

Par la voix de notre Représentant Syndical auprès du CCE, Belkacem Assi, la déclaration suivante est faite en début de séance:

**Questions posées par FORCE OUVRIÈRE
CCE Hypermarchés du 20 avril 2017
Dans le cadre du droit d'alerte**

Constats issus de la presse et des rapports de l'expert, Force Ouvrière tire le signal d'alarme :

- Le chiffre d'affaires des Hypers CARREFOUR France (magasins comparables, hors essence) est en recul depuis le 4ème trimestre 2015, c'est-à-dire depuis 6 trimestres consécutifs.
- Cette baisse s'accélère au 1er trimestre 2017, avec un nouveau recul de - 1,6 %.
- Les Hypers France perdent de manière continue et inexorable des parts de marché depuis une dizaine d'années.
- L'accélération du développement du Drive depuis 2014 et du e-commerce en 2016 n'ont pas permis d'enrayer le recul du chiffre d'affaires des magasins, ni la perte de parts de marché.
- Les plans d'actions « courtermistes » (à défaut d'une véritable stratégie) conduits sur les différentes activités et rayons des magasins n'ont plus les effets escomptés sur l'alimentaire et sont quasiment sans effet sur le non alimentaire. **Ce que dénonce FO en CCE et en comité de groupe**
- Les résultats opérationnels des Hypers France se sont maintenus sur les années 2013, 2014 et 2015 uniquement grâce à l'amélioration du taux de marge et à la réduction des coûts de distribution.
- Les effectifs des Hypers ne cessent de baisser comme si le personnel était la principale variable d'ajustement de la baisse d'activité et des résultats des magasins, à une période où le service en magasin constitue un élément différenciant essentiel dans la compétition entre les enseignes. **Ce que dénoncent les membres du CCE et le syndicat FO.**

- Le statut collectif, l'intéressement, la participation des Hypers, ... font l'objet de remises en cause, voire d'attaques depuis plusieurs années, **combattues en permanence par FO.**
- L'organisation par pôles (hyper, super, proximité, maintenant e-commerce) crée un « effet silo » entre les formats, qui a pour conséquence « d'opposer », au sein même de CARREFOUR, les enseignes, les statuts collectifs, les équipes...

Questions Posées par les membres FO du CCE Hyper en vue d'un droit d'alerte :

La question principale se rapporte à la stratégie à mettre en œuvre sur les Hypermarchés pour envisager le retournement du chiffre d'affaires et des résultats opérationnels.

Quelle sera la stratégie à 3/5 ans pour les Hypermarchés CARREFOUR ?

Avec quel modèle économique et commercial pour l'alimentaire, le non alimentaire, les nouveaux services ? Avec quel lien et quelles synergies avec le e-commerce ? Avec les Market ? Avec la proximité CARREFOUR ?

Avec quelle segmentation des magasins (taille, région, rentabilité) ?

Avec quel positionnement par rapport à la concurrence ?

Avec quelle identité en terme d'attractivité, de concept, d'image, de prix... ?

Avec quelle organisation France ?

Avec quels objectifs économiques (chiffre d'affaires, résultats opérationnels) ?

Avec quel parc de magasins ? Quel avenir et/ou quelles mesures pour les petits magasins structurellement déficitaires ? Avec quel mode d'exploitation des magasins (intégré, location-gérance CARREFOUR - type SDNH - ou « externe ») ? Selon quels critères ? Avec quel fonctionnement opérationnel (ouverture du dimanche, amplitude des horaires, ...) ? Avec quelle organisation du Drive et du e-commerce ?

Avec quels moyens (investissements magasin, Supply-chain, systèmes d'information, fonctions back office) ? Avec quelles conséquences pour les fonctions transverses, notamment celles du Siègne ?

Comment ces moyens et ces investissements seront-ils financés ? Sur quel calendrier ?

Avec quels effectifs ? Quels métiers ? Avec quelles conséquences sur les effectifs, le statut collectif, la participation, l'intéressement, la prévoyance, ... ? Sur quel calendrier social ?

Avec quelles mesures d'accompagnement pour les « magasins sensibles », les « métiers sensibles », les réorganisations ? **Pour rappel, FO revendique depuis de nombreux mois, la notion de « magasins sensibles » dans le cadre de la GPEC, sans réponse favorable jusqu'à ce jour, de la part de la direction Carrefour.**

Quels seront les mesures et les moyens mis en œuvre pour développer l'employabilité et les compétences, pour préserver l'emploi.

Conclusion Force Ouvrière:

FO dénonce l'attentisme de la direction, l'absence de dynamique commerciale et souhaite exprimer ses craintes en matière économique et sociale pour les mois à venir dans Carrefour Hypermarché.

FO dénonce le leitmotiv de trop nombreux directeurs en matière de réduction des coûts salariaux et de contestation de la convention collective.

FO attend des réponses à la totalité des questions posées aujourd'hui et en fonction des écrits qui seront apportés par la direction de l'entreprise, FO se réserve la possibilité de poursuivre la mise en œuvre de la procédure de droit d'alerte.

Ordre du jour :

Les membres du CCE ont été informés ce jour sur plusieurs projets.

Afin d'argumenter vos interventions en CHSCT et/ou CE dans vos magasins, voici la position que votre organisation syndicale FO a prise en CCE :

PRESENTATION du nouveau Pack PFT

Un nouveau concept est mis en place pour 10 magasins sur 2017 :

Lattes, Quétigny, Wasquehal, Carré Sénart, Bègles, Aix-en-Provence, Montesson, Monaco, Barentin, Ecully ; Magasin test La Ville Du Bois.

3 métiers stratégiques : Fruits et Légumes, Boucherie, Boulangerie.

Le cœur de cible : la qualité fraîcheur, le traditionnel, le fait maison, les filières, le local.

Les 3 piliers du pack : La compétence humaine, Le concept, les Produits.

Les facteurs clés de succès : La formation, Une ambiance « marché moderne », des actifs de vente adaptés, une communication locale renforcée.

Le module Boulangerie/Pâtisserie : Pâtisserie individuelle, gamme de macarons, gâteau à partager, nouvelles gammes, Pains spéciaux, gaufres, cannelés et crêpes, produits vendus au poids, gamme de brioches, produits salés type bruschettas, croissant au jambon...., Regroupement de la panification en un seul pôle (pizza, nouvelles gammes salées avec quiches, bruschettas, croissant jambon, Pâtisserie sèche, Pâtisserie américaine, Fabrication devant le client : gestes nobles Crêpes & gaufres, Cuisson sur four à sol, Décoration des gâteaux...

Le module Fruits et légumes : Mobilier FL + EEG, Nébulisation, Fraiche découpe intégrée, Bar à herbes fraîches, Charrettes ou meubles bois pour animation, Machine à jus de fruit, Charrette pour Fleurs coupées. Choix plus important : Pôle Bergerie, Pôle BIO, Pôle exotique, OPTIONS : Offre Vrac selon les magasins, Pesée assistée selon les magasins

Le module Boucherie : **boucherie/volaille traditionnelle agrandi uniquement des viandes label rouge, cave à maturation, 6 à 8 races différentes Aubrac, Salers, Limousine..., races premium maturées, volailles d'exception, produits locaux, nouvelles gammes, fabrication maison paupiettes..., LS viandes du monde.**

Investissement : 1,1 à 1,9 millions d'euros – CA additionnel : +5% à +7%

Ce qu'il faut retenir : la direction, une fois n'est pas coutume, annonce une organisation humaine adaptée en allouant des HT (heures Travaillées) aux nouvelles activités. Elle a une volonté d'anticiper les recrutements...

Pour FO, Mme HERCENT note que de nombreux concepts en matière de PFT ont été élaborés et nombreux sont ceux qui n'ont pas été appliqués. En l'espèce, elle se demande si ce Pack PFT sera développé dans tous les magasins, et pas uniquement dans les plus importants, puisque tous méritent de disposer de moyens humains et matériels.

INFORMATION sur la mise en place du test « Mon Libraire ».

Liste des magasins tests :

- Compact : **La Chapelle St Luc** - Médian Urbain : **Auteuil** - Médian « Péri-Urbain » : **Bourges** - TGH : **Ormesson, Mérignac, Nice Lingostière, Montesson**

Objectif du projet :

Devenir un vrai spécialiste de la librairie : **Apporter du Conseil - commander des livres – « parcours omnicanal » dans nos hypermarchés, en donnant accès à 650 000 livres – site internet livres.carrefour.fr**

3 parcours clients :

- sur internet : via le site livres.carrefour.fr ou carrefour.fr
- en magasin : commande sur borne avec paiement CB, livraison magasin gratuite.
- en magasin : commande sur borne avec paiement CB, livraison domicile payante.

Déploiement :

- 1^{er} sept 2016 : Villiers en Bière
- 15 mai 2017 : 7 mag. + formation équipe
- 1^{er} sept 2017 : déploiement sur tout le parc Hyper

Pour FO :

M. GOMBERT demande si d'autres salariés que ceux de la Sphère Culture pourront faire fonctionner cet outil, réponse de la Direction, Non

M. GOMBERT demande si tout le personnel sera habilité à encaisser, quel que soit leur coefficient, réponse de la Direction, à l'étude.

M. Gombert demande qui paie les coûts d'actif (bornes, tablettes), réponse de la Direction, les Capex magasin

M. Gombert demande à qui est rétribué le CA, réponse de la Direction, une commission est reversée au magasin, mais ce point est toujours à l'étude.

M. ASSI ajoute qu'aujourd'hui sans base de données la gestion des stocks est une difficulté. De plus les éditeurs envoient d'importants volumes de livres et le temps inutile passé aux retours est trop important.

INFORMATION sur le projet NOVA concernant la mise en place des tablettes vendeurs EPCS.

Déploiement :

- Avril : 2 magasins Pilotes Les Ulis et L'Hay les roses.
- Avril et Mai : 25 magasins référents + formation
- A fin septembre : 190 magasins équipés et formés par les MM les magasins référents.

Objectif :

Grace à une tablette le vendeur accède à la totalité de l'assortiment Carrefour – consulter le stock magasin, entrepôt, autres magasins proches – caractéristiques du produit

Objectif à venir :

Complément d'assortiment direct fournisseur – Commande Spécifique direct fournisseur – accès au réf Rue du commerce – commande de tous les produits.

Pour FO :

Laurent Rech fait remarquer que le système dépend de la connexion au réseau qui est souvent défectueuse dans les magasins.

Mme DUBOIS signale que son magasin de La Chapelle St Luc ne connaît pas de vendeur : les collaboratrices qui assumeront ces fonctions pourront-elles être primées ?

La direction renvoie cette question aux instances magasin.

INFORMATION/CONSULTATION sur le projet de versement d'un supplément d'intéressement au titre de l'année 2016.

La direction déclare qu'elle accepte, suite à la demande émise en NAO, le principe de versement d'un supplément d'intéressement au titre de l'année 2016.

Pour rappel, FO est à l'origine de cette demande, à plusieurs reprises, par courrier et dans différentes instances.

Une réunion de négociation avec l'ensemble des DSN se tiendra le 10 mai 2017 à Massy, à 14 heures 30.

Point d'actualité Contact RH

INFORMATION sur la mise en place du service « Mon contact RH ».

Point d'actualité Contact RH

1- Le déploiement du Workflows

Le workflow est un outil de gestion qui permet d'automatiser les flux d'informations dans l'entreprise entre le magasin et le gestionnaire paie Contact RH.

Le déploiement continue, 118 magasins à déployer du 4 mai au 5 juin avec 9 formations RH.

Actes de gestion traités par le workflow :

Entrée d'un collaborateur : Demande de recrutement – Confirmation d'embauche/d'arrivée – Gestion de la période d'essai

Vie du collaborateur : Modifications contractuelles – Gestion des primes exceptionnelles – Gestion des suspensions de contrat – Saisie des autorisations de travail – Modifications de situation personnelle

Sortie du collaborateur : Fin de CDD/Stage/Apprentissage – Déclarer un départ volontaire – Demander le départ du collaborateur

2- Les collaborateurs avec un net négatif

-3 situations identifiées :

- Les cotisations mutuelles
- L'envoi et la transmission tardifs de l'arrêt Maladie par le collaborateur à l'organisme CPAM
- L'envoi tardif des décomptes pour déclencher le dossier de prévoyance;

-plan d'accompagnement proposé par le Contact RH :

- suivre chaque cas avec une prise en charge personnalisée
- Un courrier est envoyé aux collaborateurs expliquant la raison de cette rémunération nette négative, avant régularisation du dossier
- suivi du dossier par le gestionnaire de Contact RH

-un pilotage mensuel des actions :

- en coopération entre les différents intervenants.

Présentation Mon Contact RH

1- de quoi s'agit-il ?

Un nouveau service RH, à destination de tous les collaborateurs Carrefour, qui leur offre la possibilité d'effectuer des demandes administratives depuis leur domicile, depuis un ordinateur ou un smartphone, 24h/24, 7j/7.

2- déploiement

Juin 2017 pour l'ensemble des collaborateurs.

3- documents concernés

Trois modèles d'attestation : Employeur Avec Rémunération, Employeur Sans Rémunération, Mutuelle.

Changement de Situation Personnelle : Etat Civil, Adresse (fiscale/domicile), Coordonnées bancaires, Enfants, Informations personnelles

4- Kit de communication

Affiche magasin, Fiche de brief encadrement, Leaflet collaborateur, Encart paie.

Pour FO :

M. ASSI signale que les équipes de Contacts RH ont un devoir de résultat. A Bayonne, ce service a très bien fonctionné, puis des problèmes sont apparus, à tel point qu'il est demandé à l'ensemble des collaborateurs de ce magasin de vérifier leurs fiches de paie. Mme HERCENT confirme que les subrogations débouchent parfois sur des ratés, engendrant une paye négative. Même si une avance est possible sur le 13^e mois, cette solution n'est pas satisfaisante. Or, ces problèmes perdurent en magasin.

INFORMATION sur la répartition des missions au service sécurité

Liste des magasins tests à partir de mi-avril pour 5 mois :

CHERBOURG, CHALON NORD, RAMBOUILLET, MONTIGNY, VILLEURBANNE, IVRY SUR SEINE, GENNEVILLIERS, SAINT DENIS

Objectif du projet :

1. Réattribuer les missions (interne/externe) de façon identique pour l'ensemble des magasins
2. Adapter les moyens en fonction de la sensibilité des sites

Déploiement:

- de septembre 2017 à juin 2018

Pour FO :

M. ASSI tient à sécuriser davantage l'emploi des intervenants internes de sécurité. Pour rappel, pour exercer, une carte professionnelle est nécessaire. Or, un Directeur a signalé qu'il était à même de licencier un agent de sécurité dans le cas où il perdrait sa carte professionnelle.

Mme DUBOIS aurait souhaité recevoir le taux de démarque des magasins tests afin de pouvoir apprécier les résultats de ce projet.

INFORMATION sur la mise en place d'un service supplémentaire de paiement espèces par automate sur une partie du parc des stations services.

Liste des magasins tests :

GRAND NORD : Epinal, Mulhouse, Reims Cernay, Amiens, Coquelles, Wasquehal, Barentin, Gruchet le Valasse, Mont Saint Aignan, Tourville la Rivière,

GRAND OUEST : Angoulins, Bègles, Lormont, Mably, Nevers, Laval, Le Mans, Labège, Toulouse Purpan.

SUD EST : Antibes, Marseille Le Merlan, Châteauneuf les M., Puget sur Argens, Uzès, Ecully, Francheville, Givors, Grenoble G P, Isle d'Abeau, Perpignan Clair, Perpignan Roussillon, Salaise S/ Sanne, Sallanches, Sète Balaruc, Vaulx en Velin, Vénissieux.

IDF GH : Flins S/ Seine, Sartrouville, Villiers en Bière, Créteil Soleil, Ivry S/ Seine, Claye Souilly.

IDF CLASS PROXI : Gennevilliers, Montigny les C., Paris Auteuil, Champs sur Marne, Limay, Etampes.

Objectif du projet :

Améliorer le service client en dehors des heures d'ouverture de nos stations service

- Possibilité pour le client de payer en espèces la nuit, le dimanche et les jours fériés
- Possibilité de payer en cash sur 100% des distributeurs aux heures d'ouverture de la cabine si file d'attente à la cabine.
- Montant libre et sécable (un ticket peut servir plusieurs fois)
- Simple et facile d'utilisation

Déploiement:

entre la S17 et la S30

Pour FO :

M. MARECHAL rappelle que Carrefour Hypermarchés a reclassé des salariés handicapés en cabine ; que compte faire Carrefour de ce personnel, dans la mesure où une prochaine orientation serait de supprimer le personnel de cabine.

Mme GOUJON, d'après un exemple récent d'attaque au fourgon blindé, craint que ce système n'ouvre la porte à tous types d'agressions, d'autant que l'agent de sécurité n'est pas armé. A son avis, Carrefour Hypermarchés devrait utiliser du personnel de la Brinks. Mme GOUJON demande à quel stade en est le projet : est-il suspendu ?

La direction annonce que 4 stations disposent d'un pneumatique ; il étudiera la faisabilité d'autres solutions techniques.

Dans son magasin de La Chapelle St Luc, Mme DUBOIS précise que la station a été implantée à 700 mètres du magasin et que le système de paiement avait été fixé uniquement par carte bancaire à l'époque. Or, ce retour à un paiement par espèces induit une certaine insécurité.

M. LANDRY ajoute que la somme à transférer devrait être cosignée. Le magasin de Laval dispose également d'un automate en test, ce qui le conduit à s'interroger sur l'avenir du personnel travaillant en cabine.

INFORMATION sur la cession des Titres de la société « My design ».

La société My Design, détenue à 65,99 % par la société Carrefour Hypermarchés, a notamment pour activité la commercialisation de produits personnalisés sur le canal e-commerce.

La direction annonce qu'il est envisagé de procéder à la cession des 6.141 actions détenues dans le capital de la société My Design au profit de la société Carrefour Omnicanal.

INFORMATION sur le projet de repositionnement des Agences de proximité Carrefour Banque

- Aujourd'hui, Carrefour Banque dispose de 205 agences, ayant un manager d'agence et des équipes commerciales.
- Trois modèles existent aujourd'hui : des agences autonomes, au nombre de 81 ; 92 pôles d'agence et 32 agences de proximité.
- Les agences de proximité comprennent deux collaborateurs sous le management direct d'un responsable régional.
- Le projet actuel vise à réaménager les implantations, pour les agences de proximité ou satellite, comme Villiers en Bière ou Bourges.
- Les réaménagements potentiels peuvent comprendre une reconfiguration des bureaux, un *remodeling*, une réduction de surface ou un repositionnement de l'agence au sein de l'hypermarché (ce qui vaut pour une dizaine d'agences). Ces modifications ne devront pas écarter les agences du flux clients.
- Les conséquences de ce réaménagement sont toujours à l'étude et pourront être présentées à une prochaine réunion du CCE Hypermarchés SAS.

Pour FO :

Mme BORDEAUX demande à recevoir le nom des dix agences à repositionner au sein de l'hypermarché.

Ces stands intégrés seront-ils construits avant la réunion du CCE de juin ?

La direction répond négativement. Carrefour Banque doit d'abord respecter l'information et les procédures de ses propres instances.