

COMPTE-RENDU DU GT CAISSE DU 7 OCTOBRE 2021

1. Point sur les indicateurs caisse du second trimestre 2021

NPS :

Amélioration d'environ 20 points pour les intégrés. Courbe qui se rapproche des franchisés.

Baromètre Client :

Mai à août : évolution, 50 en août mais objectif à 100... 60 sur septembre.

Amabilité du personnel : + 8 points en septembre

Stand accueil : Réflexion en cours pour soulager l'accueil

Diminution du taux d'anomalie ce qui est très bien

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

Recherche de solutions concernant la suppression des tickets de caisse l'année prochaine.

3. Point sur la mise à jour des engagements secteur caisse

6 axes pour améliorer les conditions de travail des personnes travaillant en caisse :

- 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

4. Points divers

Remarques CFTC : Pourquoi avoir supprimé les balances dans les nouveaux déploiements SCO ? Cela engendre beaucoup de démarques. De plus, nous n'avons pas de portiques... Cela se répercute sur le porte-monnaie des salariés à travers les primes.

Réponse : Les balances ne sont plus installées car elles ne fonctionnaient pas correctement. Le but était de dire qu'il fallait que la caissière affectée en SCO surveille appuyée par un agent de sécurité.

Remarques CFTC : Il est difficile pour une personne de surveiller toutes les caisses SCO.

Réponse : Projet de balances dans les nouveaux déploiements.

Problème nettoyage des caisses : les caissiers(ières) nettoient des parties des caisses qui ne sont pas à faire car pas dans leurs fiches et dangereuses (câbles...)

Réponse : Ce n'est pas dans la fiche de nettoyage, un rappel sera fait.

Remarque CFTC : Certains antivols ne sont plus disponibles en commande. Ils étaient très bien, pouvez-vous y remédier ?

Réponse : envoyez-moi la photo je m'en occupe.

Touche JUMP : Est-il possible de valider le JUMP ? Cela permettra d'éviter de JUMPER par inadvertance.

Vos représentantes CFTC, Noria Khazani et Béatrice Cordier