



Supply Chain

Direction Logistique	St Gilles, le 16/11/17
Site de Saint Gilles	AC/NM/DP11
DELEGUES DU PERSONNEL	

**DESTINATAIRES :**

**Titulaires :**

- ⇒ D. CLAIS (CFDT)
- ⇒ B. CORUPINI (CFDT)

- ⇒ L. MATHIAUD (CFDT)
- ⇒ A. RUBIN (CFDT)

- ⇒ D. MADEIRA (CGT)

- ⇒ P. CASANOVA (CGT)

- ⇒ C. MAURICE (CGT)

- ⇒ A. JEDDAB (LIBRE)

- ⇒ S. ROMEU (LIBRE)

**Suppléants :**

- ⇒ I. AHAMADA (CFDT)

- ⇒ S. MALEH (CGT)

- ⇒ S. COFFIN (FO)

**COPIES :**

- ⇒ C. DEMESSENCE

- ⇒ G. DIOGON

- ⇒ D. GIRAUD

- ⇒ C. MADRANGES

- ⇒ H. OUHIBI

- ⇒ G. PITON

- ⇒ M. SACQUEPEY

- ⇒ M. THOMASSIN

**Délégués Syndicaux :**

- ⇒ K. AKABLI (FO)

- ⇒ J. FOUQUE (CGT)

- ⇒ D. CLAIS (CFDT)

**COMPTE RENDU DE LA REUNION ORDINAIRE  
DU 20 NOVEMBRE 2017  
DES DELEGUES DU PERSONNEL**

**Etaient présents :**

Direction	Titulaires D.P.	Suppléants D.P.	Délégués Syndicaux
G. DIOGON D. GIRAUD	D. CLAIS B. CORUPINI P. CASANOVA	A. RUBIN S. MALEH S. COFFIN	J. FOUQUE D. CLAIS

Etaient convoqués mais absents excusés : K. AKABLI – A. JEDDAB – S. ROMEU - C. MAURICE – I. AHAMADA

Antoine CINTAS  
Directeur d'Entrepôt

## **REPONSES DE LA DIRECTION AUX DELEGUES DU PERSONNEL DU SYNDICAT CGT**

2017-11- 292 :**Embauches**: L'Inspecteur du Travail est intervenu à la demande de la CGT suite aux courriers qui lui ont été adressés les 12 janvier 2017 et 22 juin 2017 pour résorber l'emploi précaire dans l'entreprise: Il est inadmissible qu'il y ait depuis des mois 330 intérimaires ce qui équivaut à 220 équivalents temps pleins et que vous ne proposiez uniquement 22 embauches pour le mois de novembre.

**Notre demande est qu'au minimum 50 personnes supplémentaires soient embauchées avant la fin de l'année 2017.**

### **Réponse de la Direction :**

**Les embauches se font au fil de l'eau et ce depuis des mois. Nous continuons dans ce sens et embauchons les salariés qui remplissent les conditions requises régulièrement.**

**Pour rappel, nous avons titularisé 83 personnes depuis le mois de septembre 2016, soit 10 comités d'embauche. Notre volonté reste toujours de pérenniser notre site mais pas n'importe comment.**

**Egalement concernant le service préparation nous avons eu un pic cet été à 260 personnes, pour le remplacement des congés, maladie et accidentologie et à date nous avons 160 intérimaires.**

2017-11- 293 :\_Nous réclamons à la Direction d'appliquer l'accord Caravelle stipulant la création d'un poste à la régie sur le site de Saint-Gilles, pour ces raisons nous demandons la titularisation sans délai d'une personne à ce poste.

### **Réponse de la Direction :**

**La personne prévue, a préféré quitter l'entreprise. A date, plus aucune titularisation ne peut se faire. Nous attendons d'avoir plus de précisions sur le dossier de la polyvalence et les mesures qui vont être prises. En attendant nous mettrons comme dans les autres services de la polyvalence.**

2017-11- 294 :\_Est-ce que dans les mois à venir il n'y aura plus de service litiges sur le site de Saint-Gilles et qu'il y aura **une centralisation des plateformes administratives**, comme cela a été dit sur un site de Carrefour Supply Chain ?

### **Réponse de la Direction :**

**A date rien ne change pour le service des litiges, à savoir même si aujourd'hui il existe déjà les services relations clients, sur Salon, Colomiers et Sennecé, le travail d'analyses et de recherches doivent être fait sur St Gilles. Par contre, effectivement le travail en lui-même a évolué.**

2017-11- 295 : **Titularisations** : Nous dénonçons la position de la Direction de ne pas titulariser des salariés aux postes de caristes et sur d'autres services sous prétexte de l'application dans les mois à venir de la poly activité. Quand sur les sites de : **Salon de Provence** il y a eu ce mois-ci (36 titularisations de caristes, agents administratifs, achemineurs, expédition, réception) sur le **site du Mans** titularisation de caristes, **sur le site du Rheu** titularisation de (6 caristes, 4 pointeurs certifiés), **pour ces raisons nous demandons la titularisation immédiate des salariés sur tous les postes de polyvalence (5 caristes minimum).**

### **Réponse de la Direction :**

**La titularisation sur certains postes, à date, est interdite, dû fait du dossier de la polyvalence, qui est en cours.**

**Sur certains entrepôts, il y a eu non pas des titularisations, mais des régularisations, sur certaines personnes, qui occupaient un poste, à temps plein, depuis des années.**

2017-11- 296 : Il est fréquent que des préparateurs passent en polyvalence une heure à peine après le début de journée, ce qui du fait des fins de missions, a un effet négatif sur leurs productivités. Nous demandons donc que leur quota soit gelé pour qu'ils ne perdent pas sur leurs productivités.

**Réponse de la Direction :**

**La polyvalence est demandée et proposée en fonction de l'activité, elle n'est donc imposée à personne, de plus les fins de missions n'impactent en rien les productivités qui sont prises sur le nombre réel de colis préparés.**

**Il n'y aura pas de gel de productivité, par contre nous faisons le nécessaire pour sortir les préparateurs en polyvalence une fois leur commande terminée.**

2017-11- 297 : A partir de ce mois-ci nous afficherons les réclamations DP de la CGT dans le tableau au service réception, comme le fait la CFDT depuis des années.

**Réponse de la Direction :**

**Non, les questions doivent être affichées sur les panneaux prévus à cet effet, et ce pour l'ensemble des organisations syndicales.**

2017-11- 298 : L'équipe de nuit ne peut pas être arrêtée au mois de décembre 2017 au vu des volumes que nous passons journalièrement, des priorités de départs camions, il est impossible de travailler sur deux équipes avec en plus 300 intérimaires, risques accrues d'accidents du travail, pas assez de matériel, **nous demandons que l'équipe de nuit soit en dur toute l'année, ainsi que pour les années à venir.**

**Réponse de la Direction :**

**Non, nous avons aujourd'hui suffisamment de matériel (chariots et talkmans) pour faire l'activité sur deux équipes, d'ailleurs nous l'avons prouvé la semaine dernière où nous avons produit jusqu'à 190000 colis en une journée sans équipe de nuit.**

**L'équipe de nuit s'arrêtera le 31 décembre 2017, par contre, il se peut que ponctuellement nous la mettions l'année prochaine pour assurer la production de certaines OP.**

2017-11- 299 : a) **Préparateurs :** a) 90 % du personnel se plaint du nouveau talkman et de la RV5, cela les pénalise sur l'obtention de leur prime de productivité, comment pouvez-vous refuser de revoir les quotas quand les salariés travaillent dans ces conditions et perdent sur leur prime de productivité.

b) Quand enfin allez-vous décompter comme il se doit le temps que les préparateurs perdent avec cette nouvelle version ?

**Réponse de la Direction :**

**A : Contrairement à ce que vous dites la majorité des préparateurs n'ont pas de problème avec la nouvelle version de la vocale. Par contre, il y a encore certains dysfonctionnements à corriger, ce à quoi nous nous employons tous les jours. La RV5, est mise sur quasi, tous les entrepôts, et fonctionne correctement.**

**B : Comme toujours nous prenons en compte les pertes de temps liés à un nouveau process et les personnes qui sont concernées se voient octroyer des arrêts de la part de leurs responsables quand cela est justifié.**

2017-11- 300 : Comment expliquez-vous qu'il y ait des intérimaires avec plus d'un an d'ancienneté n'aient pas été retenus dans les sessions d'embauches des mois précédents.

**Réponse de la Direction :**

**Un point est fait tous les mois sur les personnes éligibles pour une embauche, certains ne le souhaitent pas et d'autres ne remplissent pas encore tous les critères que nous demandons. A date, certaines embauches se sont faites pour certains ou certaines, avec 2 mois d'ancienneté....**

2017-11- 301 : **Titularisations** :a)Comment peut-on titulariser au poste d'employé principal des salariés ayant 2 ans d'ancienneté dans l'entreprise, alors que plusieurs référents ou des séniors étaient plus anciens et plus expérimentés à ce poste ?

b) Quand allez-vous considérer à leur juste valeur les salariés séniors qui ont beaucoup d'ancienneté dans l'entreprise en leur proposant des évolutions ?

c) Ou est-ce que les anciens vous posent des problèmes ?

d) Voulez-vous vraiment créer des tensions entre génération ?

**Réponse de la Direction :**

**A : La titularisation d'un poste d'encadrant ne tient pas compte d'un unique critère d'ancienneté, nous regardons en priorité la compétence au poste, la disponibilité ; la flexibilité, ainsi que le relationnel avec les collaborateurs. Ce choix appartient à la direction, et il serait bon de ne pas faire de l'ingérence.**

**B : Nous considérons tous les salariés de l'entreprise et concernant l'ancienneté nous vous rappelons pour exemple, que sur le choix des référents que nous avons eu cet été, il y avait 5 « anciens » sur les 6 retenus. Votre affirmation est infondée, car il y a de nombreux exemples, à savoir aussi que certains se bloquent du fait de la non flexibilité.**

**C : Les anciens comme les nouveaux ne nous posent aucun problème, au contraire, ils sont bénéfiques aux générations qui arrivent, par leur savoir faire.**

**D : Nous vous retournons la question, quel est votre but en tant que représentant du personnel de dénigrer certaines personnes sans raisons objectives.**

2017-11- 302 :Pouvez-vous expliquer aux salariés pour quelle raison la prime d'intéressement ne fait que baisser de mois en mois, alors que nous sommes dans un nouvel entrepôt et que les volumes à traiter ont triplés et que les salariés s'investissent de plus en plus dans leur travail ?

**Réponse de la Direction :**

**Les résultats de l'intéressement collectifs sont liés d'une part à des items nationaux dont nous n'avons pas la maîtrise et d'autre part sur des items locaux qui sont satisfaisants dans l'ensemble, comme la gestion de l'entrepôt, avec un coût colis générant un bonus. Le point noir reste l'item sur le gains et pertes, impacté principalement par la casse, le vol, la consommation sur place et enfin un manque prononcé de civisme de la part de certains. Des plans d'actions sont mis en place, afin que cette dégradation ne perdure.**

2017-11- 303 : **Dispatché** :a)Plusieurs préparateurs et caristes viennent se plaindre depuis des mois auprès de notre syndicat de l'accueil qui leur est réservé au dispatch par certain pilote de l'équipe d'après-midi, ce n'est pas la première fois que nous posons cette question, comptez-vous laissez cette personne continuer à mal parler aux salariés.

b) Quant les pilotes vont arrêter de faire du zèle et mettre les arrêts aux préparateurs comme il se doit, s'ils ont attendu 20 minutes, pourquoi leur mettent-ils uniquement 10 minutes, de plus ce n'est pas aux pilotes de décider de mettre des arrêts mais aux responsables de préparation.

**Réponse de la Direction :**

**A : Nous vous rappelons que le respect doit être mutuel, le pilote en question sera et orientera la personne qui a un problème vers le chef de préparation.**

**B : Les pilotes n'ont pas le temps pour faire du « zèle », les arrêts sont mis en fonction du temps perdu si cela est justifié et validé effectivement par les responsables de préparation.**

2017-11- 304 : a) Existe-t-il un dispositif pour les personnes mal entendant dans l'entreprise ?  
b) Si oui pourquoi n'est-il pas proposé à une personne concernée ?  
c) Comment se fait-il qu'un agent de maîtrise puisse se permettre de dire à cette personne que son contrat ne sera pas prolongé car des personnes du syndicat se seraient plainte, faite attention à ne pas mettre sur le dos du syndicat, les décisions que vous n'assumez pas car cela pourrait aller très loin, surtout que certains AM disent que cette intérimaire se débrouille très bien.  
d) Carrefour Supply Chain à grand coût de publicité parle du handicap dans l'entreprise, mettez des actes en face de vos paroles à travers l'accord handiaction que la CGT a signée.

**Réponse de la Direction :**

**ABC : Vous avez raison, cela peut aller très loin, concernant cette personne, dès son intégration et que nous avons eu connaissance de son problème nous l'avons reçue pour voir avec elle si le métier de préparation était compatible, ce qui a été le cas, en clair aucune restriction de notre part.**

**Par contre, certaines personnes se sont permises d'aller voir cette personne pour lui dire qu'elle ne serait pas gardée et cela est venu à nos oreilles, de là un responsable l'a reçu pour lui dire qu'elle n'avait rien à craindre et que son contrat n'était nullement remis en question afin de la rassurer.**

**Pour rappel nous assumons toujours nos décisions.**

**D : Un nombre important d'actes et aménagements ont été fait sur notre site dans le cadre d'Handiaction, faut-il vous les énumérer ? A savoir, que toutes les organisations syndicales ont signés cet accord.**

2017-11- 305 : Certains salariés habilités à conduire la nacelle doutent de sa fiabilité, car elle fait des bruits douteux, pour plus de sécurité pourriez-vous la faire réviser.

**Réponse de la Direction :**

**Si un salarié pense qu'il peut y avoir un problème sur la nacelle, il doit le signaler immédiatement à son responsable qui fera le nécessaire. Un contrôle va être fait.**

2017-11- 306 : A quel moment allez-vous comprendre que le circuit alcool doit être enlevé aux intérimaires pendant une certain période, cela évitera une casse trop importante qui vient pénaliser les salariés sur l'obtention de la prime d'intéressement collectif.

**Réponse de la Direction :**

**Non, il n'y a aucun rapport, il suffit juste à chacun (cdi comme intérimaires) de respecter les procédures et notamment le filmage à deux plans, la casse vient majoritairement de ce non respect.**

2017-11- 307 : Apparemment certains produits vont être distribués par les pilotes, nous demandons à la Direction de prévoir de décompter le temps que les préparateurs vont perdre ?

**Réponse de la Direction :**

**Non, certains produits très prisés, très chers, sont disposés au dispatch, depuis toujours. Malheureusement, le non civisme et la malhonnêteté de certains pénalisent notre entrepôt.**

2017-11- 308 : Pouvez-vous faire un rappel aux pilotes de ne pas attribuer les chariots des titulaires lorsqu'ils sont remis en préparation.

**Réponse de la Direction :**

**Oui, à condition que les cdi ne demandent pas leur chariot une fois que l'activité est lancée et que nous avons attribué aux intérimaires les chariots restant.**

**Une réattribution pour les cdi va être refaite en début d'année de part l'arrêt de l'équipe de nuit.**

2017-11- 309 : Serait-il possible d'installer une pointeuse au service réception, pour faciliter au personnel le badgeage ?

**Réponse de la Direction :**

**Non, toutes les badgeuses se trouvent en sortie de l'entrepôt et non dans chaque service.**

2017-11-310 : Une fois de plus nous vous demandons de faire changer les néons avant la fin du mois dans les allées 22-23-24-36-34-45-74-76-92-94-95-104.

**Réponse de la Direction :**

**Nous allons voir avec le service des moyens généraux l'état d'avancement, et ils seront changés au plus vite, en fonction de notre capacité à le réaliser sachant qu'il y a déjà une centaine de néons qui ont été remplacés.**

2017-11-311 : **Organisation du travail :**a) Cela ne vous dérange pas qu'en début de poste il n'y ait pas assez de chariot de préparateurs, de talk mans et que les préparateurs soient obligés d'attendre parfois 20 minutes pour pouvoir prendre des talk mans.

b) Pour éviter cette perte de temps, nous demandons l'attribution des chariots de préparation et des talk mans par des numéros.

c) **Accord égalité hommes et femmes,** le constat que le syndicat CGT fait, et qu'il n'est proposé à aucune femme entre autre préparatrice de commande d'évolution dans l'entreprise ceci est discriminatoire la preuve en est, la proposition de postes polyvalents au pilotage ne vaut-il pas mieux les proposer à une femme pour la soulager ou à un homme ?

**Réponse de la Direction :**

**A : Le nombre de chariot est de 115, concernant les talkmans il y en a 160, donc largement assez de matériel pour tous.**

**B : Le matériel sera attitré dès le début de l'année de part l'arrêt de l'équipe de nuit.**

**C : Ce poste a été proposé en fonction des compétences et d'une grande disponibilité et ce sans aucune discrimination.**

2017-11-312 : **Polyvalences dans l'équipe d'après-midi :** Les salariés se plaignent une nouvelle fois que la polyvalence n'est pas équitable pour tous et que certains font jusqu'à 3 polyvalences, quand allez-vous vous décider à ce qu'il y ait une équité entre tous les préparateurs ?

**Réponse de la Direction :**

**Concernant les caristes un roulement est mis en place, pour les autres polyvalences elles sont proposées en fonction des compétences de chacun, il se peut qu'effectivement certains aient 3 polyvalences et notamment en fonction de leur ancienneté.**

2017-11-313 : Dans l'équipe du matin il y a un tableau devant le dispatch qui permet aux polyvalents de savoir s'ils sont caristes, est-ce que l'équipe d'après-midi peut faire la même chose.

**Réponse de la Direction :**

**Oui, nous mettrons à l'affichage pour l'équipe d'après-midi le nom des personnes qui sont caristes chaque jour comme cela est fait le matin.**

2017-11-314 : a) Pourriez-vous remettre la procédure cariste aux titulaires et polyvalents.

b) Pourriez-vous remettre la procédure sécurité à l'ensemble du personnel expédition.

**Réponse de la Direction :**

**A : Oui la procédure cariste sera remise à l'ensemble des caristes et polyvalents.**

**B : Il n'y a pas de procédure spécifique pour le personnel des expéditions.**

2017-11-315 : a) Comment se fait-il qu'il y ait autant de casses caristes dans l'équipe d'après-midi ?

b) Est-ce que les bottes grands froids ont été commandées pour les caristes ?

**Réponse de la Direction :**

**A : Nous sommes en train d'analyser ce que vous nous dites, nous reviendrons vers vous. Par contre, je vous confirme que la casse existe aussi sur l'équipe du matin. Notre rôle est de fédérer l'ensemble des équipes et non de les diviser...**

**B : Les bottes sont à disposition pour les caristes titulaires qui n'en n'ont pas, et dont le renouvellement arrive à date.**

2017-11-316 : **Service chargement :** a) De combien de polyvalents au chargement avez-vous besoin, et quelles sont les personnes retenues ?

b) Avez-vous pensé à commander les vestes grand froid pour les chargeurs et gants ?

**Réponse de la Direction :**

**A : Le nombre de polyvalents dans ce service varie en fonction de la volumétrie, nous sommes en cours de formation d'une dizaine de personnes afin de ne pas en manquer lorsque cela le nécessite.**

**B : Les vestes grands froid ont été distribuées au personnel de ce service, si une personne ne l'a pas eu elle peut se rapprocher de son responsable.**

2017-11-317 : **Service réception :** a) Pour éviter des tensions dans ce service pourquoi ne mettez-vous pas une boîte comme il y avait sur le site de Nîmes au début, pour l'attribution des camions aux réceptionnaires cela permettra que les bordereaux soient pris dans l'ordre établi.

b) Faites un rappel qu'il est interdit de vapoter dans les bureaux.

c) Faites un rappel de ne pas disposer des palettes sur le passage des portes.

**Réponse de la Direction :**

**A : Nous sommes entrain de réfléchir à un nouveau process dans l'attribution des camions et cette solution, au combien ancienne, en fait partie.**

**B : Oui, un rappel sera fait à tous sur cette interdiction, au même titre que la cigarette.**

**C : Un rappel sera fait en brief dans ce service.**

2017-11-318 : **Service nettoyage :** a) Ce service est en manque d'effectif quand allez-vous le renforcer ?

b) A quelle date allez-vous installer des poubelles et des Rolls en bout d'allée.

**Réponse de la Direction :**

**A : Nous mettons régulièrement le nombre de personnes qu'il faut en fonction du travail mais également des absences qui pour certains sont régulières et nous déstabilisent fortement. Le renforcement se fait principalement par GSF.**

**B : Un point va être fait par la responsable de ce service pour voir la pertinence ; Lorsque nous pouvons voir l'état du patio, alors que les poubelles sont nombreuses, ce n'est pas la quantité qui solutionnera le problème, mais le civisme de chacun**

2017-11-319 : **Parking salariés :** Site Seveso comment expliquez-vous que vous nous obliger à nous garer en marche arrière et que par manque de place, des salariés sont obligés de se garer devant les voitures ?

**Réponse de la Direction :**

Cela s'est produit sur 2 jours la semaine dernière du fait que les intérimaires prenaient leur poste en même temps que les cdi, cela reste un épiphénomène.

Dans le même registre, vous vous permettez de vous garer régulièrement sur le parking visiteur alors que cela est interdit, vous n'avez pas de privilèges par rapport aux autres salariés.

2017-11-320 : **Casse picking :a)** Quel service doit la ramasser et nettoyer les pickings ?

b) Casse en augmentation dans les pickings, veuillez mettre une personne supplémentaire pour le reconditionnement dans les allées.

**Réponse de la Direction :**

**A :** Lorsque le colis tombe, Les uvc récupérables dans le picking doivent être ramassés et reconditionnés par le préparateur et la casse mise dans les rolls à disposition. Si besoin de nettoyer le picking, l'agent de nettoyage le fera.

**B :** Non, il ne faut pas prendre le problème à l'envers, nous allons nous efforcer de réduire cette casse qui souvent provient de la consommation sur place par une présence plus accrue sur le terrain.

2017-11-321 : **Badgeuses :** 413 salariés et 330 intérimaires, cela n'est plus possible pourriez-vous les déplacer à la sortie dans le couloir.

**Réponse de la Direction :**

**Non, et fort heureusement, ce n'est pas l'ensemble de l'entrepôt qui finit en même temps.**

2017-11-322 : **Plateforme emballages :** Pourriez-vous mettre un cariste pour ramasser les piles dans les allées dans l'équipe de nuit.

**Réponse de la Direction :**

**Ce travail est fait au quotidien de nuit comme en journée.**

2017-11-323 : **Service préparation :** Les préparateurs remontent une recrudescence de commandes d'un seul colis. Si leur rempotage n'est pas possible nous demandons qu'une personne soit détachée pour les faire.

**Réponse de la Direction :**

**Non, personne ne sera détaché. Nous nous efforçons de repoter chaque fois que cela est possible, nous avons tous à y gagner. Par contre, il arrive que certaines commandes n'aient qu'un colis, mais très rarement, et dans la mesure du possible nous les gardons pour les repoter avec les commandes suivantes sauf en cas de promo, un oubli peut arriver aussi.**

2017-11-324 : **Salle de pause :** Plus de 700 salariés se servent des grills et fours micro ondes, veuillez changer ce qui ne chauffe pas et rajouter 2 grills supplémentaires et 2 micros ondes.

**Réponse de la Direction :**

**Un point sera fait sur le matériel pour remplacer celui qui est défectueux, en parallèle nous allons racheter 2 micro-ondes supplémentaires ainsi qu'un grill.**

2017-11-325 : Au vu du nombre d'embauche au mois de novembre, nous demandons à ce que des préparateurs de l'équipe d'après-midi puissent permuter dans l'équipe du matin, en prenant en priorité des salariés ayant des contraintes familiales.



**Réponse de la Direction :**

**C'est ce que nous avons fait avec 10 personnes qui ont basculé sur l'équipe du matin. Pour rappel, le critère retenu est l'ancienneté. Nous ne pouvons pas changer de critères à votre bon vouloir.**

2017-11-326 : Pouvez-vous nous expliquer pourquoi la responsable sécurité a fait un brief concernant le challenge handiaction en disant que les intérimaires pouvaient se positionner et qu'ensuite elle soit allée voir les intérimaires s'étant inscrit en leur disant que ce n'était plus possible. Pourquoi n'a-t-elle pas fait un autre brief pour s'en expliquer ?

**Réponse de la Direction :**

**Toutes les manifestations organisées par le site sont destinées aux cdi et cdd. Effectivement, il y a eu une confusion de notre part, concernant les intérimaires. Ces derniers ont été vus individuellement car ils étaient au nombre de 3. Le débat a été clos.**

2017-11-327 : Communiquez nous les résultats de l'inventaire

**Réponse de la Direction :**

**Les résultats de l'inventaire sont les suivants, pickings et paletier, -28310,81€.**

2017-11-328 : Communiquez nous les résultats de l'intéressement collectif à ce jour.

**Réponse de la Direction :**

**A date, nous n'avons pas les résultats du mois d'octobre, comme précisé en C.E.**

2017-11-329 : Pour quelle raison refusez-vous à Monsieur Convertini de continuer à travailler en décalé ?

**Réponse de la Direction :**

**Par rapport au fait que vous nous avez reproché de faire du favoritisme envers son épouse qui travaillait en journée, pour des contraintes familiales. De fait, elle doit choisir de passer du matin ou après-midi, ce qui contraint Mr Convertini à en faire de même..... Il serait bon d'assumer vos dires.**

2017-11-330 : **Service retour :** a) Pourquoi ne mettez-vous pas des polyvalents en nombre suffisant pour traiter les colis à reconditionner ?  
b) Pour éviter de la perte il avait été demandé de mettre des ranges bouteilles dans les Palos, qu'en est-il ?

**Réponse de la Direction :**

**A : Au cas où vous ne l'auriez pas remarqué, en plus des 4 titulaires, nous détachons en polyvalence et en moyenne 4 à 6 personnes tous les jours dans ce service, le nombre est fonction des volumes à traiter.**

**B : Nous avons demandé un prototype au service des moyens généraux.**

2017-11-331 : Comptez-vous agrandir la zone devant le dispatch, il y a de plus en plus de problèmes pour pouvoir se garer.

**Réponse de la Direction :**

**Non, cela n'est pas possible, les salariés doivent continuer à se stationner dans les cellules voisines lors de la pause, un rappel sera fait pour ne pas laisser les chariots dans les allées qui peuvent gêner les caristes de réception.**

2017-11-332 : Faites un rappel aux responsables du service préparation de mettre les chasubles quand ils tournent dans l'entrepôt.

**Réponse de la Direction :**

**Cela est demandé et fait au quotidien.**

2017-11-333 : Certaines demandes de réappro sont lancées alors que les emplacements pickings sont pleins, pendant que des préparateurs attendent leurs colis devant des pickings vides, ce qui obligent les caristes à flasher à vue, perte de temps pour les préparateurs et caristes, quelle solution comptez-vous apporter ?

**Réponse de la Direction :**

**Le problème majeur, est le faux stock en picking, dû, soit par le préparateur, soit par le cariste, lorsqu'il s'agit de partiel.**

2017-11-334 : a) Comptez-vous comme chaque année pour la période de Noël, donner une boîte de chocolat et du champagne aux salariés ?

b) Pourriez-vous également en donner aux intérimaires ?

**Réponse de la Direction :**

**A : Oui cela est prévu comme tous les ans.**

**B : Non, les intérimaires ont leur propre employeur qui peut procéder à ce geste s'il le souhaite.**

2017-11-335 : Comment se fait-il que 2 caristes arrivent à descendre la même palette à mettre en picking ?

**Réponse de la Direction :**

**Cela arrive lorsque l'on pousse une palette au dispatch et qu'en même temps un cariste la récupère car elle était dans le système radio, sur infolog, cela reste très rare.**

2017-11-336 : Dans le cas où un(e) salarié(e) s'estimerait victime d'une distinction négative liée à son appartenance syndicale, quelle démarche la direction l'invite t-elle à faire pour lever tout doute, ou faire cesser cette discrimination ?

**Réponse de la Direction :**

**Dans le cas où une personne se sent discriminée de part son appartenance à un syndicat, elle peut se rapprocher d'un des deux responsables d'exploitation.**

**REPONSES DE LA DIRECTION AUX DELEGUES DU PERSONNEL  
DU SYNDICAT F.O.**

20-11-01 De nombreux préparateurs ont du mal avec le nouveau système vocal. Le moindre bruit valide des colis, la commande retour ne fonctionne pas parfaitement, ce qui engendre des erreurs involontaires. Il a d'ailleurs été dit au brief du 14/11 que de nombreuses erreurs de préparation (en particulier la validation des manquants) sont imputables à ce changement de système et que des fiches explicatives seront mises à disposition des préparateurs.

a) De ce constat, ne serait-il pas juste de faire un moratoire sur les erreurs des préparateurs pendant le mois de mise en place ?

b) Si ce n'est pas possible, pouvez-vous au moins suspendre les lettres de sensibilisation relatives au taux de qualité pendant cette période d'adaptation, lesquelles sont toujours mal vécues par les préparateurs?

**Réponse de la Direction :**

**A : Non, par contre chaque erreur est analysée et nous serons plus indulgent, effectivement des fiches reflexes vont être distribuées à chaque préparateur.**

**B : Les lettres de sensibilisation sont données lorsqu'il n'y a pas de doute sur les erreurs du préparateur, le plus souvent cela vient de mauvais comptages. Mais nous tiendrons compte de la mise en place de la RV5.**

20-11-02) Le contrôle pondéral est ressenti par beaucoup comme une grande injustice.

a) D'une part, ce ne sont pas tous les préparateurs qui sont concernés. Les préparatrices sont en effet exclues des circuits Cash et Alcool afin de ne pas porter de trop lourdes charges (ce qui est normal), mais elles évitent de ce fait la pesée systématique de leurs palettes d'alcool (les palettes d'alcool de proxi ne se pèsent pas). Elles ont de facto un meilleur taux de qualité puisque c'est surtout au contrôle pondéral que les erreurs sont révélées. Avez-vous réfléchi à ceci ?

b) D'autre part, les préparateurs ne comprennent pas pourquoi leurs palettes pesées conformes ne sont pas prises en compte dans leur taux de qualité. En effet, c'est uniquement leur seule palette en écart qui sera contrôlée avec à la clef une forte probabilité d'avoir une erreur. Même le bon préparateur qui passera quarante fois au contrôle pondéral sans écart de poids finira un jour ou l'autre par faillir. Nous considérons que ceci est profondément injuste et ne reflète pas le véritable taux de qualité du préparateur. Allez-vous y remédier ?

c) Ne pouvez-vous pas instaurer un nombre de colis contrôlés minimal afin de valider un taux de qualité ?

**Réponse de la Direction :**

**A : Le fait de ne pas mettre de personnel féminin sur l'alcool est une volonté de notre part. Il est important de ne pas faire de distinctions hommes/femmes.**

**B : Le pondéral est pris dans le contrôle orienté et non aléatoire, la règle ne change pas.**

**C : Non, quelque soit le nombre de colis contrôlés un taux reste un taux, et la norme est inférieure à 0.20% d'anomalies.**

20-11-03) De petits sacs à dos ont été testés avec succès par des préparateurs afin d'éviter l'encombrement du nouveau talkman. Est-il possible d'en commander en grande quantité ? En effet, certains préparateurs les ayant testés ont été obligés d'en acheter avec leurs propres deniers puisque on n'a pas pu leur en fournir.

**Réponse de la Direction :**

**Oui, nous allons en commander pour tous ceux qui le souhaitent, ils seront de la taille du talkman et transparents, seuls ces sacs seront autorisés dans l'entrepôt dès leur arrivée.**

20-11-04) Depuis l'instauration du code-barres sur les badges, les préparateurs se plaignent de files d'attente devant le dispatch. Pensez-vous améliorer la gestion de l'attribution des talkmans avant les prises de poste ?

**Réponse de la Direction :**

**Nous sommes dans la phase de mise en œuvre, des moyens techniques vont être mis pour limiter les attentes.**

20-11-05) Les chargeurs ont souvent des difficultés à retrouver les palettes acheminées du pondéral. Ils perdent beaucoup de temps ce qui peut engendrer des retards camions. Pouvez-vous vous pencher sur ce problème ?

**Réponse de la Direction :**

**Malheureusement, le problème est l'erreur humaine, bien que nous ayons mis sur chaque porte et travée des codes détrompeurs. Un rappel régulier sera fait, ainsi que sur le fait de marquer sur la palette le code uo du préparateur si nous devons faire des recherches.**

20-11-06) Nous voyons défiler depuis de nombreux mois nombre d'intérimaires. Les préparateurs CDI relèvent qu'ils sont souvent gênés par ces derniers dans les allées, ce qui a un impact sur leur productivité. Ils signalent aussi des manquements à la sécurité et au civisme. Nous pouvons également évoquer la casse occasionnée et le vol.

- a) Pouvez-vous être plus vigilants au niveau du recrutement effectué par les boîtes d'intérim ?
- b) Peut-on améliorer la formation des nouveaux ?

**Réponse de la Direction :**

**A : Nous faisons un point régulier avec les agences et notamment sur le savoir être qui est le critère incontournable que nous demandons pour les nouveaux entrants.**

**B : La formation reste de bonne qualité, nous avons dès cette semaine rajouter un peu plus de temps sur la partie qualité afin de resensibiliser encore plus les nouveaux intérimaires. Les modules de formations sont également revus, pour une mise à jour. Le renforcement des responsables dans le service s'en fera ressentir également.**

20-11-07) FO demande que des suiveurs soient désignés par la direction pour que cette mission se poursuive auprès des intérimaires et qu'ils ne soient pas livrés à eux-mêmes comme c'est le cas aujourd'hui.

**Réponse de la Direction :**

**Les nouveaux intérimaires bénéficient d'une formation pendant une semaine et ensuite sont suivis la deuxième semaine par les tuteurs, ils ne sont pas livrés à eux-mêmes, sachant qu'après ces deux semaines ils savent qu'ils peuvent se rapprocher des chefs d'équipe sur le terrain en cas de problème, de plus nous mettrons chaque fois que possible nos référents pour accroître ce suivi.**

20-11-08) Depuis quelque temps, on demande aux préparateurs de prendre systématiquement des incomplets à chaque commande. Le problème, c'est qu'ils perdent parfois du temps avec des incomplets contenant plus d'uvc que devrait en contenir le colis d'origine. De même, certains colis reconditionnés ne sont pas à la bonne adresse et peuvent occasionner des erreurs. Il arrive également que le colis incomplet ne soit tout simplement pas le bon. On sait qu'il y a beaucoup de personnel tournant qui aide au service retour. N'est-il pas possible d'instaurer une véritable polyvalence dans ce service et responsabiliser ces potentiels polyvalents ?

**Réponse de la Direction :**

**Nous sommes en train de revoir ce point afin que les colis reconditionnés soient pris régulièrement, et enfin, la responsable au service retour est en train de mettre en place une organisation. Nous reviendrons vers vous une fois la procédure entérinée.**

20-11-09) Pourquoi ne titularisez-vous pas des pilotes infolog ou encore des gestionnaires de volume alors que des polyvalents sont constamment postés sur ces métiers ?

**Réponse de la Direction :**

**Nous attendons les décisions qui seront prises concernant la polyactivité, en attendant nous mettons de la polyvalence dans les services qui le nécessitent.**

20-11-10) Des préparateurs sans réelle polyvalence se sentent mis à l'écart. Ils ont l'impression de moins sortir que d'autres de la préparation.

a) Votre gestion de la polyvalence est-elle rigoureuse ?

b) N'est-ce pas toujours les mêmes qui réalisent des tâches annexes ?

**Réponse de la Direction :**

**A : Il faut relativiser, certains réclament de la polyvalence au bout de 2 mois d'embauche, oui notre polyvalence est très rigoureuse en fonction des besoins, compétences, disponibilité. La polyvalence n'est pas un acquis.**

**B : Certains peuvent effectivement avoir plusieurs polyvalences, par contre non, ce ne sont pas toujours les mêmes.**

20-11-11) On nous a fait part de l'existence de plusieurs sons de cloche au niveau du dispatch. Pour des circonstances similaires, certains préparateurs ont des arrêts, d'autres pas. Par exemple, un préparateur s'est vu refuser un arrêt parce qu'il avait fait tomber une palette reprise en début de journée, abandonnée par un précédent préparateur. Cette dernière était filmée mais en réalité elle était mal montée car elle a fini par s'écrouler au premier virage. Un autre préparateur s'est vu octroyer un arrêt pour un cas semblable. Est-ce donc à l'appréciation seule du dispatcheur ? Nous demandons des procédures identiques pour tous, sans distinction.

**Réponse de la Direction :**

**Ces points là sont décidés par les responsables de préparation et non les dispatcheurs. Après analyse, les procédures sont identiques mais les cas peuvent être différents.**

20-11-12) Pouvez-vous rehausser ou mettre au niveau 2 les palettes de piles (gains de place et effort moins prononcé) de la cellule 7?

**Réponse de la Direction :**

**Nous allons voir la faisabilité avec le service G.V.**

20-11-13) Pourriez-vous rajouter en salle de pause 2 salamandres supplémentaires et un micro-onde pour éviter les files d'attente?

**Réponse de la Direction :**

**Nous allons remplacer le matériel défectueux et racheter 2 micro-ondes et un grill.**

20-11-14) Les salariés ne comprennent pas qu'on puisse "égarer" leurs feuilles de congés, nous vous demandons d'apporter plus de rigueur et de sérieux quant au traitement de ce document.

**Réponse de la Direction :**

**Nous apportons la plus grande rigueur quant au traitement des feuilles de congés, elles ont toutes été mises à disposition du dispatch le 1<sup>er</sup> novembre comme le demande la loi. Il se peut qu'une feuille se soit égarée.**

20-11-15) Les supports en préparation sont de moins en moins conséquents, les salariés se plaignent du nombre trop important de demi-palettes qui empêchent d'atteindre le haut de la grille. Pouvez-vous y remédier?

**Réponse de la Direction :**

**Nous analysons chaque mois ces indicateurs et notamment le nombre de prises par support, il est assez constant depuis des mois et à même augmenter suivant les circuits et bannières.**

20-11-16) Est-il normal que les caristes de l'équipe du matin évoluent bien souvent dans la même cellule?

**Réponse de la Direction :**

**Non, il y a un roulement pour que les caristes ne soient pas toujours dans la même zone, nous repasserons les messages.**

20-11-17) Comment se fait-il que des préparateurs soient régulièrement cantonnés dans les mêmes cellules?

**Réponse de la Direction :**

**Les préparateurs ne sont pas cantonnés dans une zone ou une autre, les commandes sont affectées de façon aléatoire en fonction des plans transport qui nous sont envoyés.**

20-11-18) Un salarié s'est vu remettre ses congés d'hiver le 15/11/2017 alors que celui-ci avait posé la semaine du 13/11 au 18/11/2017. Pourquoi le traitement de ces congés et les réponses de la direction ont été aussi tardifs ?

**Réponse de la Direction :**

**Toutes les feuilles de congés ont été rendues le 1<sup>er</sup> novembre pour l'ensemble du personnel, la personne dont vous parlez a rendu sa feuille de souhait après cette date.**

20-11-19) FO demande pourquoi ne tient-on pas compte des connaissances ainsi que de l'expérience acquise par les salariés ex-erteco (services qualité, transport et réception) dans leurs anciens dépôts de BOISSERON. Ces salariés sont en grande partie déjà formés, pourquoi ne pas leur proposer de la polyvalence dans des tâches annexes autres que la polyvalence cariste?

**Réponse de la Direction :**

**Il ne peut malheureusement pas y avoir de la polyvalence pour tous, malgré le fait que beaucoup de collaborateurs (ERTECO ou autre) puissent travailler dans d'autres services. Ce point peut être abordé par le salarié avec son responsable lors de l'entretien annuel.**

20-11-20) Voici aujourd'hui les responsabilités et les tâches importantes qui incombent aux Agents de quai de l'équipe du matin et d'APM au service réception:

- s'assurer en début de poste que les quais soient libres
- diriger tous les caristes sur leurs zones de travail
- faire entrer les camions et aider les chauffeurs à installer les ponts
- garder un contact permanent avec le poste de garde
- régler certains problèmes avec les fournisseurs
- gérer et diriger les caristes polyvalents qui évoluent sur le quai

•acheminer les palettes près de leur lieu de stockage

Nous demandons que ces salariés dont le travail est plus important que celui que confèrent leurs statuts (pointeur certifieur) soient rémunérés en fonction des nombreuses tâches qu'ils accomplissent. Soit par une prime de 100 euros par mois pendant la période de la gestion du quai, soit par une revalorisation de leur taux horaire.

**Réponse de la Direction :**

**Non, cela reste de la polyvalence, comme dans d'autres services. Par contre ceci, permet aux réceptionnaires, de ne pas faire du contrôle en permanence et de varier leurs tâches.**

**Pour précision, certaines tâches que vous énumérez, incombent au travail du réceptionnaire.**

20-11-21) Nous demandons au dispatcheur d'APM d'être plus compréhensif et solidaire des préparateurs lorsqu'il y a plusieurs manquants parmi les colis récupérés. Pouvez-vous faire en sorte que soit pris en compte leur temps d'arrêt au moment où ils le signalent et cela jusqu'à récupération de tous les colis manquants ?

**Réponse de la Direction :**

**Les pilotes n'ont pas à être compréhensifs ou solidaires mais juste à faire leur travail.**

**Dans le cas présent l'arrêt a été pris pour les manquants qui ont pénalisé le préparateur mais en aucun cas quand la réappro s'est faite dans les 5 minutes qui ont suivi la demande.**

20-11-22) Nous demandons que les dispatcheurs d'APM soient plus rigoureux et marquent bien les personnes en manquants et leur temps d'arrêt réel.

**Réponse de la Direction :**

**Cela est fait au quotidien, un oubli peut arriver de part leurs nombreuses tâches dans leur travail et des sollicitudes régulières.**

20-11-23) FO demande qu'on puisse trouver une solution pour modifier l'emplacement de la camera embarquée, afin de soulager les cervicales des caristes de quai.

**Réponse de la Direction :**

**Nous allons voir la faisabilité avec le service des moyens généraux.**

20-11-24) Pourquoi est-ce que pour les commandes de moins de 5 colis n'utilisons-nous pas la même méthode que pour les commandes d'inter dépôt ? A savoir que ces commandes ne comptent pas pour le quota, le temps passé dessus est simplement déduit.

**Réponse de la Direction :**

**Non, ces commandes sont prises en compte dans le calcul de la prime de productivité, au même titre que les gros supports, cela fait une moyenne.**

20-11-25) Est-ce que nos nouveaux responsables ont bénéficié d'une formation en gestion et management avant leur prise de poste ?

**Réponse de la Direction :**

**Des formations sont réalisées régulièrement pour les encadrants en fonction de leurs attentes, et besoins tout en sachant qu'ils ont déjà pratiqués ses deux compétences.**

20-11-26) Pouvons-nous détacher un cariste polyvalent sur les quais à la demande pour acheminer les palettes en fonction du besoin. Exemple : beaucoup de palettes mais pas en face de leurs cellules de stockage ?

**Réponse de la Direction :**

**Non, le service réception s'efforce de faire rentrer la marchandise au plus près des cellules. Il arrive que certains camions ont de la marchandise qui peut aller dans des cellules différentes mais ce n'est pas impactant pour les caristes de ce service, sur la partie productivité, qui sont quasiment tous en haut de la grille.**

**De plus certains réceptionnaires ou coupeurs s'attachent parfois à acheminer.**

20-11-27) Peut-on faire un effort sur la productivité, le temps que la Rv5 soit totalement opérationnelle (plus de bug) ? Comptez-vous ajouter des points de productivité à la fin du mois ?

**Réponse de la Direction :**

**Non, pas de rajout de point, des arrêts sont mis par les responsables lorsque cela est justifié pour le préparateur.**

20-11-28) Pourquoi avons-nous des supports importants en toute fin de journée ? (Plus importants que le reste de la journée en nombres de colis.)

**Réponse de la Direction :**

**Cela est très variable. Les commandes sont ordonnancées en fonction des départs prioritaires et non en fonction du nombre de colis par palette, cela reste aléatoire.**

20-11-29) A quand le matériel en adéquation avec les effectifs et en équité ? Il est anormal que certains préparateurs aient encore des chariots moins efficaces (chariot jaune) et ce quel que soit le contrat du préparateur.

**Réponse de la Direction :**

**Il y a des chariots neufs et d'autres plus anciens, par contre ils sont vérifiés régulièrement et son en parfait état de fonctionnement.**

**Il ne peut pas y avoir des chariots neufs pour tout le monde, soyons réalistes.**

20-11-30) Les chariots élévateurs d'une levée maximum de 8M30 vont-ils être remplacés par des nouveaux chariots ?

**Réponse de la Direction :**

**Oui, au fur et à mesure que nous en commandons des neufs.**

20-11-31) Pourquoi certaines personnes peuvent-elles prétendre à avoir 2 voir 3 polyvalences tandis que d'autres n'en ont pas du tout ?

**Réponse de la Direction :**

**Cela relève de notre organisation en fonction des compétences, disponibilité et ancienneté notamment.**

20-11-32) A-t-on une solution sur le temps de roulage toujours très long pour la plupart des commandes Proxi ?

**Réponse de la Direction :**

**La préparation en multi client va être développée pour réduire ces temps de roulage, qui sont pris en compte dans nos calculs des grilles de productivités. Nous avons tous un intérêt à les minimiser.**

**Les analyses sont en cours, pour la création éventuelle d'une grille spécifique multi clients ou d'un ratio pondéré.**



20-11-33) Pourquoi sur certaines commandes multi-clients nous faisons un support l'un après l'autre ?

**Réponse de la Direction :**

**Cela peut arriver lorsque certaines réfs de promo lors du repotage se retrouvent sur le deuxième support avec des adresses communes au premier support.**

20-11-34) Parmi les personnes nouvellement embauchées en CDI certaines ont déjà le CACES 5, quand ces personnes seront elles intégrées dans le roulement cariste?

**Réponse de la Direction :**

**Nous les intégrerons lorsque nous aurons le temps de les former, mais ce n'est pas une priorité pour le roulement existant.**

## **REPONSES DE LA DIRECTION AUX DELEGUES DU PERSONNEL DU SYNDICAT CFDT**

- 1) Nous demandons encore une fois la mise en place d'une politique de prévention de la casse et de la démarque. Les salariés sont en attente d'un réel plan d'action plutôt qu'espérer une autorégulation et plus de civisme.
- Nous demandons de différencier la casse générée par les CDI et les intérimaires afin d'avoir un impact juste sur l'intéressement collectif.

### **Réponse de la Direction :**

**Merci de nous expliquer comment différencier la casse intérimaire de celle des cdi, sachant qu'elle provient énormément de la consommation sur place, de la négligence et lorsqu'il y a 110 préparateurs, nous ne pouvons pas mettre 110 responsables derrière. Nos réels plans d'action concernant la casse et la démarque sont :**

**- renforcer notre présence sur le terrain pour détecter les comportements inadmissibles en terme de civisme.(qualité, sécurité, consommation, vols) ;**

**- accentuer le contrôle en sortie de l'établissement, personnel mais aussi remorques ;**

**-contrôle personnel en sortie systématique, tous les samedis ;**

**-limiter les équipes de nuit ;**

**-mise ne place d'une organisation au service retours et casse, avec l'arrivé d'une responsable ;**

**-mise en place fiche reflexe sur les manquants et mise à jour des modules de formation en prép ;**

**-mise en place complémentaire de la vidéo (89 caméras) ;**

**-contrôle régulier vestiaires et toilettes ;**

**-références sensibles au dispatch ;**

**-chaque colis tombés doit être reconditionné impérativement par le préparateur et la casse mise dans les rolls ;**

**Ainsi, si chacun fait son travail comme il se doit, nous retrouverons des taux de casse normaux.**

**Ceci est une partie des plans d'actions.**

- 2) Pourquoi n'y a-t-il plus de suivi des intérimaires ? La fin des sessions de formation n'a hélas pas mis fin à la casse. Il y a un besoin permanent de personnes au suivi afin d'enseigner et de répéter les bonnes pratiques.

### **Réponse de la Direction :**

**Le suivi des intérimaires est fait comme toujours avec une semaine de tutorat derrière la semaine de formation, nous ne pouvons pas laisser en permanence des personnes pour suivre les intérimaires. Pour précision, le non civisme est l'affaire de tous et non pas que des intérimaires.**

- 3 ) Comment peut-on convoquer les préparateurs polyvalents parce qu'ils ne sont pas au minimum de la grille de productivité d'autant plus quand l'écart est faible quand dans le même temps on

nous remonte de nombreux problèmes avec la GDA comme des arrêts mal saisis ou mieux encore des commandes qui disparaissent ?

**Réponse de la Direction :**

**On nous a remonté effectivement un problème sur la validation de certains supports, nous sommes en train de regarder pour identifier l'anomalie et la résoudre.**

**Par contre il ne faut pas cacher le fait que certains ou certaines, sachant atteindre 40 % du temps en cariste, soient largement en dessous des minimas et parfois avec 50 ou 60 heures en préparation...**

4) Quelle solution pour mettre fin à la cohue constatée en début de poste qui s'est encore accentuée depuis la mise en place du flashage des talkman ? Plus d'une demi-heure est nécessaire au flashage de l'ensemble des talkman à 13 heures !

**Réponse de la Direction :**

**Nous sommes dans la phase de mise en place du suivi du matériel, ces dysfonctionnements vont être améliorés dans les jours à venir ;**

**Encore une fois, la non application des procédures, à savoir que tous les talkmans doivent être ramenés en fin de poste au dispatch, tend à ce genre de process, mise en place.**

5) Afin de désengorger le dispatch nous demandons l'affichage des polyvalences à l'extérieur pour l'équipe d'après-midi comme cela se fait le matin.

**Réponse de la Direction :**

**Oui, nous allons le faire.**

6) Nous demandons que la liste d'attribution des chariots soit revue pour éviter que certains appareils soient affectés à deux personnes.

**Réponse de la Direction :**

**L'affectation des chariots va être revue en début d'année avec l'arrêt de l'équipe de nuit.**

7) Pour améliorer l'efficacité du service retours nous demandons l'installation d'un quatrième ordinateur et d'une imprimante à l'entrée du local pour faciliter le traitement de toute la casse déposée dans la cellule 5.

**Réponse de la Direction :**

**Nous sommes en train de revoir l'organisation de ce service pour gagner en efficacité.**

8) Demandé depuis deux mois, où en est-on de la mise en place d'un système de casiers ou de palox à casiers pour éviter la sur-casse alcool ?

**Réponse de la Direction :**

**Nous avons demandé un prototype au service des moyens généraux.**

9) Nous demandons une compensation avec le lancement de la nouvelle version de vocale le temps que les problèmes de rodage soient réglés. Nombreux sont les préparateurs qui déclarent avoir perdu du temps.

**Réponse de la Direction :**

**Comme toujours nous mettons des arrêts lorsque cela est justifié le temps que le process et les anomalies soient réglés.**

10) Nous demandons que les sacs à dos soient généralisés à l'ensemble des préparateurs.

**Réponse de la Direction :**

**Oui, nous allons en commander, ils seront adaptés à la taille du talkman et transparents, seuls ces sacs seront autorisés dans l'entrepôt dès leur arrivée.**

- 11) Nous demandons la vérification des balances du pondéral car trop d'erreurs de poids sont constatées obligeant à contrôler des palettes sans erreurs.  
- Nous demandons qu'un rappel soit fait aux préparateurs de bien coller leur étiquette de tare sur leur support.

**Réponse de la Direction :**

**Les balances font l'objet d'une maintenance régulière afin de garantir une fiabilité. Les écarts proviennent essentiellement de l'étiquette de tare qui n'est pas la bonne ou un écart de poids de la fiche article. Concernant l'étiquette de tare un rappel sera fait en brief.**

- 12) Nous demandons que seules les palettes alcool contrôlées en orienté soient prises en compte dans le calcul du taux d'erreur. La situation actuelle est pénalisante pour les préparateurs.

**Réponse de la Direction :**

**Non, la règle ne change pas, ces palettes sont comptabilisés dans les contrôles orientés.**

- 13) Les problèmes de restitution des productivités sont nombreux. Quelles solutions avez-vous pour améliorer le système ?

**Réponse de la Direction :**

**La restitution des productivités se fait au quotidien, par contre il se peut qu'il y ait un jour de décalage selon le nombre d'anomalies à traiter.**

- 14) Des problèmes ont été relevés au niveau de l'attribution des erreurs sur des palettes fin de mission où le préparateur qui reprenait la mission récupérait également les erreurs du premier.  
- Par extension, à qui sont attribués les colis préparés par le premier préparateur ?

**Réponse de la Direction :**

**Au 1er préparateur, par contre avec l'arrivée de la RV5, nous allons sortir une requête pour savoir à qui attribuer les erreurs, en attendant lorsque nous avons ce genre d'anomalie, nous la comptabilisons pour l'entrepôt mais pas au préparateur.**

- 15) Les employés du service GV demandent la réévaluation de leur statut et de leur salaire qui devrait être au minimum celui d'un préparateur avec sa prime maximum au vu de l'importance de leur travail qui est essentiel au bon fonctionnement de l'entrepôt.

**Réponse de la Direction :**

**Non, les grilles de salaire sont harmonisées et identiques à tous les entrepôts, au niveau national.**

- 16) Pour parer à l'hécatombe de palettes qui tombent nous demandons l'augmentation de l'épaisseur de film.  
- Nous demandons le filmage systématique à partir d'un mètre de hauteur.

**Réponse de la Direction :**

**Pour parer à l'hécatombe, il est primordial de monter sa palette, comme prévue dans les formations et d'appliquer les procédures. La qualité du film est de bonne qualité comme nous vous l'avons déjà dit avec une épaisseur de 19μ, concernant le filmage à 1 mètre cela fait partie des procédures du préparateur, un rappel sera fait en brief.**

17) Pourquoi avoir refusé aux détenteurs du Caces 5, la possibilité d'être formés au chargement alors que nombre de personnes disposent de plusieurs polyvalences ? Il eut été de plus préférable de l'annoncer lors du brief.

**Réponse de la Direction :**

**Nous restons sur notre ligne de conduite, à savoir que nous mettons en polyvalence dans les services autres que caristes des personnes n'ayant pas le caces 5.**

18) De grosses disparités sont relevées dans la polyvalence cariste depuis début novembre. Nous demandons un retour à l'équilibre.

**Réponse de la Direction :**

**Il n'y a aucune disparité dans la polyvalence, qui est mise en place tous les jours en fonction de l'activité, des compétences, disponibilités et toujours avec un accent sur les séniors.**

19) En toute logique, nous demandons de ne pas tenir compte des journées que les polyvalents passent en heures supplémentaires comme cariste pour le roulement.

**Réponse de la Direction :**

**Oui, d'ailleurs c'est ce qui est appliqué aujourd'hui.**

20) Nous demandons que des compensations soient accordées aux caristes polyvalents orientés vers les quais réception pour finir de les vider. Avec des palettes trop éloignées de leur lieu de stockage il n'est pas possible d'atteindre les 31 palettes par heure.

**Réponse de la Direction :**

**Non, la moyenne de cette activité se situe au maxi de la grille en comptabilisant les titulaires mais également les polyvalents, dans le cas d'évènement exceptionnel le cariste peut se rapprocher de son responsable qui jugera de la situation.**

21) Les chargeurs destinés aux chariots accompagnants sur les quais réception manquent de puissance de charge. Nous vous demandons d'améliorer la situation.

**Réponse de la Direction :**

**Si tel est le cas les personnes doivent le consigner sur le cahier prévu à cet effet, le technicien fera le nécessaire.**

22) Nous demandons l'installation d'une badgeuse pour la GDA à la réception.

**Réponse de la Direction :**

**Non, ces travaux ne sont pas d'actualité, d'autant plus que les réceptionnaires et caristes de ce service ne changent que très peu d'activité dans la journée.**

23) Nous demandons la réparation de la badgeuse d'entrées et sorties en panne devant le dispatch.  
- Nous redemandons encore une fois que les badgeuses soient déplacées vers le mur longeant le couloir pour des questions de sécurité et de confort. Le personnel se marche dessus en semaine à 38h entre ceux qui arrivent et ceux qui partent. La situation se complique encore désormais avec le flashage des talkmans.

**Réponse de la Direction :**

**Les badgeuses sont toutes en état de marche, et elles ne seront pas déplacées. Il y a 10 minutes de battement entre les équipes, que nous avons instauré à votre demande, on ne peut pas tout avoir.**

24) Afin de prévenir la casse nous demandons que les caristes volontaires pour rester dans les cellules 1, 2 et 3 puissent y être affectés en permanence. Nous demandons également que les

nouveaux caristes ayant le quota gelé n'y soient pas affectés.

- Nous demandons que le zonage des caristes soit fait par le responsable des caristes.

**Réponse de la Direction :**

**Nous pouvons affecter des caristes dans ces cellules si certains le souhaitent, pour les nouveaux détenteurs du caces 5, nous les mettons d'abord aux emballages et sur les quais afin qu'ils s'habituent. Le zonage des caristes doit effectivement se faire par le responsable des caristes.**

25) Nous demandons que les cellules épicerie soient nettoyées de façon régulière dès que le besoin s'en fait ressentir en retirant les palettes alcôves par alcôves afin de limiter les mauvaises odeurs.

**Réponse de la Direction :**

**Ce travail est en train de se faire pour tout l'entrepôt, concernant les cellules épicerie, il est fait une fois par trimestre en enlevant les palettes pour nettoyer le sol.**

26) Certaines palettes sont renforcées d'ornières en carton insérées entre deux couches de film ce qui génère une grosse perte de temps pour les caristes qui les défilent. Nous vous demandons de remonter la problématique aux fournisseurs.

**Réponse de la Direction :**

**Non, cela permet de garantir la qualité des produits réceptionnés.**

27) Nous demandons que soit recherchée une solution pour améliorer la vision caméra pour les caristes de quai. Le système est inefficace avec une palette sur les fourches.

**Réponse de la Direction :**

**Nous allons nous rapprocher du constructeur, pour voir s'il existe un autre système.**

28) Afin de soulager les cervicales fortement sollicitées avec les niveaux 50, nous demandons la mise en test de sièges s'inclinant avec la levée des fourches sur les retraks.

**Réponse de la Direction :**

**Là aussi nous allons demander ce qui existe.**

29) Avec l'arrivée du froid, nous demandons que les aérothermes et les pales au plafond soient mis en fonction pour gagner quelques degrés.

**Réponse de la Direction :**

**Les aérothermes et les pales ont pour vocation à ce que les tuyaux d'eau pour le sprinklage ne gèlent pas. Ils n'ont pas vocation à chauffer ni à fournir du froid dans l'entrepôt.**

30) Pourquoi ne titularise t'on pas au pupitre alors qu'un poste est vacant depuis des mois ?

**Réponse de la Direction :**

**Plus aucune titularisation n'est autorisée, en attendant les décisions qui seront prises par rapport à la polyvalence, à date nous mettons de la polyvalence.**

31) Peut-on mettre du grillage à l'arrière des pickings de niveau 04 et 05 (ex : allées 54, 56) ?

**Réponse de la Direction :**

**Non, cela n'est pas prévu. Il est encore demandé de mettre correctement la palette au picking.**

32) Pourquoi n'y a t-il pas d'échauffement à 4 h en sachant que le coach est sur place ?

**Réponse de la Direction :**

**Les échauffements doivent se faire à 4 heures si un coach est présent, nous allons repasser les messages aux personnes concernées.**

33) Le parking du personnel s'est retrouvé saturé lors de la dernière semaine à 38 heures. Quelle solution proposez-vous pour assurer la sécurité de chacun ?

**Réponse de la Direction :**

**Cela est un épiphénomène du au fait que pendant 2 jours les intérimaires ont commencé leur journée en même temps que les cdi.**

34) Avec l'arrivée de l'hiver, nous demandons que les emplacements deux roues soient protégés latéralement du vent et de la pluie. Certains ont eu du mal à démarrer leurs véhicules.

**Réponse de la Direction :**

**Non, cela n'est pas prévu.**

35) Peut-on modifier le support rouleau des filmeuses mobiles car le film transparent ne s'y adapte pas ?

**Réponse de la Direction :**

**Nous allons voir avec le service des moyens généraux pour mettre des mandrins adaptés.**

36) Pouvez-vous rappeler au service réception de ne pas stationner sur la zone de filmage des box pour ne pas gêner le travail des achemineurs ?

**Réponse de la Direction :**

**Un pont sera fait dans ce service afin que chacun puisse travailler dans de bonnes conditions sans se gêner, en prenant en compte les contraintes de chacun.**

37) L'équipe d'après-midi aurait apprécié de pouvoir venir le samedi 11 novembre au matin pour faire des heures supplémentaires. Pourquoi ne pas lui avoir proposé ? il aurait suffit de décaler les personnes volontaires en journée la veille pour qu'ils aient l'amplitude nécessaire.

**Réponse de la Direction :**

**Vous connaissez la réponse. Cela n'était pas possible, ces personnes auraient chevauché sur l'équipe du matin et nous aurions eu un problème de matériel.**

38) Nous demandons que les préparateurs puissent avoir accès à l'imprimante 81.

**Réponse de la Direction :**

**Non, là aussi, nous vous avons déjà répondu et donner du sens, car cela génère un flux important de préparateurs dans la zone qualité avec des risques d'accident**

39) Les bagues pour flasher les codes EAN des produits ne fonctionnent pas à ce jour pour le service des retours à cause d'un mauvais paramétrage. Que comptez-vous faire pour que ce matériel redevienne opérationnel dans l'immédiat ?

**Réponse de la Direction :**

**Tout simplement, mettre le bon paramétrage. Le problème est réglé, les paramètres ont été effectués.**

40) Nous demandons la prise des colis par plan quel que soit la zone observée de l'entrepôt, afin que le service de la gestion des volumes puisse réaliser un comptage plus précis, minimiser les

erreurs. Cela permettrait par ailleurs d'obtenir des allées propres (ouverture des plastiques à mi-hauteur des palettes de la part des caristes pour éviter le désordre).

**Réponse de la Direction :**

**Effectivement, c'est ce que nous demandons au quotidien, des rappels seront faits lors des prochains briefs.**

41) Des coupures d'électricité se produisent régulièrement dans l'entrepôt. Quelle en est la raison ? Comment les prévenir ?

**Réponse de la Direction :**

**Il y a effectivement des micros coupures qui peuvent se produire, nous ne sommes pas les seuls impactés, toutes les entreprises de la zone le sont aussi et nous n'avons pas de moyen pour les prévenir.**

42) Afin que tous les colis cassés soient déposés dans les rolls nous redemandons l'installation d'un rolls en bout d'allée côté expédition et côté réception dans chaque cellule.

**Réponse de la Direction :**

**Non, des rolls sont déjà disposés dans chaque cellule. Les colis tombés, doivent être reconditionnés par le préparateur et la casse mise dans les rolls. Il faut être conscient que si nous souhaitons baisser la casse, comme vous savez nous le rappeler avec de réels plans d'action, il faut que cette dernière fasse prendre conscience de la gravité au préparateur.**

43) Avec l'augmentation du personnel nous demandons plus de grills en salle de pause.

**Réponse de la Direction :**

**Nous allons voir pour remplacer ceux qui sont défectueux, ensuite nous allons rajouter 2 micro-ondes et 1 grill.**

<p style="text-align: center;"><b>PV DE CARENCE DE QUESTIONS COLLEGE ENCADREMENT – LISTE LIBRE</b></p>
--