



# GT caisses

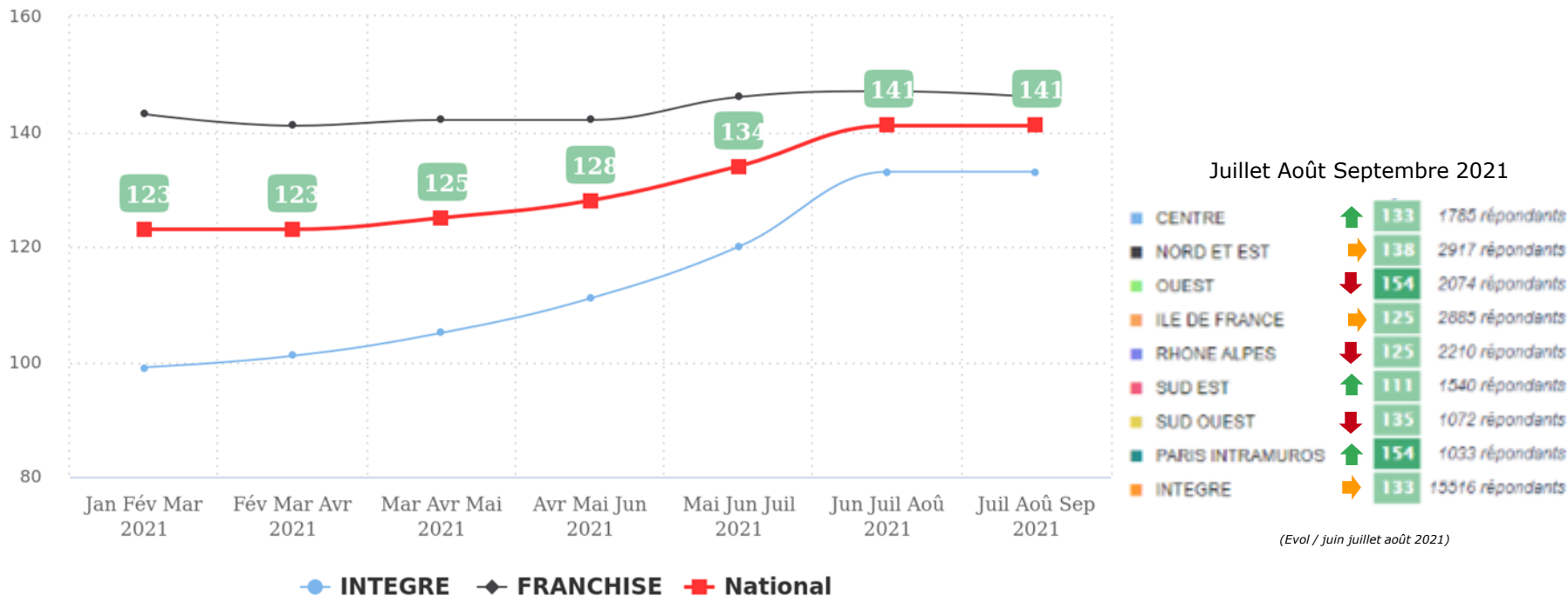
---

Réunion du 7 octobre 2021 – Société CSF

# Point sur les indicateurs caisse du second semestre 2021

# Les résultats du NPS attente en caisse

Notation "à chaud", par des clients qui viennent de faire leurs courses en magasin  
 Depuis Janvier : question "Etes-vous satisfait de votre temps de passage en caisse"




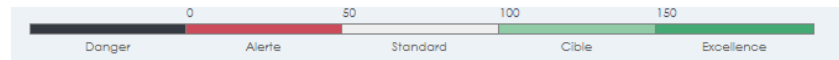
(Evol / juin juillet août 2021)



# Le baromètre

Notation "à froid", par des clients qui ont fait leurs courses en magasin dans les 6 derniers mois

<b>Magasins intégrés</b>	Mai	Juin	Juillet	Août	
Attente aux caisses	24	28	35	50	100
Amabilité personnel de caisse	160	157	161	160	
Attente au stand accueil	58	59	58	70	180
Exactitude des prix entre rayons et caisses	112	105	105	107	120

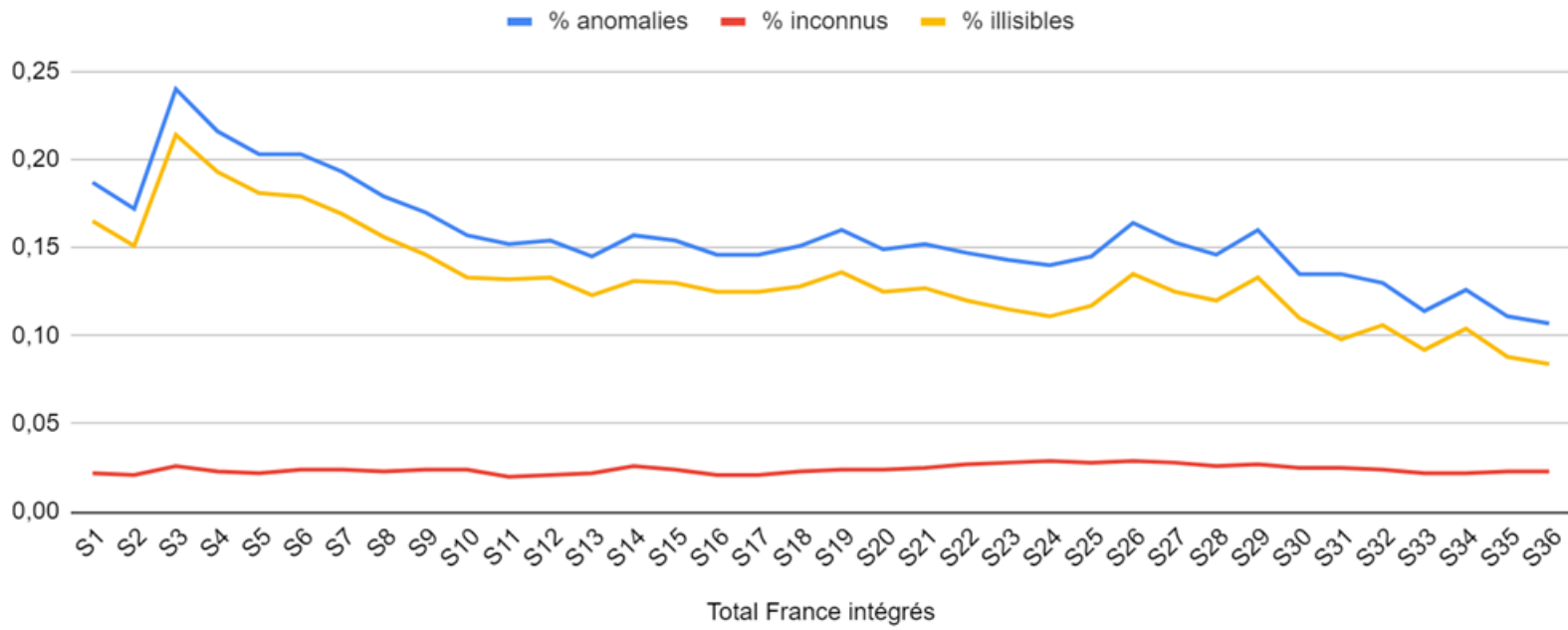




# L'évolution du taux d'anomalies

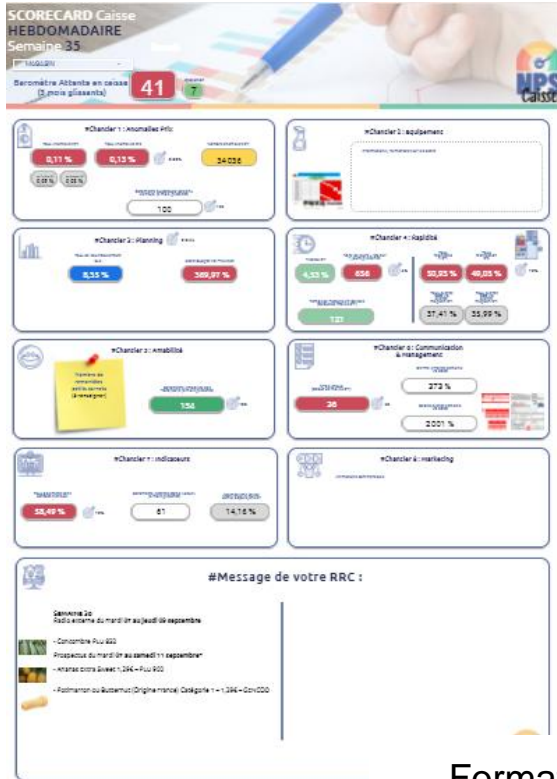
Cible :  
**0,08**

## % anomalies, % inconnus et % illisibles

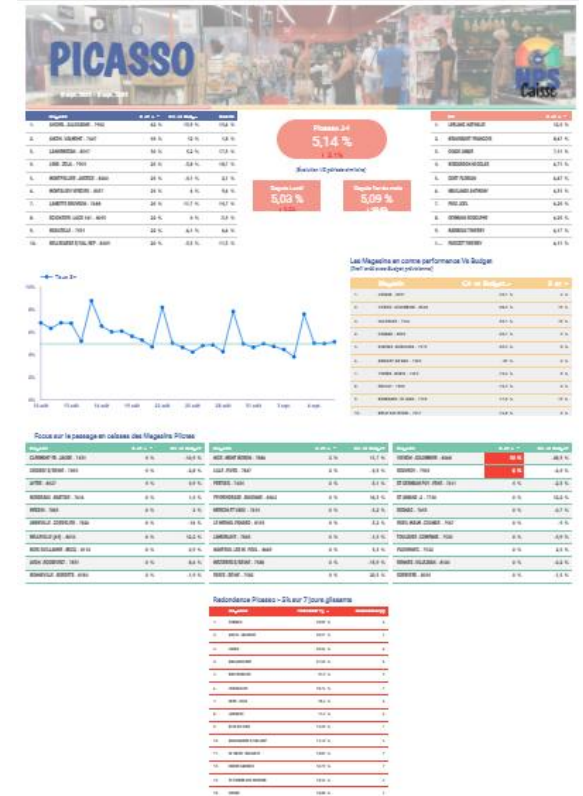
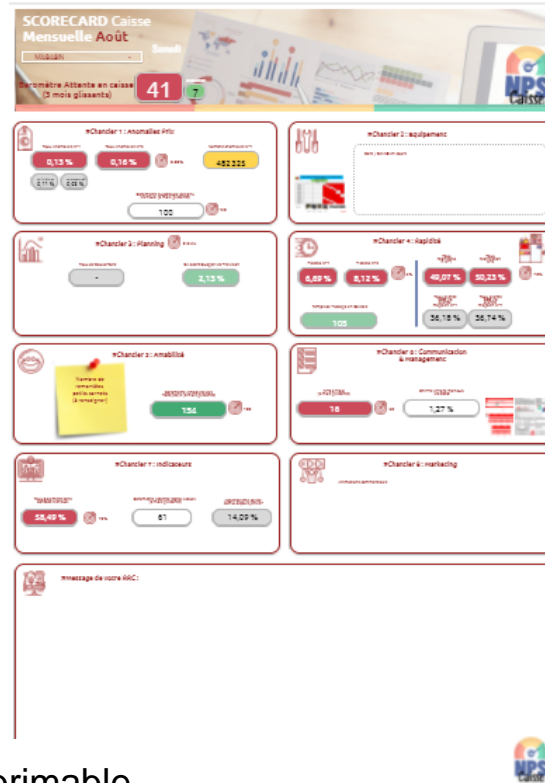


# Les scorecards

## Hebdomadaire



## Mensuelle



# **Point sur les évolutions de l'encaissement au second semestre suite aux remontées des irritants clients**

# Rappel des évolutions du premier trimestre

---

=> **Acceptation des bons de réduction et des titres restaurant sur les SCO**

=> **Le nombre de vignettes à distribuer + les remises fidélité sont disponibles sur l'écran de caisse avant le paiement du client**



=> **Remises différées affichées sur l'écran clients**



=> **Ticket dématérialisé disponible sur le site et l'application Carrefour**

=> **Coupon de secours lorsque la remise client ne se fait pas**



=> **Carte de remboursement et carte geste commercial rechargeables**





# Les évolutions réalisées au second semestre

---

**=> sur Siebel :**

**Fusion de cartes fidélité existantes**

**Mise à jour des coordonnées du client dont l'adresse mail**

**Activation d'une carte fidélité**

**=> Avantages fidélité sur le ticket de caisse (plus de coupon fidélité)**

**=> Recherche du numéro de carte fid du client en caisse (avec son tél, son mail ou nom + prénom ou CP)**

**=> Acceptation des Cartes titres restaurant en sans contact**



# Les évolutions à venir au second semestre

---

**=> Acceptation des coupons fidélité sur les SCO**

**=> Remontées automatiques des questionnaires attente en caisse**

**=> Retour de la possibilité de saisir et de stocker les adresses des clients dans VLP** (supprimé lors de l'arrivée de la carte paiement différée)





# Point sur la mise à jour des engagements secteur caisse

# Propos liminaires

---

- Aux termes de deux réunions de concertation en date du 17 mai et du 5 juillet 2021, les Organisations syndicales représentatives au sein de l'entreprise et la Direction de la Société Carrefour Supermarchés France se sont concertés pour mettre à jour les Engagements Secteur Caisse de 2012 tel que convenu dans le Protocole d'accord NAO 2021.
- Les Engagements Secteur Caisse mise à jours s'articulent autour de 6 axes pour améliorer les conditions de travail des personnes travaillant en caisse, à savoir : l'organisation du travail en vue de la conciliation vie privée et vie professionnelle; l'intégration et la formation professionnelle; les entretiens individuels; la santé et la sécurité au travail; la polyactivité du secteur caisse; la cohésion des équipes.
- Les présents engagements Secteur Caisse mis à jour énumèrent des engagements, qui par souci d'équité, s'appliquent à l'ensemble des salariés CSF lorsqu'ils ne sont pas spécifiques au travail sur la ligne de caisse.
- **Les Engagements Secteur Caisse s'appliquent à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2021.** Il annule, remplace et se substitue intégralement aux « *Engagements Secteur Caisse* » pris en 2012.



# Organisation du temps de travail

---

- **Elaboration des plannings**

Les Responsables Relations Clients (RRC) élaborent les plannings de la ligne de caisse et échangent à ce sujet avec les Directeurs de Magasin en cas de besoin.

Afin de faciliter la conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, les RRC devront prendre en considération les éléments suivants pour l'élaboration des plannings :

- L'accomplissement du travail des jours fériés et du dimanche des employés se fera sur la base du volontariat conformément aux dispositions conventionnelles applicables au sein de la Société CSF.
- Chaque salarié bénéficiera, en plus d'un jour de repos hebdomadaire, d'une journée ou de deux demi-journées de repos par semaine. S'il le souhaite, il pourra bénéficier de 48h de repos consécutifs toutes les 4 semaines. En tout état de cause, un repos consécutif de 48 heures comprenant un dimanche au moins toutes les 12 semaines sera accordé aux salariés.

Les salariés travaillant habituellement le dimanche, bénéficieront chaque semaine d'une journée entière et d'une demi-journée de repos, en principe consécutive et au moins toutes les 8 semaines de 48 heures de repos consécutifs dont le dimanche.



# Organisation du temps de travail

---

Nouveauté

- Les contraintes de la vie familiale dans l'organisation du travail seront prises en compte, lorsque cela est possible, afin de favoriser la conciliation vie professionnelle et vie familiale. Ainsi, le repos le mercredi sera accordé en priorité aux salariés, qui le souhaitent et ayant un enfant de moins de 11 ans **ou un enfant handicapé de moins de 16 ans**. Si plusieurs salariés sont dans la même situation, un roulement du repos le mercredi sera organisé par l'encadrement du magasin, **en tenant notamment compte de l'historique de l'année précédente**. Cette disposition ne remet pas en cause la possibilité du repos le mercredi pour les autres salariés.
- Lors de l'élaboration des plannings, pour le jour de la rentrée scolaire de septembre, il sera tenu compte de la situation des personnes souhaitant accompagner leurs enfants scolarisés jusqu'en classe de 6ème incluse, **en tenant notamment compte, en cas de besoin, de l'historique de l'année précédente**. Dans ce cadre, un aménagement de l'emploi du temps peut ainsi être demandé par les salariés, sauf en cas de circonstances exceptionnelles telles que l'impossibilité d'ouvrir le magasin compte tenu d'un nombre trop important de salariés absents.



# Organisation du temps de travail

---

Nouveauté

Par ailleurs, l'accord collectif de Groupe portant sur l'égalité femmes-hommes au sein de Carrefour en France du 9 mars 2020 prévoit les mesures spécifiques suivantes pour les grandes étapes scolaires : « A l'entrée à la crèche, en première année de maternelle, au cours préparatoire et en 6ème, une absence autorisée est accordée aux parents (père ou mère ou détenteur de l'autorité légale) qui le demandent et sur justificatif pour accompagner leur enfant. Elle est rémunérée à hauteur de 3 heures de travail effectif ». La Direction s'engage à appliquer cette disposition tant que l'accord précité s'appliquera.

Des alertes existent dans l'outil PARM afin d'aider l'encadrement à réaliser les plannings et faire des roulements par souci d'équité sur le nombre de fermetures réalisées et de dimanches travaillés.

Le personnel travaillant en caisse devra émarger la feuille de planning et indiquer ses horaires de travail lorsqu'ils différeront des horaires planifiés.

# Organisation du temps de travail

---

- **Les temps partiels**

Les salariés travaillant à temps partiel sont une population pour laquelle la Direction doit renforcer sa vigilance.

Les salariés qui souhaitent occuper ou reprendre un emploi à temps complet bénéficieront d'un droit prioritaire, à compétences égales, pour accéder à un emploi à temps complet de la même catégorie professionnelle ou un emploi équivalent.

Les salariés à temps partiel qui occupent ou souhaitent occuper un second emploi pourront demander un aménagement de leurs horaires sur justificatifs à condition qu'ils n'aient pas précédemment refusé un passage à temps complet au sein de la Société CSF. Un avenant au contrat de travail devra être établi. La Direction veillera à ne pas modifier les périodes travaillées du salarié qui cumule une autre activité professionnelle afin de ne pas le priver de son second emploi.





# Organisation du temps de travail

---

- **La prise de poste et la fin de poste**

Les temps d'habillage et de déshabillage des salariés dont le port d'une tenue de travail est imposé sont inclus dans leur temps de travail effectif lorsque les opérations d'habillage et de déshabillage doivent nécessairement être réalisées dans l'entreprise.

Le temps consacré par les salariés travaillant en caisse à la clôture de leur poste lors de la fermeture du magasin est considéré comme du temps de travail effectif. Ainsi, systématiquement, 15 minutes de temps de travail effectif seront planifiées après l'heure de fermeture du magasin pour permettre aux salariés de fermer leur caisse et de nettoyer leur poste de travail. Bien évidemment, si les salariés travaillent au delà de ces 15 minutes, ce temps de travail leur sera rémunéré.



# Organisation du temps de travail

---

Nouveauté

- **La pause**

La pause devra, dans la mesure du possible, être prise en milieu de période de travail et non en début ou en fin de poste conformément à l'article 3.2.1 de l'accord sur l'aménagement et organisation du temps de travail au sein de la Société CSF du 22 mai 2014, **sauf bien entendu nécessités en lien avec l'état de santé du salarié.**

Pour le personnel travaillant en caisse, elle débutera lorsque le salarié aura actionné sa caisse en pause sauf pour les salariés devant reposer leur caisson à l'accueil. Pour ces derniers, la pause débutera lors du dépôt de leur caisson à l'accueil.

Compte tenu de l'interdiction pour les salariés travaillant en caisse d'avoir de l'argent personnel sur eux pendant leur temps de travail, **cinq minutes** seront ajoutées concomitamment à leur pause afin de leur permettre de quitter leur poste de travail et de récupérer éventuellement leurs affaires dans les vestiaires.

Les salariés ne pourront pas être rappelés pendant leur temps de pause.

Il est rappelé qu'indépendamment du temps de pause, le/la RRC ou son/sa « adjoint.e » permettra aux salariés qui en font la demande d'aller aux toilettes ou **d'aller se laver les mains.**



# Organisation du temps de travail

---

Nouveauté

- **Les coupures**

Conformément aux dispositions conventionnelles applicables au sein de la Société CSF, est entendue par coupures, « l'interruption de la journée de travail de façon collective (fermeture de l'établissement) ou individuelle (temps imparti par roulement, pour le déjeuner par exemple) ».

Pour les employés à temps partiel, la journée de travail ne pourra comporter, outre les temps de pause rémunérés ou non, plus d'une coupure d'une durée maximale de 2h en cas d'ouverture continue de l'établissement.

Pour les employés à temps complet, la journée de travail ne pourra comporter, outre les temps de pause rémunérés ou non, plus d'une coupure d'une durée maximale de 3 heures en cas d'ouverture continue de l'établissement.

Ces temps de coupure ne sont ni rémunérés ni assimilés à du temps de travail effectif.

# Intégration et Formation professionnelle

---

Nouveauté

Lors de son arrivée au sein de la Société, **le salarié travaillant en caisse se verra remettre son contrat de travail et les autres documents en lien avec son embauche, sa tenue de travail ainsi que les règles générales de la procédure de caisse et la procédure d'achats du personnel.**

Pour rappel, il est préconisé que les nouveaux arrivants en caisse soient intégrés selon les étapes suivantes :

- le/la RRC ou hôte(sse) d'accueil transmet les informations techniques et explique le fonctionnement de l'entreprise (visite des locaux et notamment du rayon fruits et légumes, afin de pouvoir par la suite distinguer les différentes sortes de produits, présentation des plannings, ...) et effectue avec le nouvel arrivant une ouverture et une fermeture de caisse. Les risques inhérents au secteur caisse sont également expliqués au nouvel arrivant (gestes et postures, incivilités, braquage...), ainsi que les mesures destinées à prévenir ces risques ;
- à l'issue de cette transmission d'informations, le nouvel arrivant est positionné à côté d'un salarié en poste sur la caisse, volontaire, pour appréhender et observer le métier ;
- le mode « formation » de la caisse pourra être utilisé afin de familiariser les nouveaux arrivants ou salariés polyactifs sur l'encaissement ;
- une journée de travail en caisse et en îlot avec un salarié expérimenté est également planifiée lors du second jour de travail du nouvel arrivant afin de lui permettre d'être épaulé en cas de difficultés. En cas de besoin, une troisième journée de travail en caisse aux côtés d'un salarié expérimenté pourra être organisée ;
- en tout état de cause, lors de la 1ère semaine de travail du nouvel arrivant, ce dernier sera placé à proximité d'un salarié expérimenté afin de lui permettre d'être épaulé en cas de difficultés.



# Intégration et Formation professionnelle

---

Nouveauté

Le/la RRC est garant de la transmission des procédures caisse au nouvel arrivant ainsi que des présents engagements.

Les incivilités et violences dont peuvent être victimes les salariés, dégradent les conditions de travail. Afin de prévenir ce risque, une formation « Gestion des conflits » animée par les formateurs est ouverte à tous les salariés travaillant en caisse. Cette formation a pour objectif de gérer les conflits commerciaux.

Pour les magasins en zone sensible, une autre formation est spécialement prévue.

En outre, la formation E-learning « Adopter la bonne posture et les bons gestes en caisse » à disposition sur Cap Formation permet d'avoir des conseils spécifiques à la caisse. Dans ce module, sont évoqués la différence entre Postures et Gestes, les bonnes postures et les bons gestes vis-à-vis de la chaise, le repose-pied, l'imprimante... L'encadrement veillera à ce que les salariés affectés au poste de caisse aient suivi cette formation. Pour les salariés nouveaux arrivants, cette formation devra être suivie au plus tôt après leur embauche.

Une autre formation « Manutention manuelle » séquencée en 3 sessions et animée par un réseau d'ostéopathes permet aux salariés travaillant sur le secteur caisse d'allier formation théorique et mise en pratique sur les postes de travail avec pour objectif d'ancrer les bons réflexes chez les salariés et permettre aux encadrants d'acquérir une vigilance pour eux-mêmes et leurs équipes.



# Entretien individuel

---

Nouveauté

Le/la RRC ou un membre de l'encadrement doit effectuer des entretiens individuels réguliers avec les membres de son équipe (**à minima une fois par trimestre**).

Le/la RRC ou le membre de l'encadrement sera formé à la conduite des entretiens individuels afin que ces entretiens se déroulent dans de bonnes conditions.

Lors des entretiens individuels, le/la RRC ou le membre de l'encadrement devra notamment aborder les sujets suivants :

- les contraintes du salarié pour la réalisation de son planning,
- la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle du salarié,
- les difficultés du salarié à gérer les conflits,
- les bons réflexes à adopter pour les gestes et postures,
- les souhaits d'évolution et de formation,
- la polyactivité si le salarié est concerné,
- **la bonne adéquation de chaque salarié à son poste, en termes de compétences notamment.**

Des réponses devront être apportées aux demandes du salarié lors de l'entretien suivant.



# Santé et sécurité au travail

---

Nouveauté

Afin de respecter les bonnes pratiques ergonomiques, la Direction veillera à ce que le personnel travaillant en caisse puisse :

- disposer d'un repose-pied,
- alterner les postes de caisses droites, gauches,
- alterner les postes de caisses handicapés, petits paniers, et en caisse automatique.

**Des chaises assis-debout pourront également être mises à disposition du personnel travaillant en caisse automatique, en entrée de zone.**

Tout nouveau matériel impactant en termes de gestes et postures destiné aux équipes caisse sera mis en place après la réalisation d'un test sur un ou plusieurs magasins et d'une étude par un ergonome. L'**étude ergonomique** sera présentée en réunion de la CSSCT d'Etablissement compétente pour le ou les magasins concernés ainsi qu'aux représentants de proximité du ou des magasins concernés. Cette étude sera également présentée lors d'une réunion de la Commission Caisse (dit « GT Caisse »).

La Direction rappelle qu'il est préconisé de limiter lorsque cela est possible la durée maximale de travail effectif à 8 heures par jour pour chaque salarié affecté en caisse et travaillant exclusivement sur ce secteur. Par ailleurs, la Direction rappelle qu'il est également **préconisé lorsque cela est possible d'affecter un salarié sur les caisses automatiques, dans la limite de 3 heures consécutives.**



# Santé et sécurité au travail

---

Nouveauté

En période de grand froid, la Direction ouvrira les caisses les plus éloignées des portes. Si la température extérieure est exceptionnellement basse ou en cas de panne de chauffage, la Direction offrira une collation chaude aux salariés et leur permettra de fractionner les pauses dans la journée.

En période de canicule, la Direction mettra à disposition de l'eau fraîche aux salariés et leur permettra de fractionner les pauses dans la journée.

Par ailleurs, les salariés travaillant en caisse sont autorisés à conserver leur bouteille d'eau individuelle à leur poste de travail.

Afin de s'assurer que chaque personne travaillant en caisse ne rencontre pas de difficultés physiques sur son poste de travail, le/la RRC conseillera individuellement chaque salarié dans le cadre de l'entretien individuel sur sa posture, ses gestes... en vue de prévenir d'éventuels maux générés par des mauvaises postures.

En complément des formations liées à la sécurité, une plaquette sera remise à chaque salarié affecté en caisse sur la gestion des conflits.





# Santé et sécurité au travail

---

Nouveauté

Outre les formations disponibles sur la manutention, une affiche sera apposée à destination du personnel de caisse, sur les bons gestes et postures à adopter. Des mémos rappelant les bonnes pratiques sont également disponibles sur le portail, tels que le mémo spécial « articles de plus de 8 kilos en caisse », celui relatif aux réglages de la chaise de caisse, ou encore celui sur les caisses automatiques.

Lors des formations métiers, une partie est consacrée au rappel sur les points essentiels pour préserver une qualité de vie au poste de travail.

En outre, l'encadrement s'engage à faire en sorte que les problématiques liées aux anomalies caisses soient traitées afin de fluidifier le travail des salariés se trouvant au poste de caisse.

Le salarié en caisse rencontrant une situation conflictuelle qu'il n'arrive pas à maîtriser, et pouvant dégénérer en agression, sollicitera l'agent de sécurité (si un agent est présent sur le magasin) ou l'accueil qui préviendra l'encadrement. Dans cette situation, le salarié pourra quitter son poste de travail dans l'attente que quelqu'un arrive ou pour aller chercher quelqu'un s'il n'arrive à joindre personne, sans que cela ne puisse lui être reproché.



# Polyactivité du secteur caisse

---

La Direction rappelle que les salariés « polyactifs » bénéficient a minima :

- d'une formation « Manutention manuelle »,
- d'une formation E-Learning portant sur l'hygiène et environ 1 heure sur les savoir-faire de base du métier du rayon auquel ils/elles seront affecté(e)s,
- de chaussures de sécurité,
- d'une tenue de travail adéquate.

En cas de polyactivité, la Direction laissera au salarié le temps nécessaire, entre les deux activités, pour changer sa tenue et pour se conformer aux règles d'hygiène nécessaires.



# Cohésion des équipes

---

La Direction s'engage à ne pas identifier les salariés par leur nom/prénom sur les affichages (des taux de transaction, de productivité,...) afin de ne pas créer de tension entre les membres de l'équipe caisse.

Une réunion sera organisée au moins une fois par an avec l'ensemble du personnel travaillant en caisse, le/la RRC, le Directeur de magasin et Manager Magasin afin de favoriser les échanges. Cette réunion, non obligatoire pour les salariés travaillant en caisse et en dehors du temps de travail mais rémunérée comme telle, permettra de faire un point sur le travail écoulé durant l'année.

Outre les petits carnets caisse, cette réunion sera notamment l'occasion pour les personnes du secteur caisse d'informer le/la RRC, le Directeur de magasin et Manager Magasin des points de satisfaction et d'insatisfaction de la clientèle et de faire éventuellement des propositions pour améliorer l'image de l'enseigne auprès des clients.

Le respect des règles de vie en collectivité est nécessaire à une bonne cohésion des équipes. En effet le respect entre collègues, envers la hiérarchie et des managers pour leurs équipes, est un moyen propice à une cohésion d'équipe qu'il nous appartient d'appliquer.

En vue de renforcer la cohésion d'équipe, la Direction pourra organiser des moments de convivialité tels que des petits déjeuners, des repas, barbecues ou des activités extra professionnelles (tournoi sportif...).



# Diffusion et suivi des ces Engagements Secteur Caisse

---

Les Représentants de proximité des magasins et les CSE d'Etablissement ainsi que le CSE Central de la Société CSF seront informés de la mise à jour de ces engagements.

Les présents engagements seront transmis :

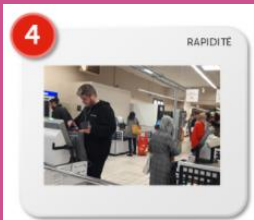
- à la Direction Encaissement
- aux salariés travaillant en caisse
- aux Directeurs régionaux, Directeurs de Magasin, Managers Magasin et RRC
- aux formateurs caisse

La Direction s'engage à communiquer sur les présents engagements a minima une fois par an auprès des équipes visées ci-dessus. Un affichage synthétique rappelant leur existence sera également apposé en magasin. Il sera rappelé dans cet affichage le lieu où ces engagements sont consultables au sein du magasin.

Ce présent document sera également disponible sur le Portail Market ou tout autre support qui viendrait s'y substituer.

L'application de ces engagements fera l'objet d'un suivi annuel en réunion des Représentants de proximité des magasins.





# Points divers

