

# **Compte rendu du GT caisse**

## **18 avril 2014**

Présentes pour la CFDT : Christiane Danezan et Marcelle Veraguas

Points abordés : point sur les indicateurs à fin mars 2014.

L'attente en caisse reste un des critères les plus mal notés par nos clients.

La note s'est détériorée depuis novembre 2013.

Les magasins n'adaptent pas forcément leur planning caisse sur les mois à gros CA.

L'engagement « ouverture de caisse » (2+1) est conservé dans le nouveau concept MARKET. Bons d'achat de 3 euros offerts si engagement pas respecté.

En conclusion : on repart fort sur l'attente en caisse : priorité totale !

Fin d'année 2014, sur les nouvelles caisses VLP, on pourra badger de l'accueil : gain de temps et facilité.

Formations E-learning sur les nouvelles caisses : on devra y planifier toute l'équipe caisse.

Développer l'utilisation de l'outil SAC (suivi des anomalies caisses)

Reformer sur cet outil, les managers et les AM, ainsi que les gestionnaires de stock.

Pour rappel, un TR doit être disponible à l'accueil pour utiliser l'outil SAC.

A fin mars, 85% des magasins utilisaient l'outil SAC.

La cagnotte fidélité : Notre fidélité est très mal notée ; en test 1 nouveau programme fidélité.

Le déploiement se fera à partir de septembre, par région géographique.

Les équipes seront formées par la RRC, avec le chevalet (comme pour l'EURO).

Le contenu de cette formation : Rappel de l'intérêt de la carte FID

Nouveau programme FID

Principe de la cagnotte FID.

La cagnotte FID remplace le chèque fidélité papier et E-chèque.

Le client peut décider d'utiliser tout ou 1 partie de ses avantages acquis.

Les économies sont utilisables à tout moment.

Le client pourra utiliser sa cagnotte en caisse / en SCO/ en hyper, PROXI et super.

## LES TESTS :

CASH MANAGEMENT FRONT ET BACK OFFICE. Le test démarrera en septembre.

*Le principe* : mise en place d'automate de paiement espèces.

L'équipe ne touche plus d'argent.

*L'objectif* : moins de stress/améliorer la sécurité/diminuer les fraudes.

LE QUEUE BUSTING. Objectif : diminuer l'attente en caisse.

TEST sur Paris Vouillé.

REPOSE PIED. Test mis en place sur ECUELLES ; satisfaction de l'ensemble de la ligne de caisse.

POINT RETRAIT COLIS AUTOMATISE. Des tests seront lancés d'ici fin juin.

REPRODUCTION DES CLES. Mise à disposition à l'accueil, d'un meuble qui intègre la machine à reproduction des clés. C'est l'hôtesse de caisse qui gère ceci. Avantage : développer 1 service client qui tend à disparaître. Clé proposée à 5 euros.

LOCATION DE MATERIEL KILOUTOU. Ce test à Voves a du mal à décoller. Les équipes, malgré une formation, ont du mal à expliquer l'utilisation des 20 machines. Mais la direction poursuit le test.

HORAIRES PARTICIPATIFS. Les tests se poursuivent sur 4 magasins.

### POINTS DIVERS.

EN 2014, remplacement de toutes les caisses SCO anciennes générations. La prochaine version de VLP, permet d'avoir l'écran droitier/gaucher.

Questions CFDT : Programmation de PARM sur les temps de pause.

Problème des scanners qui se déstabilisent (voir avec AMIX ).

Caisse pour handicapé mal adapté à l'hôtesse de caisse.

Retrait colis : pas plus de 20kg / pas plus de 80 cm (sinon refus du colis)

Téléphones en îlot de caisse : demande de les placer au milieu.

*Christiane Danezan/Marcelle Veraguas  
Membres du GT caisse.*



<http://www.cfdtcarrefourmarket.fr>

ou sur

<https://www.facebook.com/cfdtcarrefourmarket>