

À la présentation des résultats 2019, FO réitère sa demande de présentation dissociée des différents modèles (Shop in Shop, Next, EPCS Libre-Service) pour ne pas fausser les données et comparer le plus honnêtement possible ces résultats.

La direction annonce la prorogation de l'Accord Vendeurs jusqu'au 31/12/2020. FO est signataire.

L'accord sera renégocié d'ici le 31/12/2020.

FO demande à la direction qu'il soit établi un agenda pour la négociation de ce nouvel accord pour y travailler au plus tôt et dans les meilleures conditions.

La direction se rapprochera des Organisations Syndicale pour cela.

La délégation Force Ouvrière a, en amont, envoyé une série d'interrogations à la direction, quant aux dysfonctionnements rencontrés sur le terrain par les vendeurs avec la tablette NOVA, l'accompagnement GPEC, les « Shop in Shop Darty » et les conditions de travail difficiles afin d'obtenir des réponses précises le jour de la réunion qui s'est déroulée exceptionnellement en visio-conférence.

I - CONDITIONS GENERALES DE TRAVAIL

FO constate une dégradation continue des conditions de travail pour les vendeurs depuis plus d'un an et nous pouvons dire que les départs de la RCC ou GPEC, entre autres, y ont contribué en fragilisant encore le métier des vendeurs EPCS.

Toutes ces conditions difficiles conduisent la délégation FO à se questionner et l'amène à douter de l'orientation que veulent prendre nos dirigeants quant à l'avenir des vendeurs.

Pas de communication claire et solide sur les **Shop in Shop Darty**, sur la **GPEC** pour ce métier classé « sensible », ajoutons, la **polyvalence**, les **outils** en fin de vie ou non aboutis pour **Nova**, les **stocks réduits**, les **problèmes de livraisons** récurrents, les **nombreuses ruptures de stocks** des produits **gueltes**, la **non-répercussion des gueltes du GEM** sur d'autres produits comme prévu, des **objectifs en décalage avec la réalité...** Le non-respect de l'accord vendeur prorogé en 2019 ne serait-ce que sur le nombre de réunions engagées ...



FO alerte la direction sur les risques psycho-sociaux qui touchent les vendeurs de plus en plus anxieux et bien souvent livrés à eux-mêmes face à leurs interrogations.

II - GPEC

À la suite du CSEC du 30 janvier 2020, la délégation Force Ouvrière s'interrogeait sur l'accord GPEC mis en place notamment dans le cadre des vendeurs « Métiers sensibles »

Pour cette commission, certains éléments furent signalés auprès de la direction :

- X Renforcement du dispositif GPEC 2015, 2018
- X Problèmes sur la communication de la GPEC
- X Qualité de la Cellule d'accompagnement à revoir
- X Avenir des vendeurs restants toujours incertain
- X Des managers acteurs de la communication

Tous ces problèmes ont donné lieu à une série de questions auprès de la direction parmi lesquelles :

**FO : Combien de vendeurs éligibles à la GPEC ont pu en bénéficier ?
(Demande du 30.01) Quel taux sur l'ensemble des vendeurs concernés ?**

Sur 944 vendeurs restants, 36 vendeurs ont fait le choix de partir avec la GPEC soit 3,8%.

FO : Quelles orientations les vendeurs ont-ils choisis ? Quels sont les chiffres ? (Mobilité interne, externe, création d'entreprise)

11 CDI Externes, 7 créations/reprises d'entreprises, 18 Formations, 5 Mobilités Internes (À noter qu'en janvier 2020, lors du CSEC, Force Ouvrière a souligné la fidélité des vendeurs à l'égard de l'entreprise en optant pour une mobilité interne !)

FO : Quelle cellule d'accompagnement est en place aujourd'hui ?

Cellule Mobilité 0800.87.24.36

FO : Pourquoi la direction ne réalise toujours pas de réunions personnalisées pour les vendeurs dans les magasins ?

La Direction reconnaît que l'accompagnement concernant la GPEC n'est pas parfait et qu'il est nécessaire d'accompagner beaucoup plus les vendeurs sur le terrain malgré le rôle de la cellule mobilité concernant les formations et les créations reconnus.



Pour Force Ouvrière, l'accompagnement doit être beaucoup plus important pour chaque collaborateur. (Plus d'informations claires, plus d'accompagnement du manager comme stipulé dans l'accord, plus de réponses aux questions des vendeurs...)

FO : Carrefour souhaite-t-il vraiment conserver ses employés vendeurs fidèles à l enseigne depuis des années au sein de ses magasins (mobilité interne) ou simplement les pousser vers la sortie en les négligeant de la sorte ?

La mobilité interne est choisie par certains vendeurs qui décident de changer de métier (2 vendeurs ont fait le choix des Services Financiers).

Force Ouvrière souligne que les vendeurs ne sont pas accompagnés pour d'éventuelles formations sur les métiers disponibles au sein de l'entreprise (45 managers, 34 conseillers financiers recherchés soit 37% des offres disponibles en CDI.)

La Direction argumente en précisant que les offres ne se limitent pas aux hypers mais au Groupe Carrefour.

En résumé, beaucoup de dysfonctionnements reconnus par la Direction concernant la GPEC, malgré 36 personnes qui ont pu en bénéficier (3,8%) contre 128 pour la RCC.

L'accompagnement doit être essentiel pour cette GPEC, les vendeurs, en nombre réduit, passant de **1476** en 2016 à **944** fin mai 2020 (-36%) ont tenu leur poste deux fois plus « sensible » avec la crise sanitaire liée au Covid !

Ces mêmes vendeurs qui malgré la crise ont permis au secteur EPCS de sortir des progressions de chiffre d'affaires jusqu'à +25% par rapport à 2019 et encore plus par rapport aux prévisions !

FO n'oublie pas les vendeurs et les accompagnera toujours. La direction doit également assumer son rôle d'accompagnement dans le cadre de la GPEC.

III -Tablette NOVA

Les produits scannés et non répertoriés sur la tablette (invalides).

- ✓ Les problèmes de réseau (lenteur, projection...)
- ✓ Les problèmes d'impression des bons de vente (impression pouvant aller jusqu'au lendemain).
- ✓ Les problèmes dû à l'impossibilité d'éditer des devis, liés au manque de stock des produits catalogues.
- ✓ Les problèmes d'impression de facture au SAV après l'arrêt de V9000.
- ✓ Les problèmes d'impression d'anciennes factures demandées par des clients.



- ✓ Les difficultés rencontrées par les vendeurs quant au suivi visuel de leurs CA et primes générés par les ventes NOVA.
- ✓ À quand le changement du parc des tablettes obsolètes ?

La direction expose tout d'abord les bons résultats générés par les ventes de produits hors tan effectué par le biais de la tablette pour 2019 (CA de 34 millions environ).

La direction expose les difficultés d'approvisionnement de produits actuellement, explique que l'arrêt de V9000 se fera par vagues successives avec la date définitive du 31.12.2020, l'archivage des anciens bons de ventes sur ordinateur en magasin, l'impossibilité pour l'instant d'imprimer les ODR par le biais de la tablette (trop coûteux pour l'instant)

- ✓ La direction confirme vouloir continuer le développement de la tablette afin de l'améliorer en ajoutant des fonctions :
 - L'envoi des bons de vente dématérialisés par courriel au client en plus du bon de vente papier (début juillet).
 - La possibilité d'effectuer des devis (mi-juillet).
 - Une version de NOVA sur ordinateur dans chaque magasin.
 - L'encaissement sans scanner le bon de vente (mi-novembre).
 - Le remplacement des tablettes en deux phases, 50% d'ici la fin de l'année et 50% sur l'année 2021.
 - La stabilisation du réseau d'ici fin octobre afin de ne plus connaître les lenteurs et les soucis d'impressions rencontré dernièrement, etc.
 - La fin des produits invalides (début juillet).
 - Le projet ECOR en test qui permettra l'impression des factures au SAV.

IV - SIS DARTY :

Sur l'ordre du jour, n'apparaissait pas le SIS DARTY.

La délégation Force Ouvrière le fait remarquer à la direction, qui dans son introduction, dit attendre la conclusion de la commission de l'autorité de la concurrence.

Ce point est quand même abordé mais rien de nouveau par rapport à la dernière réunion de l'an passé.

La délégation FO sent la direction mal à l'aise dans ses réponses, et se cache derrière l'attente de la décision de la Commission de l'Autorité de la Concurrence qui doit se prononcer sous peu.

FO demande la plus grande transparence et la plus grande honnêteté envers la Commission sur le travail qui sera effectué pour les mois à venir en vue d'une amélioration des conditions de travail pour honorer au mieux leurs contrats ainsi qu'une négociation d'un nouvel Accord Vendeurs gagnant/gagnant.



DÉCLARATION FO

“SHOP-IN-SHOP” - DARTY

Avec le test Shop In Shop DARTY, CARREFOUR s'ouvrait de nouvelles perspectives aussi bien en termes de chiffre d'affaire que de marge. Cependant CARREFOUR avait les ambitions de DARTY sans mettre les mêmes moyens que DARTY.

Les outils, tout d'abord. La connexion des outils se fait **uniquement** sur la surface de vente Darty. Les tablettes ne fonctionnent pas dans les réserves, ce qui veut dire qu'un vendeur, lorsqu'il va chercher un produit en réserve, ne peut pas vérifier la disponibilité ou l'équivalence d'un autre produit durant son déplacement. Idem pour les managers : de leur bureau, ils ne peuvent se connecter au système DARTY

Le personnel, ensuite, l'équipe du back n'est pas assez étoffée au niveau du point accueil. Celui-ci est en permanence en sous-effectif !! Les arrêts ne sont pas remplacés, que ce soit de la longue ou courte maladie, ce qui amène à n'avoir qu'une seule caisse d'ouverte durant la fête des mères.

Autre point de dysfonctionnement, les pièces détachées. Il s'avère impossible, à chaque début de mois, de passer commande pour les clients car le logiciel ASVO reste inaccessible. Et savez-vous pour quelle raison ? Car CARREFOUR ne paye pas ses factures auprès de DARTY... Surement un retard de paiement me direz-vous, mais qui est fortement déplaisant pour un collaborateur qui est face au client qui veut passer une commande de pièces détachées.

Les étiquettes : La Ville du Bois a été équipé, dès le début du projet, d'étiquettes électroniques.

A Boisseuil, le choix a été, pour des raisons d'économie, de rester sur des étiquettes papier. Seulement, le fait de changer ces étiquettes papier, soit pour des changements de prix, soit pour des promotions de fin de semaine, est chronophage pour les vendeurs, car ce sont eux qui sont chargés d'effectuer cette tâche. Pour ce qui est de l'efficacité, on en est resté à l'âge de pierre....

On demande aux vendeurs d'assurer une multitude de tâches qui les détournent de leur fonction première, qui est la vente. Changement d'étiquette comme on vient de le voir, rangement en réserve, aller chercher la marchandise pour les clients, encaissements répétés durant la journée... Dans le système DARTY, ces tâches sont assumées par le back ou le pôle service et non pas par les vendeurs.



DÉCLARATION FO...

Cette polyvalence vient polluer leur métier de vendeur d'autant plus qu'avec le départ de certains d'entre eux, que ce soit en retraite ou en RCC, ils n'ont pas été remplacé.

Actuellement, ils peuvent se permettre ce luxe tant que leur garantie de salaire est maintenue durant ce test. Mais après.... Qu'advient-il ? Pourront-ils se permettre de se disperser au détriment de leur rémunération ?

Nous constatons que, malgré les différentes modifications sur la grille de primes durant ce test, les vendeurs ont du mal à repasser au-dessus de leur garantie de salaire.

Autre constat est celui que les vendeurs ne peuvent, par eux même, accéder à leurs primes. Il faut que ce soit leur manager ou le relai qui le leur donne. Quelle motivation pour un vendeur de ne pas être autonome dans le suivi de ses primes !!!

De plus, des rappels incessants sont faits aux vendeurs, pour ne pas appeler cela « pression », pour vendre de la garantie et des assurances.

Certes, c'est pourvoyeur de marge, mais on peut se poser la question de la vente du produit lui-même.

Il passe au second plan si l'on écoute le manager ou le relai lorsqu'il vient en magasin tant la pression sur cette option se fait sentir... Je vous rappelle que BOISSEUIL est un magasin rural et que l'option « assurance et extension de garantie » n'est pas la priorité pour les clients

Lorsque **5** vendeurs sur **7**, déposent un dossier de GPEC comme à BOISSEUIL, ou veulent partir comme à a VILLE du BOIS, on peut se poser des questions sur le modèle DARTY ou sur le management qui est pratiqué.

Ce n'est pas un hasard si les matelots veulent quitter le navire...Force est de constater l'échec sur le plan de l'humain.

DARTY : Dix-neuf mois de test, un recul suffisant pour analyser le concept et pour savoir comment CARREFOUR veut développer le projet.

Le constat est que les moyens humains n'ont pas été à la hauteur des ambitions.

Des conditions de travail qui se dégradent, manque de personnel au back, management déficient, difficulté pour les vendeurs de repasser au-dessus de leur garantie de salaire, volonté de départ de leur part... Le bilan est sans équivoque.



DÉCLARATION FO

...

Quel avenir et quel projet pour le Shop in Shop DARTY ?

Les vendeurs sont inquiets, qu'ils travaillent sous l'étiquette DARTY ou CARREFOUR :

Trop d'incertitudes, de dysfonctionnement dans les outils, dans les méthodes de management, le manque de visibilité à court terme... Trop de questions sans réponses...

Même dans cette Commission Vendeurs, vous n'apportez pas l'éclairage que nous sommes en droit d'avoir dans cet environnement incertain. Les vendeurs se posent toujours des questions sur leur avenir.

Nous avons conscience que les solutions ne sont pas faciles à mettre en œuvre mais vous jouez la montre et le temps est votre allié le plus précieux dans ce dossier. Vous en usez et abusez.

Pour preuve, l'accord vendeur a été prorogé plusieurs fois et nous ne sommes pas sûrs que vous ayez la volonté réelle de quelconques avancées dans cet accord !!!

Délégation FORCE OUVRIERE

Poncharal Philippe (Boisseuil)

Martinho Joao José (St André Les Vergers)

Lekim Alexandre (Aulnoy Les Valenciennes)

Nadia Ayad (Ollioules)

