

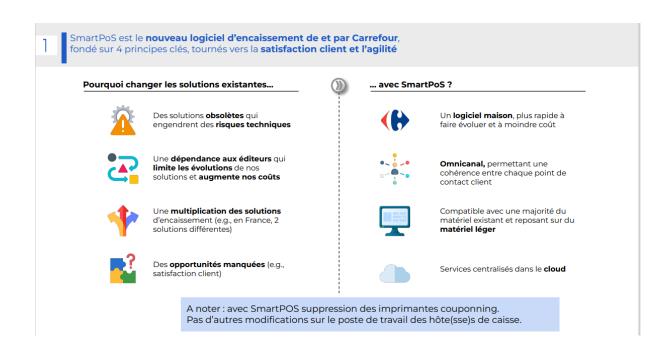
GT CAISSE DU 1^{ER} JUIN 2022

1. Point sur les indicateurs caisse du 1er semestre 2022

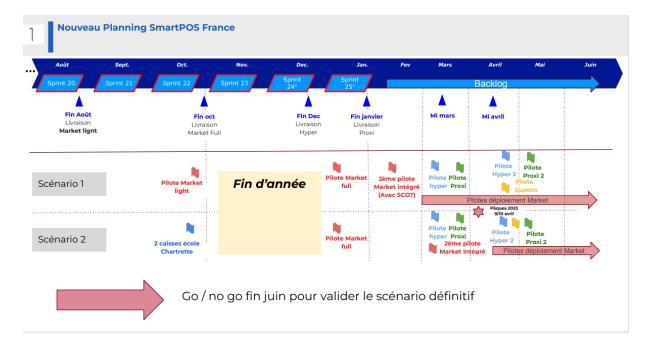
Voir présentation

2. Point sur le projet Smartpos

Smartpos, qu'est ce que c'est?



Planning de mise en place :



3. Point sur le retrait des colis en magasin

La direction partenariats

- Proposer une offre variée de services à nos clients pour :
 - o faciliter leur quotidien
 - o répondre à leurs attentes sur l'économie circulaire, la santé, l'animalerie...
- Développer le CA de l'enseigne par :
 - o la hausse de la fréquentation d'achats
 - o l'augmentation du panier moyen de nos clients
 - $\circ \hspace{0.4cm}$ le recrutement de nouveaux clients via une offre supérieure à la concurrence
- Augmenter le revenu par :
 - des partenariats en mode "concession" (pas d'Opex et Capex*, pas ou peu de FP)
 - o des commissions d'apporteur d'affaires
- Participer à l'image d'innovation du Groupe en proposant des services qui répondent aux nouveaux besoins des clients





Les apports du retrait colis pour Carrefour



60 2022-06

<u>Les +</u> :

- → Générateur de trafic : 23,2 millions de clients en 2021.
- → Un service pour nos clients réguliers.
- Une opportunité de CA additionnel en convertissant les occasionnels : achat non prévus.
- → Satisfaction client: NPS > 75
- → Commission

<u>Les -</u>:

- Temps de traitement / FDP non couverts par les commissions.
- → Occupation de surface.
- Peak periods alignées avec celles des magasins: impact NPS magasin.







4. Point sur les douchettes filaires

Rappel des recommandations :

Rappel des recommandations

Installer un repose douchette qui identifiera son emplacement.

Proscrire le rangement dans le tiroir antivols.

Le repose douchette sera positionné à côté ou devant de l'Hôte.sse de Caisse en fonction du type de caisse (paniers ou tapis).

Compléter le fil « droit » par un fil spiralé.

Le fil doit mesurer 4m50.

Le fil ne doit plus être au sol.

Adapter la longueur du fil à la caisse (Prioritaire, Accueil etc...) et à l'utilisation nécessaire.

Former les magasins à l'installation et au changement des douchettes filaires.

Avoir toujours 2 douchettes filaires en stock.

Repréciser aux Hôte.sse.s les postures à adopter lors de l'encaissement ainsi que les procédures d'utilisation de la douchette (ne pas scanner tous les articles avec la douchette).

Remarques CFTC:

En début de séance **Noria**, **représentante CFTC**, fait remarquer que le moral et le mental des équipes caisses ainsi que les autres équipes des magasins est au plus bas avec les restrictions de frais de personnel et fait aussi remarquer que la charte caisse n'est pas respectée.

En ce qui concerne la progression du NPS, **Noria** fait part du manque de personnel et dit que cela est inadmissible et que c'est de l'esclavage. Que va-t-on devenir ? **Christelle, représentante CFTC**, demande des explications sur les nouvelles fonctions de ce projet et avec **Noria** posons plusieurs questions sur le fonctionnement et la mise en place de ce projet.

Point sur les retraits colis : Noria et Christelle font part des choses qui ne vont pas, **Christelle** fait remonter qu'avec le nouveau PDA, il y a beaucoup de soucis. Le national est au courant et le problème est en cours de résolution.

Point sur les douchettes filaires : Nous faisons remonter que ces douchettes ne sont vraiment pas au top et que les salariés ne sont pas content : on se prend les pieds dans les fils, on ne peut pas aller dans les chariots et on ne peut plus aller biper les choses derrière les caisses

On peut voir avec le coordinateur de la région pour les faire changer de place

Vos représentantes CFTC, Christelle Augusto et Noria Khazani