

Métiers des caisses (1/3)

Quel avenir pour les **20 000 salariés*** du groupe Carrefour qui travaillent en caisses ?



Plus de 20 000 salariés travaillent à un poste d'encaissement chez Carrefour. Ce chiffre est à préciser, car si l'entreprise communique sur le nombre de salariés par niveau, le nombre de personnes par métier reste inconnu.

Rien que dans les **hypermarchés**, c'est près de **16 500 salariés** qui sont affectés au secteur caisses, soit environ **29% des effectifs**. Dans les supermarchés, il est plus difficile de faire un point à cause de la polyvalence des salariés. Cependant, on estime à **8 % le nombre d'employés** affectés à l'encaissement.

Cela fait plusieurs années que la CFDT réclame une négociation sur le secteur caisses pour :

- Suivre l'évolution du métier et le déploiement des **caisses automatiques** et autres technologies.
- Améliorer les **conditions de travail**

La première réunion a eu lieu le 17 septembre 2019 et nous sommes dans l'attente d'une nouvelle date.

Cette réunion de travail a le mérite de relancer une dynamique de négociations sur les

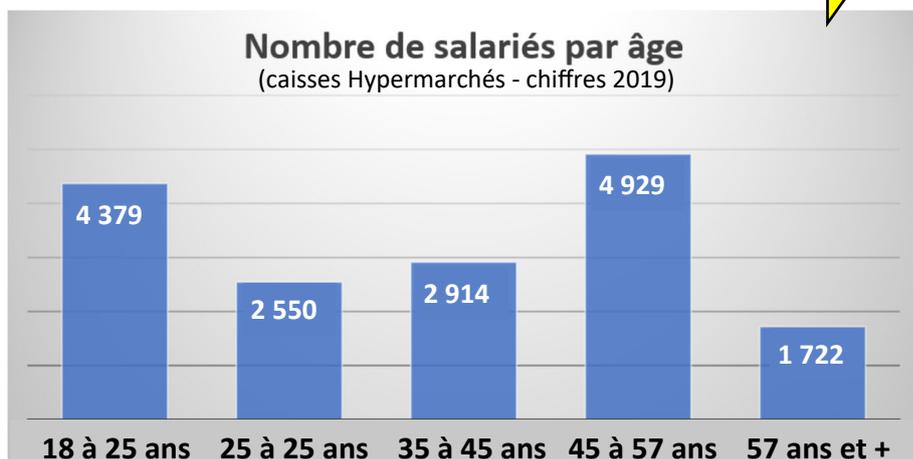
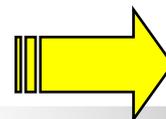
caisses, mais elle manque d'informations sociales (comme par ex. la baisse des effectifs depuis la mise en route de l'automatisation).

Nous demandons plus de transparence, d'autant plus que ces chiffres existent ! Si les métiers des caisses ne sont pas amenés à disparaître (le contact humain est encore souhaité par une majorité de clients), les **évolutions technologiques vont conduire le secteur à réduire le nombre de salariés**. Nous demandons la mise en place d'indicateurs de suivi (effectifs, heures travaillées, temps partiel) spécifiques aux caisses.

Pour la CFDT, il est urgent de se préoccuper de l'avenir du métier et d'anticiper de futures réductions des effectifs. Les salariés sont inquiets et c'est bien normal puisque dans les médias les annonces se succèdent :

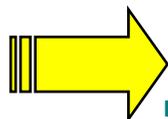
- Magasins ouverts sans caisses le **dimanche après-midi** (Casino, Monoprix, Market sur Paris), paiement avec **reconnaissance faciale** (Amazon, test Carrefour), sans parler du déploiement des **caisses autom.** entamé depuis une quinzaine d'années qui continue.

Lire la suite page 2



Métiers des caisses (2/3)

Quel avenir pour les **20 000 salariés*** du groupe Carrefour qui travaillent en caisses ?



En matière d'automatisation, la direction annonce que la « transformation de l'encaissement » est déjà installée :

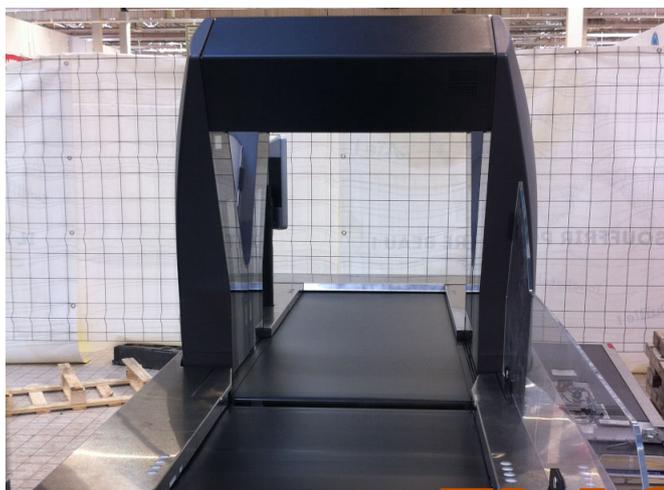
- **200 hypermarchés** sont déjà installés en **self-check-out** (voir photo ci-contre).
- **155 hypers** sont équipés en scanettes « **Scan'lib** » et le déploiement se poursuit.

D'ailleurs, 100 % des caisses traditionnelles acceptent désormais le scan'lib. Quant à la file unique, elle est installée dans 72 magasins actuellement. **Carrefour teste également dans le magasin d'Athis-Mons, le « Scan Phone ».**

En pratique, le client pourra scanner ses articles directement dans les rayons avec son smartphone et à la fin de ses courses, il validera son panier et le payera directement via l'application Carrefour. **La direction pense pouvoir annoncer l'ouverture aux clients du dispositif lors du 2ème trimestre 2020.** Leclerc travaille également sur une solution identique.



Autre information : le test de caisse-tunnel (magasins de Villiers en Bière puis Bercy) est abandonné.

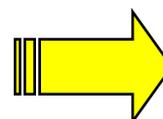


Cette caisse sans salarié permet de passer les articles dans un tunnel qui les scanne à 360°. Manifestement, la technologie n'est pas encore au point...

Combien de postes supprimés depuis une quinzaine d'années chez Carrefour suite à cette automatisation ? Nous avons demandé à la direction l'évolution des effectifs sur cette période, l'entreprise refuse de nous répondre (ces données sont pourtant disponibles en interne). Ces chiffres sont tabous.

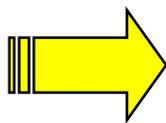
Carrefour a certainement peur des répercussions sociales et de l'utilisation qui sera faite de ces données par les presse... Mais il est inutile et peu responsable de se voiler la face. **La CFDT exige plus de transparence désormais, sinon il sera impossible d'anticiper correctement les changements !**

Lire la suite page 3



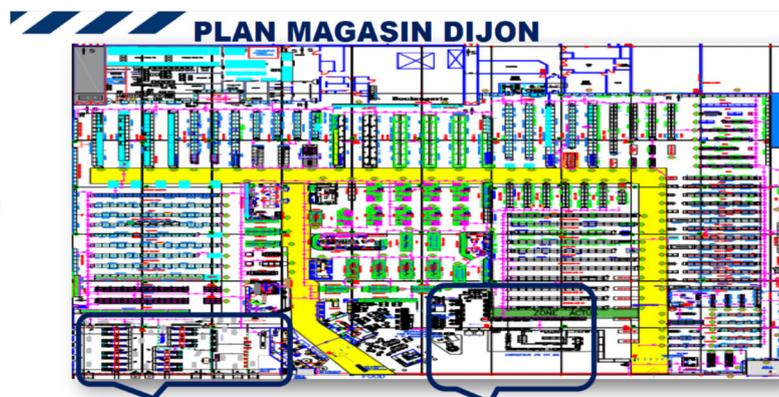
Métiers des caisses (3/3)

Quel avenir pour les **20 000 salariés*** du groupe Carrefour qui travaillent en caisses ?



La fin de la ligne de caisse ?

Dans l'hypermarché de Dijon TO, récemment transformé (après réduction des m2) en **concept NEXT**, la ligne de caisses a été remplacée par **2 zones d'encaissement différentes** (plus de la moitié des caisses sont automatiques). Est-ce là un projet que l'entreprise compte déployer à grand échelle ? La réponse n'est pas si simple, ce concept n'est pas applicable à tous **mais c'est évidemment à surveiller**.



1^{ère} zone d'encaissement
16 caisses TRAD - 4 caisses PASS -
4 bornes SCO - 6 LK SCA - 2 LK SCA LAD

2^{ème} zone d'encaissement
16 bornes SCO

Un changement de classification ?

Dans la négociation de **nouvelles classifications** qui vient de s'ouvrir, la direction propose de créer **un nouveau service nommé ARC** (Accueil relations Clients) et qui regroupera les **caisses, l'accueil/pôle services et le drive**. De plus, le développement du poste d'assistant

commercial qui prévoit une polyvalence caisses/rayon serait accéléré (créé en 2013, ce poste ne concerne pour l'instant que 200 personnes dans les hypers).

La CFDT reste vigilante sur ces changements de classifications et de tâches, elles ne doivent pas se faire sans l'accord des salariés. Nous ne laisserons pas les salariés concernés seuls face à toutes ces mutations !

Pas d'ouvertures d'hypers sans caissières pour l'instant.



La CFDT a demandé à la direction de répondre à la question suivante :

« Avez-vous prévu d'ouvrir des hypermarchés sans caissières le dimanche après-midi,

comme le fait Casino (sur Angers) et comme vous le faites avec le Carrefour Market Alésia sur Paris ? »

La réponse de la direction caisses a été la suivante : « Nous n'avons pas de demandes de la direction générale sur ce sujet ».

Conditions de travail et anticipation !



Tenues de travail, matériel de caisses (mobilier, chaises par ex.), maintien et fonctionnement des horaires îlots dans un contexte de baisse des effectifs...

Même si la question de l'avenir du métier est une priorité, ces points doivent être examinés sérieusement afin de ne pas voir la santé des salariés se dégrader durant cette période de transition. Quant à l'anticipation, Carrefour doit permettre aux salariés qui le souhaitent de changer de filières et de se former afin de préserver leur employabilité. **Le métier doit être classé en métier sensible.**