



COMPTE RENDU CCE DU 21 FEVRIER

INFORMATION SUR LE PROJET DE MISE EN PLACE DES PÔLES SERVICES

Dans le projet de transformation des Hypers, Carrefour souhaite prioriser le parcours « CLIENT ». C'est ce qui est à l'origine des Pôles-services.

Test début 2018 à Montesson. Les clients ont apprécié : le regroupement de tous les services, les mêmes horaires que le magasin, le fait de trouver des nouveaux services comme la Poste. Ils trouvaient par contre trop contraignant de devoir rentrer dans le magasin.

Un test « amélioré » avec le retour d'expérience de Montesson est prévu à Evreux le 08 Avril : grande réserve avec des racks, grand comptoir, zone libre-service avec des bornes (timbres)

4 objectifs :

- Omnicanal
- Visible
- Optimisé
- Economique

Test à Evreux :

- Grande réserve (minimum 30 m2), avec racks coulissants (retrait colis, la poste)
- Comptoir accueil avec services marchands
- Espace libre-service avec bornes

18 magasins déployés (d'avril à novembre). Si ça se passe bien, peut être d'autres magasins déployés sur le 2^{ème} semestre.

Programme de formation établi avec Evreux qui servira aux 17 autres magasins.

3 domaines de formation :

- Formation de bienvenue au Pôle services
- Formation sur la posture et l'accueil client
- Formation « métiers » pour maîtriser les outils et les particularités des différents services proposés

Les modules durent 2 heures, renouvelables sur un mois pour former sur tous les volets. Après le test d'Evreux, Carrefour regardera les classifications des employés de ces Pôles services. La direction affirme qu'elle travaillera sur les intitulés des fiches de paies afin de les aligner sur les emplois exécutés réellement.

A date, il n'est pas prévu que le personnel de Carrefour Banque réintègre les Hypermarchés, mais cela peut évoluer la direction pense que Carrefour Banque va faire évoluer son activité.

COMPTE RENDU CCE DU 21 FEVRIER

La CGT : Problème de classification, car différents métiers dans ces pôles, notamment avec les bureaux de poste. On espère que ces pôles seront suffisamment spacieux pour que les employés puissent travailler dans de bonnes conditions, car selon les agencements des magasins, cela va être compliqué de l'installer.

Tous les pôles feront environ 30 m², de l'espace sera pris sur Carrefour Banque. La poste ne sera pas systématiquement dans tous les magasins, mais quand il y aura la Poste, tous les services seront proposés. Le pôle sera géré par le Manager Caisse (à Evreux) mais cela peut être différent ailleurs

Par rapport au personnel qui sera à ces postes-là, à un moment vous dites que les personnes déjà en poste y resteront et l'instant d'après vous lancez un appel au volontariat ???

La Direction : Si des employés déjà en poste sur ces services ne souhaitent pas entrer dans ces Pôles services, il y aura donc des postes vacants ouverts au volontariat. Tous les métiers sensibles n'ouvriront pas obligatoirement droit au CFC. Mme Chavigny rappelle que Carrefour va négocier un accord de rupture conventionnelle collective.

La CGT : Est-ce que la direction va en profiter pour diminuer les effectifs des personnes qui sont déjà dans ces services ? Cette optimisation permettra d'ajouter des services, de l'amplitude... Pour le moment, aucune réduction du personnel existant n'est prévue.

La CGC demande si dans les magasins cibles de plusieurs projets, tous les travaux se feront en même temps ou est-ce que le magasin sera perturbé plusieurs fois ? La direction répond qu'en général, cela se fera en une fois.

INFORMATION SUR LA MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU PROGRAMME DE FIDELITE

5 primes de fidélité :

- Prime Bio
- Prime Famille
- Prime Bébé
- Prime Animaux
- Prime Promo +

10 % de remise différée tous les jours sur des produits **Carrefour** pour les 4 premiers et sur des produits de **grande marque** pour la prime Promo+

Les clients peuvent adhérer à toutes les primes.

Maintien des journées PASS, offres catalogues, coupon fidélité.

Début du nouveau programme fidélité le 11 février 2019.

COMPTE RENDU CCE DU 21 FEVRIER

La CGT : Est-ce que tous les clients ayant déjà la carte de fidélité ont reçu une information sur ce nouveau programme.

La Direction pense que l'info a été faite par mail. Pour les clients qui n'ont pas de mail ????

INFORMATION SUR LES RESULTATS DE L'INTERESSEMENT 2018

Moyenne 273 € pour un niveau II B.

2 magasins à 0.

Chalon Nord qui passe en location gérance : 580 € , comme quoi, même les magasin en bonne santé passent en location gérance.

La CGT : Au regard de la part nationale qui est encore une fois à 0, qu'en est-il de la participation ? Y aura-t-il comme l'année dernière une compensation pour que chaque salarié puisse avoir un minimum de participation.

La direction : Nous sommes côté en bourse, il faut attendre les résultats pour pouvoir annoncer un montant de participation. Comme l'année dernière, un accord groupe sera négocié afin d'avoir un supplément correct. Nous ne pouvons pas partager les richesses, mais nous récompenserons l'effort !!! LOL

INFORMATION /CONSULTATION SUR LE BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE DEPARTS VOLONTAIRES HYPERMARCHES (PAM/STATIONS-SERVICES)

Au 31 Décembre, le PDV s'est terminé, les directeurs ne doivent plus faire de propositions aux employés qui ont refusé d'y entrer. Pour ces employés, les directeurs doivent leur fournir du travail sur le poste où ils sont.

POUR : 11 FO/CGC
CONTRE : 9 CGT/CFDT
ABSTENTION : 0