syndicales**

P. 17

▼ Ouverture

Sommaire et Adhésions	page 02
Le salarié au cœur !	page 03

▼ Stratégie commerciale

Réenchanger l'hypermarché	page 04
Lu dans la presse	page 06
Portet sur Garonne	page 09

▼ Emplois

Aux caisses et à la vente	page 10
Alain Souillard DG	page 14
Lu dans la presse	page 16

▼ Dans les coulisses

Actualités syndicales et sociales	page 17
Un bon camarade !	page 19
Le distributeur où il fait bon...	page 21

▼ Handicap

Mission handicap	page 22
------------------	---------

Sur 1093 syndicats (regroupement départemental, régional ou national des salariés de même profession), 550 comptent plus d'adhérents en 2008 qu'en 2007, soit la moitié d'entre eux.

La moyenne de leur progression est de 5,46 %. Les syndicats qui ont vu leur nombre d'adhérents diminuer, perdent en moyenne 3,89%

54,20% des adhérents de la CFDT sont des Hommes, 45,8% sont des femmes.

Les fédérations dont le taux féminisation est le plus important sont l'enseignement privé (FEP) 70,7%, l'enseignement public (SGEN) 65,3%, les Santé sociaux 77%, la Protection sociale, travail emploi (Pste) 67,4%.

L'âge médian des adhérents est de 48 ans. Le pourcentage des jeunes de moins de 24 ans est de 1,3%. L'ensemble des moins de 30 ans est de 6,11%, en légère progression.

Parmi les motifs de départs connus, 33% sont liés à la mobilité géographique, professionnelle et départ en retraite 18%. Le chômage représente 3,1% des démissions ; 11% des déclarants signalent des raisons financières.

Cette progression, modeste, masque un investissement militant important pour palier les départs en retraite et les départs liés aux changements de situation professionnelle. De plus, durant le dernier trimestre de l'année 2008, l'apparition des plans sociaux liés à la situation économique a logiquement mobilisé toute l'énergie des militants.

Selon les informations, partielles, remontées de nos syndicats, la CFDT a enregistré 15 588 adhésions depuis le début de l'année 2009.

Il faudra plus de recul pour mesurer les effets de la crise sur la syndicalisation. Si l'on peut certes déduire qu'un certain nombre de salariés se syndiquent en période d'inquiétudes sur l'emploi et de mobilisations syndicales, nous ne pouvons encore dire quels seront les conséquences des suppressions d'emploi qui toucheront aussi des adhérents CFDT.

Adhésions

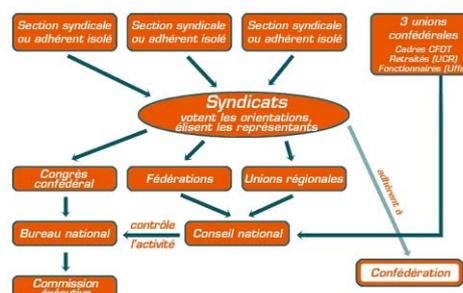
En progression pour la deuxième année consécutive

Comme chaque année, la CFDT a procédé au printemps à la clôture des adhésions de l'année écoulée.

En 2008, la CFDT comptait 814 636 adhérents contre 808 720 en 2007, soit une hausse des cotisants en progression de 0,73%.

Du côté des fédérations, 10 sur 15 augmentent leur nombre d'adhérents. Parmi les hausses les plus importantes, Interco 5,95% (collectivités territoriales - ministère de l'Intérieur - Justice), Santé sociaux 1,83%, Finances 1,77%, Banques 1,54%, Enseignement privé 1,34% et **Services 1,21%**.

Du côté des régions, 16 sur 22 sont en progression. Auvergne 4,10%, Corse 3,59%, Basse Normandie 2,95%, ile de France 1,98%, Languedoc Roussillon 1,93% et Provence Alpes Côtes d'Azur 1,88%



© CFDT

Le salarié au cœur ! "Pour une entreprise à visage humain"



Par Serge Corfa
Délégué syndical national

"Le client au cœur"



Carrefour présente son rapport 2008 sous ce titre et le décline "Au cœur des échanges", "Au cœur de la planète"...

Il manque "Au cœur de la vie de ses salariés"

Carrefour compte des millions de clients en France

pour lesquels travaillent 131 976 salariés.

Sont ils au cœur de la préoccupation de nos managers, sont-ils au cœur de la stratégie de l'entreprise ?

"Une entreprise à visage Humain" voici ce que nous voulons comme stratégie chez Carrefour. Humain pour ses clients, humain pour ses salariés. Après tout l'humain est notre seule source de profit, sans le client nous n'existons pas.

Carrefour vient de se lancer dans une vaste opération de com' sur le concept du magasin d'Auteuil "Carrefour réinvente l'hypermarché".

Que constatons nous ? Passons sur les salariés oubliés à l'inauguration, les travaux oubliés dans les réserves, les bras en moins après la fête mais parlons de la stratégie au cœur du projet Carrefour.

A l'EPCS nous constatons l'absence de vendeurs, tous remplacés par la "boutique en ligne". Parcours client n'a pas besoin d'être mis en place il n'y a plus de caisse.

Aux fruits et légumes la caisse automatique reconnaît votre fruit ou légume.

Aux caisses ce n'est plus les caissières qui sont à la Une mais le "Rapid" tickets". Après les caisses tapis, puis les caisses paniers voici donc le self scanning.

"Au cœur de la vie"



Le développement durable mot cher à notre entreprise ne doit-il pas s'appliquer en priorité aux hommes et femmes de l'entreprise.

A quoi sert un magnifique habitat quand les habitants sont remplacés par des robots et au chômage?

Les caissières et les vendeurs sont nécessaires chez Carrefour. Au nom d'une modernité sans âme on les condamne petit à petit à disparaître.

Le client y trouve t-il son compte, est-il demandeur ? Non il n'a pas le choix toutes les enseignes se sont mis d'accord au nom de la sacro sainte "rentabilité" . On veut nous persuader sur le prétendu confort de ne plus avoir un être humain en face de soi.

Tout ça pour baisser les prix ? Allons ne soyons pas naïfs c'est avant tout pour plus de profits.

Pour qui, pour quoi ? Pour partager les richesses en trois parts une pour l'entreprise, une pour le client, une pour les salariés ?? Qui y croit ?

La CFDT place non pas l'automatisation mais la caissière, le vendeur, le salarié "au cœur des revendications".

Après l'opération SBAM, menée par la CFDT en 2008, pour attirer l'attention des clients et des médias sur les dangers de l'automatisation à outrance la CFDT lance une nouvelle campagne afin de mettre les salariés Carrefour au cœur de la stratégie de l'entreprise.

"J'aime ma caissière, mon vendeur me répond" pour que chacun puisse profiter grâce à son travail, d'un modèle de commerce responsable et durable au cœur de la vie de tous. (dixit ce rapport).

A nous de convaincre nos clients du bien fondé de ce choix de société.



La fin de l'hypermarché où l'on trouve tout ?

Voici les solutions de Carrefour pour « réenchanter l'hypermarché », selon les mots de Lars Olofsson.



Un premier essai de «clusterisation» Carrefour

Carrefour est en train d'élaborer six ou sept modèles-types d'hypermarchés, des "clusters", qui répondront chacun à des critères bien précis, comme le profil des clients ou la zone de chalandise, c'est-à-dire milieu rural ou urbain. Ce nouveau chantier de Carrefour va durer 3 ou 4 ans.

L'objectif est de rentabiliser au mieux chaque mètre carré disponible sur ces lieux de ventes. Et Les premiers tests menés par Carrefour vont pour l'instant tous dans la même direction : la réduction des surfaces de ventes des produits non-alimentaires

Au-delà d'une volonté de sortir du modèle unique, Carrefour est surtout poussé par la nécessité de trouver des réponses à la crise structurelle du secteur non-alimentaire, qui plombe toutes les enseignes d'hypers.

La concurrence des enseignes spécialisées dans l'électroménager ou le bricolage est pour beaucoup dans ce choix. C'est donc le modèle de l'hypermarché où on trouvait de tout qui est remis en cause par Carrefour.

Recentrage autour de l'alimentaire

C'est à Auteuil que le premier Carrefour « spécialisé » vient d'être inauguré, après quatre mois de travaux.

A Auteuil, le non-alimentaire a été proprement sacrifié. Les assortiments sont en recul de 40 % sur ce secteur. En dehors d'un peu de culturel, de consommables, de bazar léger pour la maison et de textile permanent, il ne reste quasiment plus rien.

Le magasin d'Auteuil a par exemple supprimé l'intégralité du rayon dédié aux téléviseurs, ainsi que ceux consacrés aux pièces automobiles ou au bricolage. Toutes ces grosses pièces ont ainsi disparu au profit d'autres étales, comme les fruits et légumes, les produits bio ou l'épicerie fine.

Le seul palliatif pour les clients consiste désormais en un kiosque permanent permettant de commander, via des bornes internet, quelque 20 000 articles du catalogue de livraison à domicile.

- 1 les sous-vêtements adultes
- 2 la culture
- 3 la maison
- 4 la droguerie
- 5 l'hygiène
- 6 la parfumerie
- 7 le bébé
- 8 le boulanger
- 9 le traiteur
- 10 les fruits et légumes
- 11 le poissonnier
- 12 la boucherie/la charcuterie/le
- 13 la cave
- 14 les boissons
- 15 l'épicerie
- 16 les produits frais libre-service
- 17 l'épicerie fine/le marché bio
- 18 les nouvelles technologies
- 19 la parapharmacie



A l'inverse, l'alimentaire sort très sérieusement renforcé de la rénovation.

Trois fois plus de bio, des rayons d'épicerie fine, avec notamment la gamme « Fauchon », des produits frais exotiques (sushi), un traiteur, une boucherie, une poissonnerie..

L'enseigne s'est clairement inspirée de Monoprix. Résultat, l'épicerie fine est un rayon à part entière. Un îlot imposant a été attribué à Fauchon, mais Eric Bur ou Ménès bénéficient aussi de gondoles entières, tandis que quatre petits spécialistes moins connus (Florian, Kusmi Tea, etc.) disposent d'un élément chacun.

Cet univers épicerie fine est complété par une gondole froid qui accueille du foie gras et des plats préparés haut de gamme.

Le traiteur à la coupe dispose d'une petite vitrine spécifique pour le caviar et propose des recettes typées réception. A la cave à vin, où le flacon le plus cher frise 1 300 € (un Pétrus). Les fruits et légumes disposent d'une bergerie consacrée à des compléments de gamme valorisés, dépo-

tés main.

L'hyper propose également un regroupement total de l'offre bio, y compris le frais LS et les fruits et légumes, dans un corner dédié.

L'offre d'épicerie a été doublée pour l'occasion et totalise désormais 1 000 références environ.



Innovation ?

Il est difficile d'imaginer en quoi les initiatives spécifiques prises ici seront susceptibles d'être dupliquées, tant la problématique d'Auteuil est atypique au sein du parc de l'enseigne.

Cette réduction du non alimentaire fait sens pour un magasin en plein coeur de la région parisienne. En effet, la clientèle peut trouver l'intégralité de ces produits dans le

centre de Paris. Mais de là à penser que toute la stratégie de Carrefour va s'orienter vers cette réduction du non alimentaire, cela n'a rien de sûr, la chaîne n'a d'ailleurs pas de position claire sur le sujet pour l'instant.

La marque a beaucoup communiqué sur cette réinvention de l'hypermarché. Mais pour Nicolas Champ, analyste de la grande distribution chez Odno cela n'a en réalité rien de très original:

« Depuis des années, les supermarchés ont compris qu'il fallait adopter des positionnements tarifaires et produits en lien avec la spécificité de leur clientèle. La preuve, c'est qu'Auteuil était déjà le Carrefour le plus cher de France... ».

« Carrefour a d'ailleurs déjà adopté cette stratégie au Brésil où la société est beaucoup plus segmentée qu'en France. Parler de nouveau concept est donc peut-être un peu exagéré... » conclut-il.

Les photos ont été prises par l'équipe CFDT qui s'est rendue sur place.



Lu dans la presse en mai

Produits discount

« Avec Carrefour Discount, nous voulons proposer la qualité de la marque Carrefour, mais à très bas prix. »

« Nous avons mis en place 130 palettes et d'autres vont suivre, précise le directeur de l'hyper de Bourges. Pour cela, une équipe a travaillé toute la nuit pour présenter nos deux cents premiers produits qui vont nous permettre de frapper fort. »

Alors que l'entreprise communique massivement sur les nouveaux produits "Carrefour discount", les salariés qui font les implantations aimeraient bien qu'on communique aussi vers eux.

A Chalons en Champagne mais aussi à Hérouville les délégués

CFDT ont demandé, pour les salariés, une dégustation des nouveaux produits discount et la distribution à tous le personnel de plusieurs produits alimentaires.

Accord des directeurs qui ont compris que la bataille des parts de marché c'est aussi avec le personnel.

Auchan à fond sur le discount

« Vivons mieux, vivons moins cher »

Dans la foulée de sa nouvelle signature, Auchan étoffe sa communication « Qui est vraiment le moins cher ? » **Sans surprise, Auchan est le mieux placé.**

Carrefour vient quant à lui de faire un choix différent. Lancée en

grandes pompes en début de semaine, la nouvelle gamme Carrefour Discount n'a pas pour objectif d'être systématiquement la moins chère. Ses références sont globalement au niveau des prix des hard-discounters, mais pour plusieurs d'entre elles, plus chères que les premiers prix proposés dans les autres enseignes d'hypermarché.

Quant à Leclerc, les connaisseurs auront remarqué que c'est lui qui est directement dans le collimateur d'Auchan. Le slogan sur les affiches est en effet une référence au site "Qui est le moins cher.com"



Carrefour City

3 nouveaux Carrefour City à Toulouse

Après Paris, Nîmes et Avignon en début d'année, le groupe Carrefour poursuit ses tests sur sa nouvelle enseigne de proximité urbaine. Un nouveau magasin pilote Carrefour City a ouvert ses portes près de Toulouse, le 13 mai dernier. Deux autres doivent voir le jour prochainement.

Objectif de ces nouvelles unités pilotes : « étudier les modalités d'application du concept Carrefour City à des magasins situés dans les quartiers urbains et destinés aux populations résidentielles », indique le communiqué daté du 13 mai dernier.

Rappelons qu'une autre enseigne destinée aux implantations rurales, baptisée Carrefour Contact, est également en cours de validation.



Hard Discount

Carrefour confirme tester la transformation de magasins Ed en Dia

Carrefour confirme tester actuellement la transformation de deux magasins Ed, à Villeneuve-Saint-Georges (Val-de-Marne) et à Mâcon (Saône-et-Loire) vers l'enseigne Dia.

Le nom Dia est notamment utilisé par Carrefour pour ses magasins hard-discount en Espagne. Il s'agirait de dynamiser la branche hard-discount de Carrefour "qui souffre depuis quelques mois".

Franchisés

Sherpa pourrait quitter Carrefour Proximité



Les adhérents du réseau coopératif spécialiste de l'alimentation de montagne (108 magasins en France), ont voté pour confirmer que leur protocole d'accord commercial avec Prodim (filiale de Carrefour dédiée à la proximité) ne se renouvellera pas.

Cet accord entre la SA Coopérative Sherpa et Prodim, qui avait pris effet le 1er décembre 2002 pour une durée de 7 ans, prendra fin le 30 novembre 2009 « dans le respect des modalités contractuelle », indique l'enseigne.

A la Réunion plus d'enseigne Carrefour

Le groupe réunionnais Caillé, passera sous enseignes Géant Casino et Leader Price à partir d'octobre 2009 deux hypermarchés Carrefour (dont 1 en franchise) et 21 supermarchés Champion (dont 11 en franchise).

Commerce équitable

« Le commerce équitable a besoin d'un encadrement strict »

La quinzaine du commerce équitable s'achève sur un succès de ces achats éthiques qui séduisent de plus en plus de Français. Huit Français sur dix ont déjà entendu parler de commerce équitable. Ils ont trouvé leur place dans la grande distribution qui concentre à elle seule plus de 70 % des ventes.

Un marché pas tout à fait à l'image de ce que les pionniers imaginaient.

Était-il logique que le commerce équitable entre dans les grandes surfaces ?

« En tout cas, cette entrée a provoqué une scission entre les fondateurs du commerce équitable et les autres acteurs de la filière. Est-ce qu'on peut vendre du commerce équitable quand on s'appelle Auchan, Carrefour... ?

Les fondateurs du commerce équitable, les puristes comme Artisans du Monde, Andines, disent "non" car le commerce équitable, c'est changer l'approche du commerce. Pas juste un logo. D'autres considèrent que pour changer les choses, il faut justement aller dans les grandes surfaces et toucher davantage de monde. »

Ne s'éloigne-t-on pas du principe initial ?

« Quand j'entends les grandes surfaces dire qu'il faut démocratiser le commerce équitable, ça me fait hurler ! Elles ne veulent pas passer à côté de ce marché et donc créent des marques de distributeurs pour vendre moins cher. Ainsi, on trouve en rayon des produits commerce équitable moins cher que les produits de marque. Mais il faut voir ce que ça recoupe derrière. Pour avoir ces prix très bas, les grandes surfaces s'adressent à des négociants, des traders, qui savent manier des gros volumes. Il n'y a pas ce lien privilégié, cet engagement dans la durée avec la coopérative et le producteur que suppose le commerce équitable. »

Comment le consommateur peut-il s'y retrouver ?

« Soit il est intéressé par la démarche et il a une boutique type Artisans du Monde à côté de chez lui : il est au coeur du commerce équitable avec des vendeurs qui sont des bénévoles. Soit il va en grande surface, auquel cas il faut qu'il regarde les étiquettes : que le pays d'origine soit indiqué, le nom de la coopérative aussi... qu'il y ait des informations qui lui prouvent qu'un lien durable a été créé avec le producteur. S'il n'est indiqué que le pays d'origine, certes c'est un produit étiqueté équitable mais la démarche n'est pas la même. » La solution serait un encadrement strict... « Il faut absolument une garantie officielle, comme elle existe pour le bio. Que les acteurs du commerce équitable fassent pression sur les pouvoirs publics. On voit fleurir dans les grandes surfaces des nouveaux logos du type "produits solidaires" ou "produits responsables" qui n'ont rien d'équitable. Le consommateur commence à s'y perdre. Le risque, c'est qu'il finisse par y renoncer. »



Lait

Des supermarchés Belges rappellent certains laits

Attention à votre consommation de lait ! Les magasins Carrefour, Delhaize et la firme Campina rappellent une série de lots de bouteilles de lait.

En cause: de l'encre présente sur l'étiquette qui se serait retrouvée dans les contenants.

Tas de fumier et chariots renversés à Carrefour

Les agriculteurs revendiquent un prix du lait plus élevé... sachant qu'ils rendent responsables la grande distribution et les grandes surfaces alimentaires de cette baisse du prix du lait.

À Saint-Lô, c'est devant la galerie marchande de Carrefour, très fréquenté le dimanche matin, qu'ils ont déposé un gros tas de fumier encore bien actif, odorant à souhait et convenablement coloré. Les automobilistes se sont involontairement chargés de répartir tout alentour des particules du fumier déposé. Les agriculteurs avaient également renversé nombre de chariots habituellement rangés en ligne et destinés aux clients de la grande surface.



Le directeur contraint de traire une vache dans le magasin!

Des agriculteurs du Nord ont envahi le magasin de Fourmies pour protester contre la baisse du prix du lait.

Ils ont bloqué les accès du parking avec des tracteurs avant d'épandre de la paille dans la galerie marchande. Ils se sont ensuite rendus aux rayons frais où ils ont opéré une razzia sur les produits laitiers qu'ils ont distribués gratuitement aux clients.

Mais le « clou » de la manifestation a été l'arrivée d'un bovin dans le magasin. Les agriculteurs ont ensuite contraint le directeur à traire la vache laitière en direct !

Le directeur a indiqué que les manifestants lui avaient un peu « forcé la main ».

Violence

Employée de supermarché « tabassée » : 2 mois ferme

La scène a dû consterner les clients du supermarché Carrefour et n'a visiblement pas laissé indifférent le tribunal correctionnel.

Hier, ses magistrats ont condamné à deux mois de prison un électricien, pour avoir violemment frappé à plusieurs reprises une employée de la grande surface sur son lieu de travail le 29 avril.

Motif de la colère qui a dégénéré en coups de poings et de pieds ?

Celle qui a bénéficié de deux jours d'interruption de travail avait involontairement fait tomber le petit garçon du prévenu entre les rayons de l'enseigne de distribution.

Une chute n'occasionnant qu'une légère marque, tandis que des hématomes étaient recensés sur le visage et le corps de la victime,

absente à l'audience.

Il a toutefois fallu mettre en avant un taux de plus d'un gramme d'alcool dans le sang pour que le mis en cause reconnaisse « des problèmes de violence » quand il boit.

Ollioules

Dates de consommation : un cadre de Carrefour Ollioules épinglé

Le 9 janvier 2007 au Carrefour d'Ollioules les inspecteurs de la direction départementale de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) s'étaient invités par surprise dans les rayons.

Quenelles, mousse de canard, jambons, saumon lentilles, feuilletés : au total, 21 produits saisis affichaient un ou deux jours de retard par rapport à leurs dates limite de consommation. « Et dans l'atelier de préparation des plats, les enquêteurs ont découvert que le lave-mains ne fonctionnait pas et le distributeur de savon vide ! »

« Mes équipes n'ont pas suivi mes recommandations... » avait reconnu le responsable. « Mais les dates limite de consommation étaient dépassées de quelques heures, voire quelques minutes, pas quelques jours ! ».

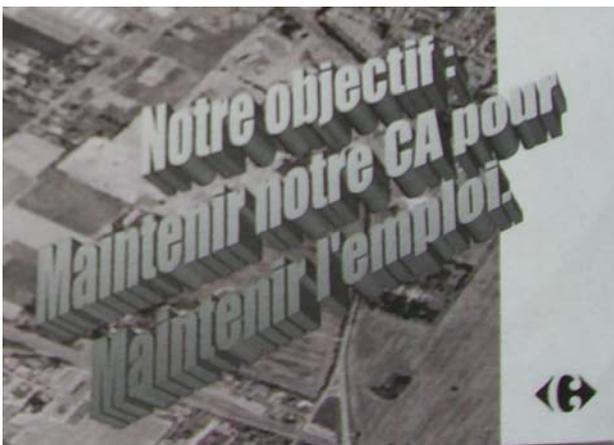
N'empêche : la date était bien passée pour ces plats tout prêts qui ne souffrent d'aucun laisser-aller et doivent être strictement encadrés par les mesures d'hygiène prévues.

Les deux avocats ont eu beau demander une atténuation voire la relaxe pour leurs clients, l'un d'eux a été relaxé mais le responsable de la sécurité alimentaire a écopé de 1 000 euros d'amende. En outre, 100 euros par « denrée périmée » devront être versés, soit 2100 euros.-



Portet sur Garonne va réduire sa surface

"Un coup de jeune à ce vieux paquebot"



C'est officiel Portet sur Garonne ,ouvert en 1972 et qui avec ses 24 182 m² et ses 66 caisses est un des magasin le plus grand d'Europe, va diminuer sa surface de vente de 6 440m² afin de créer de nouvelles boutiques dans le mail.

En 7 ans le magasin constate une baisse de fréquentation de 20 %. Les raisons sont une concurrence de plus en plus importante (dont les 2 autres Carrefour de l'agglomération) qui avec le temps à agrandi ses surfaces de vente mais aussi "Le magasin est tellement grand que les clients ne voulait plus plus venir". Carrefour réduit donc sa surface et investit

près de 17 millions dont une partie sera pris en charge par la filiale mobilière Carrefour.

Les travaux débuteront cet été en 4 phases, juillet août, septembre et novembre. Réaménagement de la ligne de caisses, créations de nouvelles réserves, toutes les gondoles seront resserrées de façon à ne pas perdre de vente ... Tout bouge, le tout doit être opérationnel fin 2010.

La cafétéria sera fermée en fin d'année (10 salariés concernés). La direction s'est engagée à ne procéder à aucun licenciement. Il y aura des propositions de reclassements sur le magasin: faim de journée, PFT,caisses... Mais les salariés s'inquiètent aussi du prochain prix de leur repas faute de cafétéria (3,40 euros actuellement).

La direction joue le jeu et communique au comité d'entreprise les informations.

La CFDT n'a pas d'opposition de principe aux réductions de surfaces des très grands magasins mais à certaines conditions:

- une information sincère de ces action par l'entreprise en direction des représentants du personnel avant, pendant et après,
- des études sérieuses sur les conséquences les avantages et inconvénients aujourd'hui mais aussi demain (on ne pourra pas revenir en arrière) dans l'intérêt du magasin et non de Property,
- une rénovation complète du magasin en tenant compte des conditions de travail du personnel,
- des garanties d'emploi pour le personnel en place,
- une instance de suivi des travaux et des conséquences sociales particulièrement sur l'emploi.



Chez Carrefour les automates gagnent du terrain.

**"J'aime ma caissière.
Mon vendeur me
répond"**

*Sous couvert de
fausse modernité
et de services
clients illusoire
(pas de gain de
temps réel)*

*Ces dernières se-
maines la grande
distribution a mis
en place un su-
per plan « com »
relayé par les me-
dias nationaux
pour nous impor-
ser de nouvelles
normes sociétales
comme: l'avène-
ment inexorable,
en 2009 des cais-
ses automatiques*



Vers le tout automatique ?

*Après les caisses tapis (installées dans 25 ma-
gasins), puis les caisses panier (qui sont en
cours de développement dans 125 magasins et
sont déjà installées dans 5 magasins) voici les
caisses "Rapid" tickets" (self scanning) qui
viennent d'être installées à Auteuil et qui vont
être testés dans 5 magasins en 2009.*

*Thierry Babet, Sandrine Viaud, Philippe Bou-
vard délégués CFDT et membre de la commis-
sion emploi Carrefour ont visité, sans s'annon-
cer et au grand dam du staff Carrefour commu-
nication, le magasin d'Auteuil le 12 mai, jour
de la venue des journalistes.*

*Nous avons ainsi découvert qu'Auteuil s'est
équipé de Self scanning (dire Rapid'ticket), a fait disparaître 40% de son "non
alimentaire", mis en place le e-commerce (vente internet dans les magasins avec
l'assistance d'un vendeur), les nouvelles balances fruits et légumes et autres
points.*

*A l'occasion de cette visite ils ont été interviewés par les télés dont FR3 et LCI
(voir lien ci-dessous et cliquer dessus en format PDF).*

Réflexion CFDT:

*Au lieu de critiquer l'arrivée des caisses libre service, caisse self scanning et au-
tres et demander leur boycott, discours que personne n'entend mêmes pas les
caissières volontaires pour animer ces caisses dans les 6 magasins implantés.*

*Au lieu de regretter qu'internet nous prenne notre boulot alors que nous même
consommons sur internet ...*

*Ne vaut-il pas mieux ne pas lancer une campagne positive auprès de nos clients
du style "j'aime ma caissière" ou "Mon vendeur me répond" avec un petit
mémo pour qu'ils choisissent systématiquement le poste occupé par un être hu-
main.*

Après tout se sont les clients qui auront le dernier mot.

http://www.dailymotion.com/search/Carrefour/video/x99uam_la-scannette_news

http://www.dailymotion.com/search/Carrefour/video/x99hi0_carrefour-moins-demlois-plus-de-pr_news

http://www.dailymotion.com/relevance/search/Caisse+automatique/video/x8aljx_caisse-automatique-boycott_lifestyle



Mai 2009 Arrivée des "Rapid' Tickets" à Auteuil



"Rapid'ticket"

Porte d'Auteuil, test un nouveau service d'encaissement, le "rapid'ticket", déjà utilisé par des concurrents: le client scanne les produits au fur et à mesure de ses achats et paie en caisse sans déposer les produits sur le tapis. Ce service permet au client de gérer son budget, puisqu'il connaît le montant à payer au fur et à mesure des achats.

Carrefour, va développer le "rapid'ticket" dans d'autres magasins. Parallèlement, Carrefour entend redéployer les caisses automatiques. D'ici douze mois, 125 hypermarchés devraient être pourvus de caisses automatiques, contre cinq actuellement.

Ces caisses automatiques vont-elles faire disparaître les caissières ?

Pour Nicolas Champ, expert de la distribution, rien n'est moins sûr. « Le coût d'installation de ces systèmes équivaut à plusieurs mois de salaires d'une caissière, explique-t-il. Il y a donc fort à parier que cet équipement reste encore marginal dans les supermarchés. Cela peut en effet être un service supplémentaire rendu à une clientèle spécifique, mais il y a peu de chances que cela remplace les caissières, du moins, dans les années à venir... » estime-t-il.

Les syndicats représentatifs des 133.000 caissières françaises pla-

cent, eux, non pas l'automatisation mais la caissière "au cœur des revendications".

Mode d'emploi

Ce nouveau système, propose à chaque client d'enregistrer lui-même ses articles, au fur et à mesure de ses achats. Déjà testé dans plusieurs magasins Leclerc, le système fait ses premiers pas chez Carrefour. **En 1 mois 3339 clients ont adhéré au système.**

Equipés d'une "douchette" de la taille d'un téléphone portable, les clients scannent leurs achats, au fur et à mesure de leur progression dans le magasin, avant de régler leurs achats à une borne. Le système des caisses automatiques, plus répandu, obligeait les clients

à déballer tout leur caddie une fois leurs achats terminés.

Pour éviter les vols, le système ne sera ouvert dans le supermarché Carrefour d'Auteuil qu'aux seuls clients porteurs d'une carte de fidélité, même si le magasin précise qu'il procèdera à des "contrôles aléatoires".

Une caisse automatique coûte "l'équivalent du salaire annuel brut d'une caissière", soit 18.000€, permettant un retour sur investissement entre "un an ou deux".

Une visite du magasin par la commission emploi est prévue le 15 juin 2009

Pesée automatique à Paris Auteuil.



La balance qui reconnaît les produits.

Selon la direction ce type de balance ne devrait pas être déployée dans les autres magasins. Trop sophistiqué ou trop coûteuse ?

Quelle modèle nous attend ?

Pas une caissière, ça c'est sur !!!



L'envers du décor

La CFDT est présente dans ce magasin depuis le temps où il portait l'enseigne Euromarché. Nos délégués ont une vision un peu moins idyllique.

Le 13 mai l'inauguration en présence de Lars Olofsson et Alain Souillard c'est parait-il bien passée.

Il y avait environ 200 personnes sur 600 invitations dont plus de la moitié étaient des personnalités Carrefour. L'adjointe du Maire de Paris Mme Delgado s'est déplacée.

Elles sont reparties avec un petit cadeau (1 bouteille de Coca, 1 produit Fauchon, 1 produit bio, 1 produit sélection) et on ne sait pas ce que sont devenus les 100 bouteilles de champagne prévues pour l'inauguration

Quant aux employés, seul les niveau IV sont restés. Les autres sont rentrés chez eux après avoir rempli le magasin de marchandise à ras bord. Dans les toilettes, même les murs ont été astiqués.

Mrs Olofsson et cie ont trouvé le magasin très beau et propre "*tu m'étonnes il y avait ce jour là plus de renfort que de client*"

Il fallait continuer comme ça. On se demande comment on va pouvoir y arriver étant donné qu'ils ne remplacent ni les départs, ni les fins contrats.

En un an 100 personnes en moins. 16 caisses en moins avec le ticket rapide.

En revanche les délégués CFDT du magasin ont fait un tour de magasin le lendemain.

Nous avons trouvé les cagots de légumes et autres marchandises stockés à côté de la benne ..., il faut croire que l'hygiène de la benne n'était pas à l'ordre du jour (les renforts Carrefour n'étaient pas là pour ça !!).

Les réserves PGC sont une catas-

trophe, et quant à l'ascenseur s'est dommagé que Mr Olofsson n'ait pas eu besoin de l'emprunter, nous aurions eu la chance d'en avoir un neuf car rien n'a changé, il est une fois sur deux en panne.

Nous nageons dans le bonheur (plus exactement dans la pression que nous subissons) dans ce magasin de prestige des beaux quartiers de l'ouest de parisien.

Caisses Libres Services panier (CLS)

A ce jour, 68% des pré-visites ont eu lieu, et 6 magasins sont installés : **Auteuil, Villabé, Quetigny, Vénissieux, Lyon la part dieu, La Ciotat** (La CFDT est présente dans tous ses magasins)

239 salariées ont été formées, toutes volontaires.

Le déploiement concerne 5 magasins par semaine, jusqu'au 18 novembre 2009.

La direction précise que 1 seul îlot est mis en place par magasin.

En moyenne le chiffre d'affaire est actuellement de 4%, 5 articles par client 154 clients par jour.

A Orléans les caisses paniers

draine 8% du CA et 51% sont des paiements en espèce.

Commentaires

Lomme

A Carrefour Lomme, nous allons avoir des caisses automatiques à partir de mi-juin. Il parait que Carrefour France supprime les caisses de moins de 10 articles... Est-ce vrai?

Les caisses seront occupées que par les volontaires, par plages horaires de 4h.

Que devient les caissières qui s'occupaient que des caisses - de 10 articles pour problèmes de dos? On ne leur propose que d'aller en caisse automatique...

Montesson

Les caisses qui devaient être installées en juin ne le seront que fin juillet.

Lors de la 1ère présentation du projet National présenté en CCE à aucun moment on ne parle de supprimer les caisses - de 10 articles!

Hors, lors de la présentation des



Vente automatique à Paris Auteuil.

A Auteuil plus de vendeur mais des conseillers de vente (pas vu). Installez vous devant l'ordinateur et choisissez dans les 20 000 produits à votre disposition sur internet.





**13 mai
2009
Arrivée
des Caisse
panier
à**

Chateauroux



CLS en CE mardi nous avons eu cette surprise.

Nous avons refusé la suppression de ces caisses car elles permettent à des salariés ayant des problèmes de santé de conserver leur poste.

De plus sachant que les CLS ne prendront que des paniers il faudra bien encaisser les articles volumineux (matelas terreau...)

La réponse de notre hiérarchie est que les clients attendront leur tour en "caisses normales" (gros cadries).

Je doute que cela les satisfasse, c'est une stratégie pour le moins surprenante alors que l'on nous parle sans arrêt de "fidéliser" pour gagner des parts de marché.

Il a vaguement été question que dans certains cas on pouvait en ouvrir une 6^{ème} CLS puisque l'hôtesse présente avait un fonds de caisse (et combien de bras ?).

La formation était prévue le jour même avant l'ouverture même pas le temps pour les caissières de se familiariser avec le nouveau matériel !!!

Vénissieux

Les caisses paniers sont installées depuis 2 semaines.

Les caisses de moins de 10 articles ont été supprimées sans trop de remous car ici niveau pénibilité, difficile de faire pire, peu de

monde voulant aller en caisses moins de 10 articles.

Les caissières à reclasser devaient dans un premier temps être affectées aux caisses CLS. Cela a été abandonné car cela pose plusieurs problèmes:

- 1- ce n'est pas compatible avec l'organisation des horaires en îlots
- 2- la durée ne peut dépasser 4 heures consécutives
- 3- station debout quasi permanente

Pour les reclassements: nous avons encore une station essence avec deux caisses classiques et 2 salariées ont été reclassées à l'entrée du magasin en lieu et place d'agent féminin de sécurité

Volontariat absolu ! Passé l'enthousiasme des premiers jours, peu de monde veut aller aux CLS (gérer 5 caisses, merci bien).

Généralement les caissières y passent une journée de formation en double et ne veulent plus y retourner, c'est la même clientèle que les - de 10 articles, des clients difficiles. Il y a autant de conflits qu'en caisses - de 10 articles sans la protection d'un check-out de caisse.

Il faut intervenir sur un encaissement sur deux...Difficile de dire ce que cela donne en terme de démarque inconnue (c'est très facile) mais elle doit être consé-

quente, surtout dans les moments de fortes influences.

Dans les moments de coups de bourre, un agent reste à la sortie de l'îlot en plus de la caissière, mais comme ils n'ont pas été formés et qu'ils ne comprennent pas comment cela fonctionne, l'effet est vaguement dissuasif plus qu'utile.

C'est plus du gadget "la carte modernité" qu'efficace, c'est très lent...peut-être que ce sera plus rapide quand les clients auront l'habitude.

Mondeville

Au service caisse c'est la pagaille. Les hôtesse ont écrit au directeur concernant les problèmes rencontrés que nous dénonçons depuis des mois.

Nous avons réussi à obtenir une réunion avec le directeur, le chef des caisses et environ 22 hôtesse.

De cette réunion l'essentiel a été sur les coupures, les repos, l'ambiance, le respect. Il est ressorti que les coupures resteraient dans l'état mais les horaires comprendraient une pause, les repos devraient s'arranger. Pour l'ambiance ils disent qu'ils feront des efforts !!

Pas assez de volontaire pour les jours fériés, la direction a donc décidé un tirage au sort ce qui passe mal.

Vénissieux

A Vénissieux on ne peut rien faire, à chaque proposition on nous répond "cela ne correspond pas aux normes Carrefour".

Exemple, nous avons suggéré que les caisses aient des codes couleur (un petit habillage) en fonction du mode de paiement accepté car cela devient un vrai parcours du combattant pour le client avec les caisses pour cartes bancaires en + des caisses handicapées et des caisses PASS.

Ce n'est pas possible, il faut appliquer les normes Carrefour. On ne peut absolument rien expérimenter, quitte à abandonner si cela ne fonctionne pas. Il serait temps que les magasins aient la main sur plus de domaines. Il faut demander un droit à l'expérimentation ?

A force de tout vouloir administrer par la haut dans un carcan quasi stalinien, on perd beaucoup en réactivité et performance.

Vannes

Ne peut-on pas donner plus de réactivité aux établissements lors de difficultés ponctuelles (nouvelles implantations, augmentations des surfaces de vente concurrentes,...)?

Pourquoi ne développe t-on pas la présence des produits régionaux au moins dans les magasins à forte saisonnalité ?

Chalons en Champagne

1) les ruptures difficiles à vivre pour les salariés, pas de réponse à donner aux clients

2) les nouveaux produits discount va t-il y avoir des stocks pour tenir longtemps avec des réassorts

3) les investissements bloqué pas de matériel convenable pour travailler qui déclenché des arrêts de

Entendu à la pause café dans les magasins de Chalons, Vénissieux, Vannes, Wasquehal ...



travail

4) la crainte des caisses panier

5) les bruits de couloir sur les nouvelles organisations sans aucun écrit ni démenti ni confirmation

6) le manque de bras pour faire notre métier être au service des clients

7) les heures de fermeture des magasins on commence à bien vouloir en discuter vu les coûts financier après 20 h30

8) utilité des ouvertures dimanche et jours fériés

9) les scandales dans la presse , viande, smic , pression , image de marque bonjour

10) Ne pourrait-on pas avoir un peu plus de lisibilité sur les prospectus qui sont souvent compliqués pour la clientèle: la remise de certains produits se font à la fois directement à l'achat, d'autres par la carte, par exemple.

Wasquehal

A quand un service collectivités ?

Rendre le programme fidélité plus fiable auprès de nos clients en le simplifiant. Il pourrait être géré en magasin plus facilement par le service Accueil (comme lorsque nous étions Continent ou comme Auchan)

**Un test organisé par une télévision à voir sur le net.
L'être humain bat la machine.**



› AUTOMATISATION

Carrefour défend ses caissières

Attaqué sur le terrain des caisses automatiques, Carrefour se défend. Alors que le groupe projette d'équiper 125 de ses hypers au cours de cette année 2009, et en inaugure 5 dans son magasin de Paris Auteuil, voilà qu'il lui tombe dessus une volée de bois vert... D'aucuns y voient, en effet, les premiers signes de la disparition annoncée des caissières. Alain Souillard, directeur exécutif des hypermarchés chez Carrefour, rejette cette idée. « J'ai 54 ans, 34 ans de métier. Je tiens le même discours depuis toujours : imaginer un hyper sans caissières est un non-sens total. Ce sont elles qui représentent le dernier contact du client avec le magasin. Et donc elles qui sont susceptibles de le convaincre de revenir. Le contact, l'accompagnement, le service... Tout passe par elles. Quand j'étais patron d'un hyper, avec 220 hôtesses sous mes ordres, c'est le discours que je leur tenais. Aujourd'hui, c'est la même chose avec les 220 directeurs de magasins. » Pour preuve, avance-t-il, en prenant l'exemple d'Auteuil, où ces cinq caisses automatiques s'ajoutent aux 33 traditionnelles, « l'effectif n'a pas bougé, avec juste des réaffectations sur d'autres rayons. » Soit 430 salariés, au total.

J.-N. C.



L'installation de caisses automatiques n'a PAS ENTRAÎNÉ DE RÉDUCTION D'EFFECTIFS, défend Alain Souillard, directeur exécutif des hypermarchés chez Carrefour.

Alain Souillard
Directeur Général
Hypermarchés
s'exprime dans
la presse

Alain Souillard, interviewé le 12 mai 2009 par Stéphane Soumier sur BFM radio

Alain Souillard : « Le modèle de l'hypermarché doit évoluer »

Le directeur exécutif des hypermarchés Carrefour explique à Stéphane Soumier que le modèle du consommateur à profil unique a fait son temps. Il affirme vouloir développer une consommation « sur mesure ».

Stéphane Soumier : Alain Souillard, vous êtes le directeur exécutif des hypermarchés Carrefour, vous avez présenté hier quelque chose qui s'apparente visiblement à ce que doit être pour vous l'hypermarché de l'avenir. Est-ce qu'on peut essayer de le définir, de savoir dans quelle stratégie vous vous placez aujourd'hui ?

Alain Souillard : En termes de stratégie, l'idée est de passer de la consommation de masse à une

consommation un peu plus sur mesure.

Qu'est-ce que vous avez défini ? Trois, quatre, cinq modèles ?

Entre cinq et sept modèles. Il est difficile de répondre exactement à cette question aujourd'hui, mais en macro c'est à peu près ça.

On parle bien de la France ?

Oui, on parle de la France.

C'est étonnant, parce que je ne pensais pas que nous, clients, nous représentions une telle diversité...

Oui, mais il faut savoir que les marchés ont beaucoup évolué ces dernières années, que le client est beaucoup plus informé ; d'ailleurs, la carte de fidélité nous permet de mieux comprendre comment les clients consomment. Je rappelle que nous avons 13 millions de porteurs de cartes, qui nous donnent une base de données extrêmement importante pour mieux

comprendre comment nos clients consomment dans les hypermarchés Carrefour.

Cela veut dire qu'il va quand même falloir accepter de dégrader un peu la rentabilité du modèle de l'hypermarché ?

Pourquoi dites-vous cela ?

C'est une question que je vous pose : faudra-t-il accepter de dégrader la rentabilité ? Cinq, six, sept modèles, cela coûte forcément à la marge un peu plus cher que si l'on a un modèle unique sur l'ensemble du territoire.

Pas forcément, parce qu'apporter des réponses aux besoins nous demandera aussi une rationalisation et des méthodes de travail différentes. On peut considérer qu'il y a peut-être un coût additionnel, mais, aujourd'hui, nous ne l'avons pas encore complètement mesuré puisque l'on est en phase de réflexion.

Vous êtes en phase de labora-

toire, c'est le mot que vous employez, parce que, de toute façon, il y a nécessité de bouger, pour sauver le modèle de l'hypermarché...

Oui, comme le marché bouge, nous devons bouger.

Il y a donc des zones où l'on ira se battre d'abord sur les prix, d'autres où l'on se battra d'abord sur l'offre ?

Je dirais que, sur les prix, on se battra sur toutes les zones, c'est notre métier de base, c'est incontournable. Effectivement, l'offre évoluera en fonction des zones de chalandise.

Y aura-t-il des caissières ou pas ? La caissière automatique va-t-elle être généralisée ? Comment est-ce que vous réfléchissez à cela ?

Je dis qu'il y aura bien sûr des caissières; maintenant, les clients nous demandent de plus en plus de gagner du temps, d'être libres lorsqu'ils font leurs achats, d'où une proposition de nouveaux matériels de scannettes, qui permettent au client de faire ses achats dans le magasin en mesurant l'évolution de ses dépenses avant de passer en caisse. Cela donne de la liberté au client, cela lui permet de suivre son niveau de dépense.

A chaque fois que l'on prend un article en rayon, on le scanne et on a son propre décompte ?

Exactement, et on peut donc passer en caisse et payer directement sans vider le caddie sur le tapis de caisse.

Cela fera donc foi, on arrivera devant la caissière avec le ticket en disant ce que l'on a pris, et vous ferez confiance ?

Voilà, sauf qu'un contrôle aléatoire sera effectué sur environ trois caddies sur dix. Mais cela n'implique pas de ne pas garder les caisses traditionnelles, cet apport de technologie s'ajoute à ce qui existe aujourd'hui dans nos magasins, car, bien évidemment, la caissière reste le dernier contact important vis-à-vis du client, et pour moi il est nécessaire. Nous sommes avant tout des commerçants, et le contact avec le client est donc extrêmement important.

La France est en avance sur le reste de l'Europe dans la réflexion de Carrefour ?

Je pense que l'on prend une petite longueur d'avance, mais l'Europe se bouge aussi beaucoup.

Dispositifs automatiques dans les hypermarchés Jouer à la caissière, ça ne paye pas

Soucieux de réduire leurs coûts, les distributeurs mettent de plus en plus à contribution leurs clients. Cela ne se traduit pas par une baisse des prix ou du temps passé sur place.



Les caisses automatiques : Qu'en pensez-vous ?

caisses automatiques, chômage, temps partiel, crise, pouvoir d'achat, enseigne



Info vérifiée et éditée par la rédaction du Post. L'opinion exprimée n'engage que son auteur.

Par Jess

le 03/03/2009, vu 4885 fois, 110

Les caisses automatiques, on a pas l'impression qu'il n'y en a pas beaucoup pourtant, on en comptera cet été 800 chez Système U, 600 dans les Carrefour, 500 chez Intermarché et déjà 250 à Auchan... Pour surveiller quatre caisses, une personne suffit. En ces temps de crise, on aurait pu penser que les Français seraient solidaires mais, les caisses automatiques fonctionnent et chaque enseigne prévoit de doubler d'ici 2010 son nombre... Alors boycottez-vous ces caisses... ou pas ? Pourquoi les utilisez-vous ? Qu'en pensez-vous ?



Jess

- Oui, je m'en sers, c'est plus rapide... 15.3%
- Non, je m'en sers jamais, je préfère le contact humain... 16.6%
- Vu l'amabilité des hôtesse, je préfère la caisse automatique... 4.9%
- Non, par solidarité je ne m'en sers pas... 30%
- Oui je m'en servais, je n'avais pas réalisé que cela pouvait faire du tort... 1.3%
- Ca m'arrive, quand il y a trop de monde... 13.2%
- Je boycotte les magasins qui en ont ! 7.9%
- Je n'en ai pas encore vu par chez moi... 9.3%
- Je vais dire ce que j'en pense dans les réactions... 1.4%

1076 votes

Je veux voter



Et si vous regardiez les caissières autrement...

ouest
france .fr

Mathias Waell, sociologue a enquêté sur ces salariées de la grande distribution. Il tire un portrait plus nuancé d'un métier devenu le symbole de la précarisation du travail.

Pour cela, il s'est fait embaucher comme salarié sous contrat ou stagiaire dans différents hypermarchés d'un même groupe de la grande distribution (un an et demi au total).

Parmi les caissières, il y a d'abord les « reines »...

On appelle ainsi les femmes de 45 à 60 ans, qui sont d'abord mères de famille. Souvent, elles ont été embauchées vers l'âge de 20 ans, puis certaines ont arrêté pour élever leurs enfants. Et repris ensuite, une fois les enfants grands. Elles sont celles qui ont le plus de plaisir à travailler car elles ont à nouveau le temps de le faire. Ce travail est comme une sorte de récompense après une vie passée au foyer. Ce sont elles qui tiennent le collectif. Elles, aussi, qui portent l'histoire du magasin.

Il y a aussi des étudiants et ce que vous appelez des « passagers clandestins ».

Les étudiants (30 % en moyenne) s'accordent très bien des contrats à temps partiel et des horaires flexibles : ils bossent le vendredi soir et le samedi pour la plupart.

Les passagers clandestins » forment une population très éclatée.

Ils ont en commun d'être arrivé là par accident et d'y rester par défaut. C'est parmi eux qu'on trouve les figures les plus précaires dont on a fait le symbole de la précarisation du travail.

Temps partiel dans 98 % des cas, horaires flexibles... Subis ?

C'est très ambivalent. On peut dire : « Les caissières font de nécessité vertu. » J'ai rencontré des femmes dont tout, dans le profil, montrait qu'elles avaient intérêt à travailler à plein-temps. Malgré tout, non, quand on leur proposait 30 heures par semaine au lieu de 20, elles refusaient. L'une d'elle préférerait faire des ménages en plus pour ne pas avoir un patron tout le temps sur le dos et pouvoir s'octroyer du temps à soi-même. Une volonté que tous revendiquent.

C'est assez emblématique des petits « bricolages » qu'on fait face aux horaires flexibles et qui font qu'on n'est pas tout le temps en train de subir, qu'on arrive à tirer, un peu, la couverture à soi. Évidemment, on s'adapte à une situation de départ pas génial, mais on arrive à se l'approprier.

Les femmes aux caisses, les hommes dans les rayons ?

Oui. Aux caisses, 90 % de femmes, du temps partiel, des horaires souples, de la solitude, pas de syndicat, pas de possibilité d'évolution.

Dans les rayons, plutôt des hommes (60 %), des temps pleins, ho-

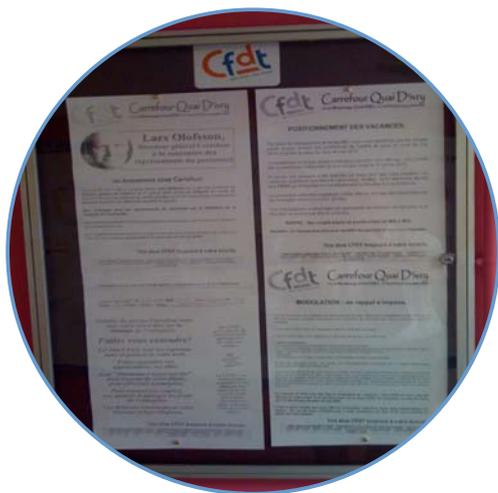
raires fixes, un travail d'équipe et reconnu, mieux payé et des possibilités de carrière... Et, si les caissières sont visibles pour les clients, elles ne le sont pas pour la direction, qui ne vient à la rencontre des salariés que le matin, avant l'ouverture...

Le travail en caisse a été conçu comme ça dans les années 60, comme un travail féminin, de complément. Depuis, cette idée est socialement intégrée par tous.

Justement, il y a un fossé, la perception extérieure du métier et la manière dont il est vécu par ceux qui l'exercent.

Vu de l'extérieur, on ne voit que l'aspect mécanique, assez routinier. Ce que disent tous les caissiers, c'est que l'intérêt du travail réside ailleurs, dans le relationnel. Bien sûr, la plupart du temps, les clients disent « bonjour et au revoir ». Mais ça va parfois plus loin. Pour les « reines », c'est l'occasion de parler avec d'autres femmes, comme elles. Pour les étudiants, au contraire, c'est l'occasion de rencontrer des gens très différents, pas issus des mêmes classes sociales, pas du même âge. Ils mettent tous en avant cette richesse, ainsi que la nécessaire capacité de s'adapter, gérer des situations d'agressivité. En cela, il me semble que l'on se trompe quand on compare le métier de caissière à celui d'ouvrier d'usine.

Recueilli par Carine JANIN.



Quelques informations en provenance des sections CFDT

*Adresses
nous les in-
formation de
ton magasin
nous les pu-
blierons.*

Saran

Ouverture 2009

Jours fériés : 1 juin 9h à 19h ,14 juillet 9h à 19h, 15 aout 9h à 20h, 11 novembre 9h à 19h

Dimanche: 13 et 20 décembre (selon l'avis préfectoral) 9h à 19h

Fermeture de la cafétéria le soir et à partir de juillet (avant la cession annoncée.)
L'antenne SAV sera fermée le lundi

Au 30 avril l'intéressement et de 125€

Reims Tinquieux

Stand financier.

Des salarié du service financier préfèrent retourner en ligne de caisse car la pression est trop forte pour atteindre leurs objectifs et à cela vient se greffer le démarchage des clients, ce qui ne leur convient pas.

Il y a quelques mois de cela, une des salarié de ce stand est retournée en caisse pour les mêmes raisons (bien avant l'accord).

Elles pensent toutes que le nouvel accord ne viendra pas améliorer la situation.

L'accord par lui même ne leur posait pas de problèmes, mais elles ont raz le bol des objectifs sur objectifs, plus et toujours plus, de la menace de les changer de service.

Congés payés

Application de la nouvelle jurisprudence en matière de congés payés

La direction a confirmé aux différents CCE qu'elle appliquera cette jurisprudence à compter du mois de mai 2009. Les congés non pris pour cause de maladie seront reportés. (Lire dans Hyper du mois d'avril)



Un nouveau droit pour les salariés.

A partir du 1er juillet 2009, les salariés qui perdront leur emploi conserveront le bénéfice de leur couverture complémentaire santé-prévoyance s'ils ont droit à une indemnisation chômage.

Les règles mises en place sont simples. Elles créent un nouveau droit pour les salariés ayant perdu leur emploi. Ce droit est accessible aux salariés bénéficiant de l'assurance chômage et ayant au moins un mois d'ancienneté dans leur dernière entreprise. Il s'agit d'une mesure qui s'applique particulièrement aux contrats de travail courts, ce qui renforce son caractère d'équité vis-à-vis d'une population souvent la plus fragile. Le maintien de cette couverture est équivalent à la durée de contrat chez le dernier employeur, dans la limite de 9 mois.

Hypers talents

Les résultats du 4ème HyperChallenge Carrefour ont été proclamés le 26 mars dernier

Le 1er Prix est allé aux quatre étudiantes de l'équipe « Créafour » de l'Institut de gestion de Rennes (IGR).

Le 2ème prix a été emporté par un autre quatuor féminin, les « Positives » du même IGR.

Le 3ème a été décerné au trio masculin de l'équipe « Arkan » de l'école de Telecom & Management SudParis.

Et c'est le Bureau des étudiants de l'ISARA de Lyon qui a gagné le Quiz Carrefour/Carrefour Market.

On a voulu regarder l'émission de la finale sur internet... pas de chance ça ne marche pas avec un Mac !!

www.hyperchallenge.carrefour.fr



Décès de Martin Sansebastien, un compagnon de route de la CFDT.

Salarié dès 1970 du magasin de Bayonne ouvert en 1967, Martin y exerça la fonction de boucher.

Il devint responsable syndical dans les années 90 et c'est sous son égide que la CFDT pris, la majorité en 2000. Majorité qu'elle détient toujours.

Martin occupa des responsabilités nationales à la CFDT en qualité de Représentant syndical au CCE Sogara puis Délégué syndical central Sogara jusqu'en 2002 .

Il profita de la possibilité de départ pour longue carrière pour quitter la société pour une retraite bien méritée.

Il vient de décéder à l'âge de 62 ans.

Beaucoup d'entre nous se rappelle ce militant concerné par la vie de l'entreprise et l'intérêt des salariés. Il nous avait reçu à plusieurs reprises à St Jean de Lutz. Il appliquait l'hospitalité basque et il était hors de question d'aller dormir à l'hôtel, sa maison typique perdu dans les montagnes était toujours ouverte.

Viviane l'actuelle déléguée syndicale CFDT et ses collègues étaient présents aux cérémonies d'obsèques qui ont eu lieu vendredi matin. Il y avait foule à l'Eglise.

Thierry qui le remplaça comme délégué syndical central Sogara est venue au nom de toute les sections CFDT Carrefour présenter ses condoléances à la famille. Une gerbe a été déposée en votre nom.

Avec la disparition de Martin c'est un pan de notre vie syndicale qui part. La section d'Anglet étant une des premières section CFDT dans le groupe Carrefour puisque notre implantation date de 1971.

AVIS D'OBSÈQUES

974458 V



CIBOURE
ASCAIN

Monique SANSEBASTIAN, son épouse :
Julien et Hélène,
Mattin et Virginie,
Jon et Aurélie,
ses enfants et leurs compagnes ;
Mattin, son petit-fils ;
Thérèse SANSEBASTIAN, sa mère ;
ses frères et sœurs et leurs familles,
les familles SANSEBASTIAN, LARRETCHÉ, LUYETANET,
Daniel (†) et Jeanine LAMIRAND, son beau-frère et leur famille,
et tous ses amis fidèles
ont l'immense tristesse de vous faire part du décès de

M. Martin SANSEBASTIAN,

survenu à l'âge de 62 ans.
Ses obsèques religieuses seront célébrées le vendredi 22 mai 2009,
à 14 h 15, en l'église Saint-Vincent de Ciboure.
Les visites se font au domicile, 16, impasse Muskoa, 64500 Ciboure,
de 10 heures à 12 heures et de 14 h 30 à 19 heures.

PF Aquitaine, Henri Hirigoyenberry, Point Funéplus, tél. 05.59.26.46.41.
Centre funéraire, tél. 05.59.47.27.96.

A lire d'urgence !

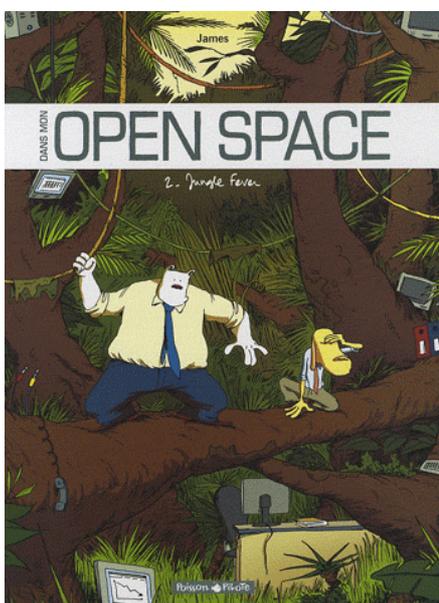
Dans mon open space

Dans son opus "Jungle Fever", le dessinateur James reprend les mêmes personnages que dans le premier pour un portrait très pince-sans-rire de la vie en entreprise.

Le héros Hubert, dit "Hub", voit la chance lui sourire après 10 ans d'études et 15 stages : il décroche un CDI ! Certes comme secrétaire commercial mais tout de même...

Mais loin de se réjouir de sa nouvelle situation, Hubert ne pense qu'à une chose : valider sa période d'essai. Pas une partie de plaisir quand on sait qu'en dehors de l'entreprise, la crise gronde. C'est donc entouré de son collègue et néanmoins ami James, de son lunatique patron, de son directeur commercial pris dans des doutes existentiels ou encore de la charmante directrice marketing qu'Hubert va passer ses mois de période d'essai.

Mais va-t-il être définitivement embauché ?



Carrefour, le distributeur où il fait bon vivre

Depuis quelques temps, le numéro deux mondial de la grande distribution redouble d'efforts pour effacer l'image négative dont il est victime. Ses efforts sont payants.

« Quoi, tu es fou ! Tu vas là-bas, mais c'est très dur ! » Voilà la réaction d'un copain de promo lorsqu'un jeune diplômé de Sup de co annonce qu'il est embauché chez Carrefour (500.000 salariés, dont 134.000 en France). Les préjugés sont tenaces. Horaires infernaux, travail dans le froid, vie de famille à la trappe, mobilité subie, management directif, pression des chiffres... Tout comme l'ont été l'intérim, la restauration rapide, le BTP et, plus récemment, les « call centers », la grande distribution est un secteur encore mal aimé du public. « Il est stigmatisé », n'hésite pas à dire **Cécile Cloarec, la DRH du groupe**. Pourtant, l'enseigne a des arguments à faire valoir. Une société du CAC 40, leader sur son marché en Europe, numéro deux mondial, une forte implantation à l'international, des emplois non délocalisables, une tradition d'innovation depuis la création en 1963 de l'hyper, né du concept « tout sous le même toit ». Ce temps d'avance signe encore la différence face aux concurrents.

Mais, à l'heure où l'entreprise cherche à séduire les jeunes diplômés à bac +5, **Cécile Cloarec** veut faire de « Carrefour employeur » une enseigne où tout candidat est sûr d'être formé, bien rémunéré et de se sentir bien. Il y a deux ans, elle a donc remis à plat les pratiques RH. Prête à réviser les termes du pacte social d'origine. En particulier sur les conditions de travail. « Dans les années 1970-1980, le deal avec les managers était le suivant : une forte implication au travail, une grande flexibilité horaire en échange de promotion rapide. Or, aujourd'hui, l'évolution sociétale exige un meilleur équilibre vie professionnelle-vie privée et la progression interne est plus lente. Il nous faut donc réviser le deal. »

La signature de la charte de la parentalité en 2008 a encore accéléré le processus. Depuis, ça « phosphore » dans toutes les entités pour trouver des aménagements. Les chefs de rayon peuvent déjà prendre deux jours de repos hebdomadaires consécutifs et bientôt ce devrait être le tour des directeurs de magasin. Les réunions seront proposées à des horaires raisonnables et pas après 18 heures. La mobilité, de règle, n'est plus imposée au milieu de l'année scolaire et pas forcément à l'autre bout de la France. De leur côté, les directeurs sont incités à donner un retour positif à leurs équipes et pas seulement le négatif. Un véritable big bang culturel pour les anciens ! En outre, Carrefour loue des berceaux dans des crèches pour les mamans salariées, installe des conciergeries, ouvre des salles de sport, se soucie de risques psychosociaux en y sensibilisant ses managers. Et songe à faire appel à la luminothérapie.

« On a le droit de prendre du plaisir au travail, cela n'empêche pas d'être performant », déclare **Cécile Cloarec**. Certes, l'entreprise n'est pas philanthrope. Elle y gagnera en efficacité. Mais qui aurait parié sur un tel virage « bien-être » chez le distributeur ? Il a même été primé par le jury de Top Employeurs France en mars 2009.

M.-M. S., Les Echos 19 mai 2009

Seniors

Pénalité en l'absence d'accords en faveur de l'emploi des salariés âgés

A compter du 1er janvier 2010, les entreprises dont l'effectif comprend au moins 50 salariés, sont soumises à une pénalité lorsqu'elles ne sont pas couvertes par un accord ou un plan d'action relatif à l'emploi des salariés âgés.

Le montant de la pénalité est fixé à 1 % du montant des rémunérations versées aux salariés ou assimilés au cours de la période non couverte par l'accord ou le plan d'action.

La pénalité n'est pas due lorsque l'entreprise a conclu pour une durée maximale de 3 ans un accord d'entreprise ou de groupe relatif à l'emploi des salariés âgés, ou à défaut, un plan d'action établi au niveau de l'entreprise ou du groupe, après avis du comité d'entreprise ou des délégués du personnel et déposé auprès de la DDTEFP, et comportant :

- un objectif chiffré de maintien dans l'emploi ou de recrutement des salariés âgés ;

- des dispositions favorables au maintien dans l'emploi ou au recrutement des salariés âgés et portant sur trois domaines d'action au moins choisis parmi une liste fixée par décret en Conseil d'Etat auxquels sont associés des indicateurs chiffrés ;

- des modalités de suivi de la mise en oeuvre de ces dispositions et de la réalisation de l'objectif.

Ne sont pas redevables de la pénalité, les entreprises soumises à un accord de branche étendu respectant les conditions relatives à l'emploi des salariés âgés et ayant reçu à ce titre un avis favorable du ministre chargé de l'emploi (DGT).

Retraite

Le recul de l'âge de mise à la retraite :

L'article 90 de la LFSS pour 2009 permet au salarié de prolonger son activité professionnelle jusqu'à 70 ans, l'employeur ne pouvant plus, jusqu'à cet âge, mettre le salarié à la retraite sans avoir recueilli son accord (actualité du 08/01/09).

Dès lors, si les conditions de mise à la retraite ne sont pas réunies, la rupture du contrat de travail constitue un licenciement, de sorte que les indemnités de rupture versées sont soumises au régime social des indemnités de licenciement et ne sont pas assujetties à la contribution visée à l'article L137-12 du Code de la sécurité sociale.

Les entreprises du CAC 40 refusent de sacrifier les dividendes pendant la crise

Les groupes du CAC 40 devraient verser 35,5 milliards d'euros à leurs actionnaires sous forme de dividendes, qui résisteront mieux que les résultats des entreprises. Sur longue période, la volatilité des dividendes (8 %) est moindre que celle des résultats (25 %), selon les calculs de la Société Générale en Europe depuis 1970.

Un montant en recul par rapport à l'an dernier : en agrégé, les dividendes 2008 doivent baisser de quelque 14 %, selon les calculs du cabinet Ricol-Lasteyrie pour « Les Echos ». D'après la lettre Vernimmen, les dividendes versés par les entreprises du CAC avait progressé de 14 % en 2008 et de 21 % en 2007, à 37,8 milliards. Un repli inférieur à celui des bénéfices nets, qui ont plongé d'environ 40 %. Les dividendes « sont un signal de confiance que les entreprises donnent au marché. Les sociétés veulent fidéliser leurs actionnaires », dit Sonia Bonnet-Bernard, associée gérante de Ricol-Lasteyrie. Sur longue période, la volatilité des dividendes (8 %) est donc moindre que celle des résultats (25 %), selon les calculs de la Société Générale en Europe depuis 1970.

Le Top 10 des patrons les mieux payés
En millions d'euros

Nom	Société	Salaire fixe et bonus	Gain encaissé sur stock-options	Stock-options et actions allouées	Dividendes	Autres rém. (dont indemnités de départ et avantages en nature)	Total
Gullinao Berretta	Eutelsat Communications	1,56	18,59	0,80	0	0,005	21,00
Patrick Kron	Aistom	2,54	14,41	1,78	0,10	0,01	18,83
Bernard Charlès	Dassault Systèmes	1,76	5,72 **	6,26	0	0,03	13,76
Gérard Mestrallet	Suez	3,17	5,43	0,17	0,006	0,10	8,93
Patricia Russo	Alcatel-Lucent	1,11	0	1,18	0	6,40	8,68
Franck Riboud	Danone	4,28	0,54	3,14	0,21	0,03	8,21
Benoît Poltier	Air liquide	2,51	2,37	1,80	0,08	0,08	6,85
Lakshmi Mittal	ArcelorMittal	3,17	0	2,86	0	0	6,03
Henri de Castries	Axa	2,45	0	2,68	0,57	0,09	5,79
Gérard le Fur	Sanofi-Aventis	1,92	0	0	0	3,31	4,89

** Plus value de cession réinvestie en actions de la société.



Pour une intégration des handicapés. Pour le maintien de l'emploi

L'entreprise s'engage à financer son programme d'action en faveur des personnes handicapées par le biais de la contribution qu'elle aurait, à défaut d'accord, dû verser à l'AGE-FIPH.

Budget 2008 : 2236K€.

Dépenses engagées sur 2008 : 1807K€.

Bien, mais peut mieux faire !

A ce jour 201 établissements sont couverts par l'accord handicap. Objectif : 400 embauches et sensibilisation des managers.

Evolution des indicateurs

Effectif de travailleurs handicapés : 3699 (3337 en 2007).

Effectif d'assujettissement : 62 888 (effectif ramené à temps complet) (61302 en 2007) Unités requises : 3675 (3587 en 2007) - Unités représentatives (unité présente + stage + milieu protégé) : 3184 (2765 en 2007) - **Unités manquantes** : unités requises - unités représentatives : - 491 (- 822 en 2007)

Taux d'emploi

L'objectif est que les magasins aient un taux de 6% avant minoration.

* avant minoration : 5.06% (4.51% en 2007) * après minoration : 6.16% (5.78 en 2007) 105 établissements (90 en 2007) ont un taux supérieur ou égal à 6%

L'évolution du taux d'emploi : 6.16% en 2008 et ce malgré la perte de 254 unités pour les COTOREP C. 362 travailleurs handicapés supplémentaires en 2008, soit 10,8% de progression.

Pour les 16 magasins intégrés dans le nouvel accord, l'augmentation moyenne du taux de travailleurs est de 1,3%.

Recrutements

Des outils ont été créés à la suite de la mise en place d'un groupe de réflexion.

2005	2006	2007	2008
233	330	367	353

353 recrutements en 2008 dont 185 en CDI et 168 en CDD.

Rappel pour entrer dans le taux handicap, il fallait en 2008 avoir un temps de présence de 6 mois. En 2009, ce principe a disparu, il a été mis en place le principe de prorata de présence (exemple 1 semaine de travail comptera).

En une année, le volume de recrutement réalisé permet quasiment de remplir l'objectif de recrutement sur 3 ans. En 2008, le niveau de recrutement de personnes handicapées connaît une légère inflexion au regard de l'année précédente (baisse de 3,8%).

53% de travailleurs handicapés à temps complet. 52% des travailleurs handicapés sont niveau 2. 1464 travailleurs reconnus handicapés ont bénéficiés de 40381 heures de formation. 18 salariés ont bénéficié d'un congé de formation pour 5911 heures.

431 CDI ont quitté l'entreprise et 132 CDI.

CFDT : quel est le taux de transformation des CDD en CDI sur l'année 2008 ?

CFDT : Quel est l'avenir des travailleurs handicapés du fait des restructurations mises en places (caisses auto, douchettes, etc...)

CFDT : Quel est le ratio de travailleurs handicapés ayant bénéficié d'une formation par rapport à un travailleur lambda afin d'éviter la discrimination.

DRH : Nous essayerons de vous présenter cela lors de la prochaine réunion.

Maintien dans l'emploi

154 magasins sur 201 ont répondu avoir déclaré 1311 actions de maintien dans l'emploi.

Sur ces 1311 actions, 477 concernaient des personnes handicapées.

Sur ces 477, 282 ont été maintenues à leur poste de travail, 92 ont été reclassées, 70 sont sorties, 23 ont eu une prolongation d'arrêt, 7 sont en suspension de contrat et 3 ont terminé leur contrat à durée déterminée.

CFDT : 118 licenciées pour inaptitude (116 en CDD), qu'est ce qui a été mis en place pour le maintien dans l'emploi puisque c'est aussi une priorité de l'accord. - ramener ces licenciement pour inaptitude par ancienneté. - analyser également les licenciements pour faute grave/lourde.

Actions financées par la mission handicap

2008 : 33 actions de maintien dans l'emploi - 3 aides à l'embauche - 7 aides à la personnes - et des subventions salariales.

2009 : 2 aides à l'embauches - 3 aides à la personne.

Interventions ergonomiques :

5 interventions mises en oeuvre. Collaboration avec le secteur adapté, 33 établissements déclarent avoir ce type de collaboration.

La formation

Pilotes/copilotes: formation niveau 1 - 6 sessions pour 58 personnes. Sensibilisation des managers : 16 sessions pour 244 personnes. Formation des CHSCT. Formation des membres de la commission handicap.

Actions menées en 2009

Aix en Provence : intervention ergonomique au rayon fruits et légumes.

St Pierre des Corps : maintien dans l'emploi de 2 personnes en station service.

Rambouillet: embauche d'une personne en fauteuil roulant, aménagement de la rampe d'accès et aménagement du poste de travail.

Echirolles : maintien dans l'emploi de 2 personnes à la station service.

CFDT : Concernant les actions personnalisées, il faut que les élus des CHSCT puissent participer à ces actions.

L'outil référentiel

Mise en place d'un registre de situation à risque ou d'aggravation de handicap contresigné pour pouvoir contrôler les actions mises en oeuvre par le pilote et le copilote.

Ce document sera adressé afin que la commission puisse travailler dessus et faire des propositions qui seront exposées lors de la prochaine commission.

Trophées

Valoriser des initiatives qui permettent la participation à la vie sociale, culturelle et professionnelle des personnes en situation de handicap : tel est l'objectif des trophées Apajh (Associations pour adultes et jeunes handicapés), qui ont été décernés à la maison de l'Unesco.

Dans la catégorie «Accessibilité d'une ville», la récompense 2009 a été décernée à Nantes.

Le trophée de l'Insertion professionnelle a été remis à l'enseigne Carrefour.

Le magasin de **Riom** a obtenu un trophée de l'AGEPHI

Pour la CFDT si les embauches des salariés handicapés sont importantes elles doivent aussi être pérennes. Trop de CDD non renouvelés ou des licenciements pour inaptitudes.

Ces embauches doivent être en concordance avec le maintien dans l'emploi des salariés victimes d'un accident ou d'une maladie.

Le risque est que Carrefour embauche des handicapés "légers" et licencie les salariés dont l'handicap nécessite des investissements onéreux où ne leur permet plus d'être rentable.

Les CHSCT doivent se mobiliser sur ce sujet afin de permettre réellement le maintien dans l'emploi.

Les propositions "bidons" doivent être dénoncées.



**Le
nouveau
vendeur est
arrivé**

L'Hyper !

Cfdt
SANS SOCIAL
PAS DE
COMMERCIAL