

La gazette des délégués CFDT Carrefour



Dessine-moi le travail...

▼ Ouverture	
Sommaire et édito	page 02
▼ Formation CFDT Carrefour	
Des délégués sur le terrain	page 04
▼ Questionnaires	
Emplois et Cdts de travail	page 05
▼ La CFDT enquête	
Des délégués CFDT mobilisés	page 07
▼ L'enquête de 2011	
Dessine moi le travail	page 09
▼ L'enquête de 1996	
Le social chez Carrefour	page 11
▼ Baromètre Confédéral	
Le panel de la Conf'	page 12

Lettre ouverte aux directeurs de magasin

Madame, Monsieur le directeur,

Sur une période de 15 jours, les délégués CFDT de votre magasin vont conduire une enquête, proposée par les instances nationales CFDT Carrefour, sur l'emploi et les conditions de travail. Vous trouverez dans le document en annexe toutes les informations utiles sur son principe et ces modalités.

Pour la CFDT si l'embauche dépend des directives des instances nationales, les conditions de travail sont elles de la responsabilité des directeurs locaux, avec bien entendu les moyens qu'on leur accorde en haut lieu.

Les résultats de cette enquête vous concerne donc directement et nos élus ne manqueront pas de vous les communiquer afin de trouver avec vous des solutions pour améliorer la vie au travail des salariés. Ces résultats vous permettront aussi de les comparer avec les différents sondages et enquêtes que l'entreprise réalise.

Une enquête réalisée dernièrement par notre confédération sur la France entière donne des résultats assez surprenants. Qu'en sera-t-il chez Carrefour alors que nous traversons des turbulences économiques et sociales importantes.

Nous estimons, à la CFDT, que les résultats salariaux que nous avons obtenus en 2011 doivent être complétés par des initiatives sur l'emploi et les conditions de travail, grands absents des NAO 2011. Ces thèmes sont les garants de la motivation des salariés, motivations nécessaires dans la crise que nous traversons.

Si la CFDT a une légitimité électorale (le cycle des élections vient de se terminer et confirme notre représentativité), nous l'avons aussi en matière d'adhérents. Notre organisation syndicale déclare chez Carrefour plus de 5000 adhérents avec des pics de 200 adhérents - dans certains magasins.

Cette légitimité nous l'avons aussi quand nous signons (ou pas) des accords. Depuis plusieurs années, la CFDT a mis en pratique "la participation démocratique" en demandant aux salariés leurs avis sur la signature ou non des négociations annuelles. Avis toujours suivis.

Nous entendons avoir une légitimité dans nos revendications et exprimer les demandes du plus grand nombre sans oublier ceux qui s'expriment peu.

Nos délégués entendent par cette enquête répondre à la confiance des salariés et se donner tous les éléments nécessaires pour créer un véritable dialogue. Tout le monde gagnera à avoir des représentants du personnel crédibles et responsables.

Nous souhaitons, Madame ou Monsieur le directeur que vous laissiez les délégués CFDT de votre magasin conduire au mieux et dans la plus grande sincérité cette enquête dont les résultats ne peuvent qu'améliorer le dialogue social.

Les délégués ont pour objectif de récupérer le maximum de réponse, nous vous remercions de leur permettre d'exercer leur mandat afin que les demandes de demain soient l'expression du plus grand nombre.

Nous vous prions de croire, **Madame la Directrice, Monsieur, le Directeur**, en l'assurance de nos sentiments distingués.

Dessine-moi ton travail chez Carrefour
Du 7 au 19 novembre les élus CFDT enquêtent sur vos conditions de travail

Pourquoi une enquête ?

Cette enquête vous permet de vous exprimer sur vos conditions de travail.
Elle crédibilise vos demandes d'amélioration pour les négociations à venir.

Entre le 7 et le 19 novembre, vos élus CFDT vont à votre rencontre et vous proposent de répondre à un questionnaire.

Début décembre, partout en France, les élus CFDT dressent le bilan.

Début janvier, lors d'une assemblée des salariés, la CFDT dévoile le résultat de l'enquête du magasin.

Vous les délégués échangent sur l'avis de travail dans le magasin et les orientations sociales à venir.

"Et si on parlait conditions de travail"



Par Serge Corfa
Délégué syndical national

Janvier 1996 la CFDT Carrefour lance une vaste enquête pour connaître les aspirations des salariés des magasins. Cette enquête porte sur tous les termes sociaux concernant les salariés. Les réponses permettent d'élaborer une plate forme revendicative plus près des demandes des salariés.

Novembre 2011 la CFDT lance une nouvelle enquête nationale. Cette fois un seul thème est mis en évidence "l'emploi et les conditions de travail".

En 15 ans bien des choses ont changé chez Carrefour, l'entreprise s'est agrandie par la fusion avec Promodès

Du même coup la CFDT est passée d'une dizaine de section à plus de 120 sections.

Nos dirigeants fondateurs sont partis et de nouveaux actionnaires loin de la gestion familiale ont fait leurs apparitions.

Nos actionnaires veulent des dividendes avant tout et ne font pas du commerce. On supprime des emplois, on restructure et réorganise à tout va, on vend des pans entiers de l'entreprise (exit DIA, Prodirect, Promocash...), on rentabilise !

Conséquence Carrefour va mal et c'est l'avenir même de cette société vieille de 50 ans qui est aujourd'hui en jeu.

Les salariés eux subissent les suppression de poste et les conditions de travail qui se dégradent.

Aux demandes exprimées une seule réponse: "il faut faire des économies".

La CFDT a décidé de se défendre et de mobiliser les salariés pour

"Bien vivre au travail"

Cette enquête est un premier pas pour agir et se faire entendre.

Il appartient à chacun d'entre nous qu'elle soit une réussite et crédible par un nombre important de réponse.

Elle doit permettre à chaque section de créer la carte "Emploi et conditions de travail" du magasin.



FORMATION CFDT CARREFOUR

Des délégués au plus près des salariés.



*On se forme,
on réfléchit, on agit !*

Un travail collectif

205 délégués ont participé à la formation CFDT Carrefour qui s'est déroulée les 20-21-22 septembre 2011 à Guidel (56).

Avec 19 animateurs ils ont élaborés les 40 questions qui vous sont posées.

Ces animateurs les ont mises en forme

Michel Gay, Nadine Tillaut, Philippe Bouvard, Sylvain Macé, Thierry Babot, Edwige Bernier, Philippe Palmaruelo Serge Fabret, Philippe Jegou, Pascal Piquet, Pascal Leroux, Viviane Dicharry, Fabienne Breban, Myrienne Cottret, Christophe Sauzeau, Bruno Moutry Erwanig Le Roux et Catherine Masse

Serge Corfa avec l'aide des "correcteurs" à finalisé l'enquête.

Comme chaque année les délégués CFDT avaient rendez vous les 20-21-22 septembre à Guidel (56) pour une session de formation spécifique Carrefour.

Au menu trois thèmes:

Le service après vente CFDT des résultats des NAO 2010-2011

Ce module de formation porte sur la connaissance des acquis 2010-2011, leur mise en place dans les magasins, le constat des problèmes et l'intervention des délégués pour faire connaître et respecter les accords.

L'emploi et les conditions de travail passent par la proximité avec les salariés et des initiatives locales.

Avec ce module les délégués ont appris à exploiter les moyens mis à la disposition des IRP pour défendre l'emploi et les conditions de travail. Ils ont étudié comment sortir d'un discours de dénonciation pour obtenir des résultats concrets.

Dessine moi le travail chez Carrefour

Les 205 stagiaires présents ont élaboré la carte "sociale" du magasin. Ils ont construit une enquête sur les conditions de travail-emplois et un livret d'accueil pour les nouveaux arrivants.

Trois journées intenses pour être plus efficace dans son mandat.



QUESTIONNAIRES

Emplois et Conditions de travail dans 6 secteurs



Emplois Conditions de travail Il est temps de réagir !

**La CFDT
veut parler au
nom du plus
grand nombre
pour être
crédible face
à la direction.**

**Un exercice
de démocratie
participative !**

Chacun peut le constater depuis le début de l'année nous engrangeons des résultats dans les négociations avec l'employeur.

Mais en ce qui concerne l'emploi et l'amélioration des conditions de travail pas de propositions malgré les demandes de la CFDT. Et pourtant il y a beaucoup de choses à dire.

Lors de la formation nationale, qui a eu lieu à Guidel, les 205 délégués CFDT présents ont travaillé sur une enquête permettant aux salariés de s'exprimer et aux délégués de connaître la réalité du terrain.

Nous sommes partis d'une enquête confédérale actuellement en cours mais en posant des questions propres à la vie des salariés de Carrefour.

L'enjeu de cette enquête est importante.

Ce n'est pas tout d'obtenir des plus salariaux (vite mangés par les augmentations d'impôts, de mutuelle, de taxe...) il faut aussi avoir une bonne vie au travail. Est-ce le cas ???

La dernière enquête de cette importance date de 1996. A l'époque nous avons obtenu un grand succès sur cette initiative.

En 2011 un questionnaire sur 6 secteurs (caisse, alimentaire, non alimentaire, services, vendeurs, cadres) a été réalisé par les militants présents puis mis en forme par les animateurs. Le questionnaire comporte les mêmes thèmes (12) mais une vingtaine de questions sont différentes selon le secteur.

Cadre de : _____
Service et rayon : _____
Emploi, qualification : _____
Temps travail : TP TC
Nom, prénom (surtout) : _____
Base contrat : _____ Ancienneté : _____ Age : _____
E mail (surtout) : _____

CAISSES

Métier
Votre métier vous convient-il ? Oui Non
De votre avenir professionnel vous dites ?
Il est insuffisant, j'aimerais changer d'entreprise
Il est motivant, je n'envisage pas de changer de situation
Il est très motivant, je souhaite changer de fonction dans l'entreprise
Ca me va, sans plus !

Emplois
L'effectif de votre service est-il suffisant ? Oui Non
A votre avis combien de personnes faudrait-il embaucher ? personnes
La cadence de travail a-t-elle augmenté ? Oui Non
Si oui pourquoi ? _____

Ambiance
Comment se passent les relations avec la hiérarchie ? Précisez : Bien Mal

Page 1

Avez-vous reçu un courrier que vous considérez injustifié de votre hiérarchie ? (appel professionnel sur les notes de notes, mouvement...) Oui Non
Comment se passent les relations avec vos collègues ? Bien Mal
Temps partiel (Ces questions que si vous êtes à temps partiel)
Etes-vous à temps partiel choisi ? Oui Non
Si non, travailler vous en contre polyvalence (+5h dans un autre service) ? Les raisons de ce choix... Oui Non

Si oui quels problèmes rencontrez-vous ?
Si non pourquoi avoir refusé ce mode de travail ?

Horaires (pour tous)
Vos horaires vous permettent-ils d'avoir une vie de famille ? Oui Non
Vos horaires ou positionnements sont-ils respectés ? **Foijours - Parfois - Jamais**
Estimez-vous que les horaires sont équitables ? Oui Non
Avez-vous beaucoup de grandes journées de travail ? **Jour-Matin - Jour-Soir** Oui Non
Vos pauses sont-elles données au bon moment ? Oui Non
Diriez-vous que les horaires ont changé ? En... Bien Mal
Qu'est-ce qui a changé et de quelles manières ? _____

Le temps d'attente pour positionner son horaire est-il acceptable ? Oui Non
Qualité de travail
Pensez-vous que les caisses automatiques peuvent remplacer les caissières à terme ? Oui Non
Votre volontariat est-il respecté ? Oui Non

Page 2

Si vous travaillez en CLS, scan'lib, queue-boasting... quelles remarques ?

La ligne bleue a-t-elle des conséquences négatives sur votre travail ? Oui Non
Votre caisse et votre environnement vous permettent-ils de travailler dans de bonnes conditions ? Oui Non
Tense, douche, téléphone, caisse, chaise... quels points vous semblent insuffisants ? _____

Les procédures mises en place par l'entreprise facilitent-elles votre travail ? Oui Non
Santé au travail
Votre travail a-t-il une incidence sur votre santé ? Oui Non
Etes-vous épuisé dans votre travail ou stressé ? Stress Épuisé
Etes-vous dérangé par les nuisances suivantes : Bruit, Son, température, climatisation, lumière, odeurs, autres (précisez) ? _____

Sécurité au travail
Vous sentez-vous en sécurité à votre poste de travail ? Oui Non
Avez-vous subi des incivilités de la part de la clientèle (insultes, menaces, violences...) ? Oui Non
Les moyens en terme de sécurité sont-ils adaptés à la montée des incivilités ? Si non vos propositions : _____

Aide
Quand vous avez un problème à votre poste, celui-ci est-il résolu rapidement ? Oui Non
Demandez-vous l'intervention des représentants du personnel en cas de difficultés ? Si non pourquoi ? Oui Non

Page 3

Périphériques caisses
Si vous travailler à l'accueil, votre travail a-t-il changé (en bien ou en mal) ? Bien Mal
Si vous travailler à une caisse périphérique, votre travail a-t-il changé (en bien ou en mal) ? Bien Mal
Commentaires : _____

Motivation
Etes-vous motivé(e) ? Oui Non
Que faudrait-il pour vous motiver ? _____

Assemblée générale des salariés
Pensez-vous venir à l'Assemblée des salariés que vos élus CFDT sondent en janvier 2012 ? Oui Non

Commentaires
Quelle sera les commentaires, suggestions que vous souhaitez faire, quelles questions autres, vous voulez poser pour plus dans cette enquête ? _____

Page 4



120 sections CFDT enquêtent

Hérouville



Homme caddies

Dans les sections

Dès le premier jour de l'enquête plusieurs sections ont pris des initiatives pour que cette enquête soit un succès dans leur magasin.

Distribuer un questionnaire c'est facile le récupérer les réponses est plus difficiles c'est sur ce point que nous devons mettre tous nos talents.

Réunion de section pour se partager les tâches et définir le calendrier de distribution et de récupération du questionnaire. Préparation du panneau syndical pour créer l'événement. Distribution et récupération faite en priorité par les délégués des secteurs. Installation d'une boîte à lettre sur le panneau pour récupérer les questionnaires

Mise en place d'un stand à l'entrée du personnel pour faire l'animation et distribuer, récupérer les questionnaires...

Chaque élu à la responsabilité de la bonne rentrée des questionnaires.

Avec ce questionnaire la CFDT veut montrer aux salariés que les délégués CFDT des magasins bougent, vont à leur contact et se préoccupent de leur vie au travail.

A nous de justifier notre mandat et la confiance qu'ont mis la CFDT et les salariés en nous.

Petite revue des premières initiatives.

Vannes

Et les conditions de travail: on négocie quand?

Il est grand temps que se mettent en place des négociations sur les conditions de travail.

Dans tous les établissements dont le notre, les salariés de tous les secteurs ont le droit de travailler dans de bonnes conditions.

« restructuration », ce sont

des emplois qui disparaissent, des conditions de travail qui s'aggravent.

Quand arrêtera-t-on de travailler dans de telles conditions ?

Quand finira la pression permanente sur l'encadrement ... qui fait redescen-

dre cette pression sur le personnel.

Quand les salariés auront-ils une vision claire de la politique commerciale de l'entreprise et donc de leur travail ?

De plus en plus de travail ... de moins en moins d'heures travaillées ... Jusqu'à quand ?

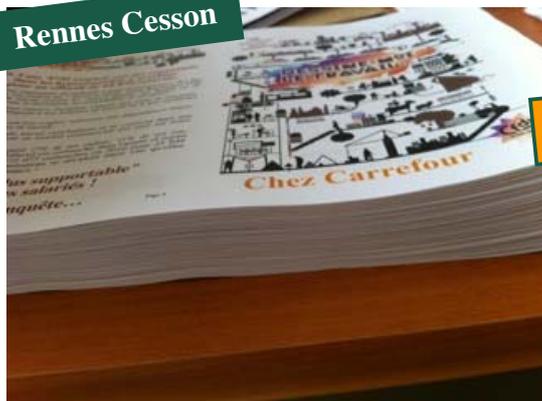


LE PHARE DU FOURCHENE

*Les délégués
CFDT vont à
la rencontre
des salariés
pour étudier
avec eux
leurs problèmes.*

Les délégués CFDT mobilisés !

Rennes Cesson



Photocopies

7 livrets

Mondeville



Affichage

Lundi
7
septembre
2011

Amiens



Mise sous
enveloppes

Stand motorisé



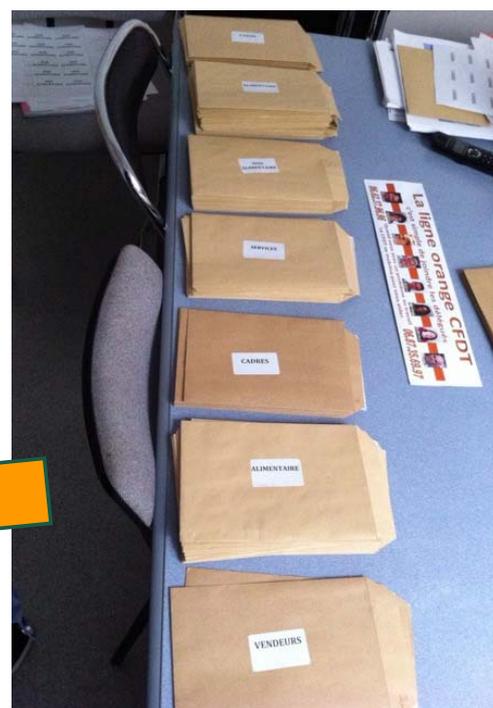
Sièges

Chartres



Stand

6 secteurs



De vos réponses dépendent vos conditions de travail de demain !

dégradent.

Le personnel souffre mentalement et physiquement: aggravation des risques psycho-sociaux allant jusqu'à des tentatives de suicide, Troubles Musculo Squelettique (TMS) liés à la charge de travail, ambiance qui se dégrade dans les rayons, stress lié au mécontentement des clients ...

Pour en avoir le coeur net, sur la perception des salariés sur leurs conditions de travail, la CFDT a décidé de construire son propre baromètre syndical pour mesurer l'avis des salariés.

Ce baromètre se veut à la fois un outil face à la direction nationale, mais surtout un outil pour les militants dans les magasins ou les sièges face aux directeurs.

Cette enquête est le moyen de permettre une analyse propre à la CFDT sur le travail et son évolution.

C'est un outil de proximité qui permettra aux représentants du personnel d'aller sur le terrain entendre ce que les salariés ont à leur dire.

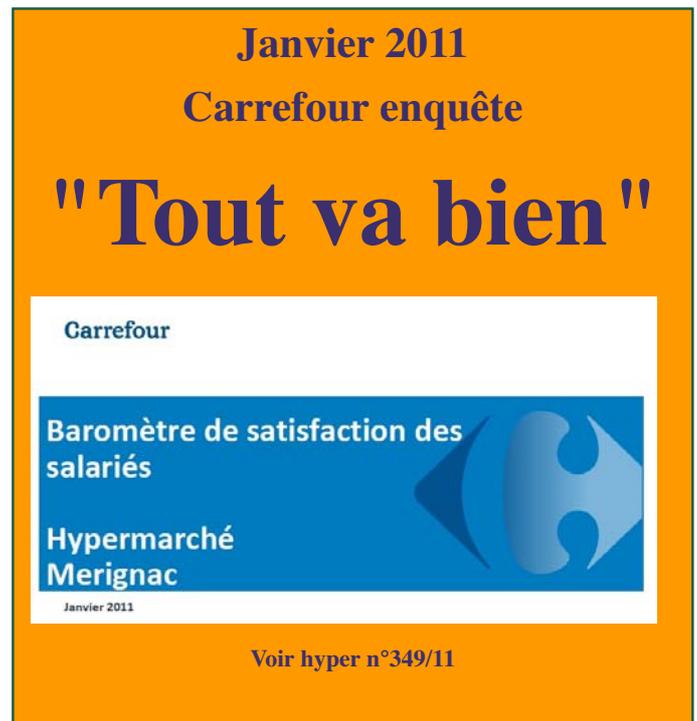
C'est un outil pour dresser la carte de la qualité de vie au travail.

La CFDT s'occupe concrètement des conditions de vie au travail dans les magasins et les sièges en venant interroger les salariés.

Nous avons besoin de la mobilisation de tous pour réussir cette opération.

6 questionnaires pour 6 secteurs : Caisses, Alimentaire, Non alimentaire, Services, Vendeurs, Cadres.

Cette enquête n'est pas la première enquête organisée par les délégués CFDT mais se sera la première



fois qu'elle se déroulera au même moment dans tous les magasins.

Pour être plus près de vous les questions se divisent en fonction de votre lieu de travail ou de votre statut.

Elle s'appuie à partir d'items ciblés sur ce qui fait le sens d'une bonne qualité de vie au travail.

Nous voulons toucher avec cette enquête le plus grand nombre de salariés. Elle permettra à la CFDT de mesurer les évolutions de la vie au travail et d'actualiser sa plate forme revendicative.

Entre 7 et le 19 novembre 2011, les militants CFDT vous proposent de répondre à ce questionnaire.

Entre le 28 novembre et le 3 décembre la synthèse des questionnaires sera effectuée localement et régionalement magasin par magasin.

Entre le 16 et le 28 janvier une assemblée générale sera organisée magasin par magasin pour présenter les résultats de l'enquête aux salariés et à la presse.

C'est le grand nombre de salariés approchés et de questionnaires en retour qui crédibiliseront la démarche de la CFDT et les résultats.

Pour vivre mieux au travail !

ENQUETE CFDT 1996

Le social chez Carrefour... en 1996



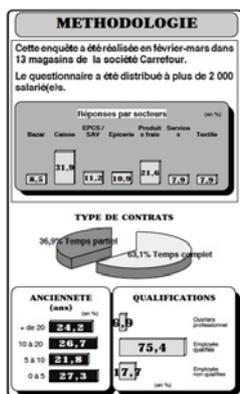
1996: Le social chez Carrefour

Ce que vous disiez en 1996. Extrait de l'enquête !

La dernière enquête CFDT Carrefour d'audience nationale date de janvier 1996 !

Retour sur le passé.

Les textes sont d'époque



Une telle enquête n'avait jamais été réalisée dans l'entreprise. Les élus CFDT ont voulu vous donner la parole.

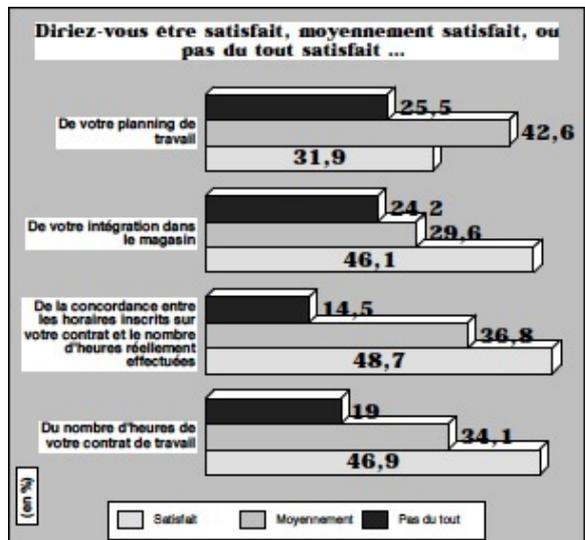
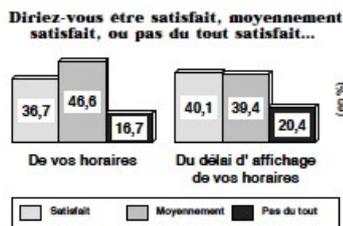
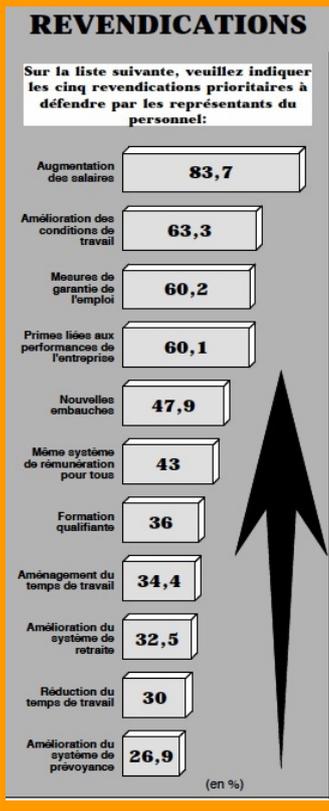
L'accueil positif fait à cette enquête nous a surpris. Dans certains magasins plus de 50 % de l'effectif a répondu, dans d'autres, où la CFDT est peu implantée, nous avons obtenus plus de réponses que de voix aux élections.

Notre enquête a touché toutes les catégories d'employés, tous les secteurs, tous les types de contrats, sympathisants ou pas de la CFDT.

Merci, grand merci à ceux qui ont pris la peine de nous donner leur avis. Leurs réponses permettront aux représentants du personnel d'être plus proche des aspirations des salariés. Elles nous permettront de parler en votre nom à tous.

Voici les résultats, n'hésitez pas à continuer de nous faire connaître votre sentiment.

INFO FLASH N° 118 du 26 avril 1996



BAROMETRE CFDT SUR LE TRAVAIL

Le panel de la confédération CFDT



La CFDT présente son baromètre

Ne pas confondre avec l'enquête menée chez Carrefour

La confédération CFDT a mis en place un baromètre de la qualité de vie au travail. Les premiers résultats sont tombés.

A voir si l'enquête réalisée chez Carrefour donnera les mêmes résultats.

La CFDT a mené une enquête entre mai et juillet 2010, et à laquelle près de 13 000 personnes ont répondu sur « ce qui fait le sens d'une bonne qualité de vie au travail ».

Ce baromètre constitue un rendez-vous d'échange entre les militants et les salariés sur leur travail, afin d'en mesurer les évolutions à partir de ce que les salariés vivent et souhaitent.

Il prend place dans le cadre de la campagne « Agir sur le travail » lancée en avril – et notamment marquée par le lancement de vingt-sept expérimentations en compagnie des équipes syndicales des entreprises et des administrations dans l'optique de construire des réponses concrètes et mesurables pour une meilleure qualité de vie au travail, par le dialogue social et avec la participation des salariés.

Cette démarche doit permettre de se doter d'indicateurs propres à la CFDT sur l'évolution de la situation des salariés avec pour objectif d'évaluer son action et ses résultats concrets sur le thème du travail. Bien entendu, ce baromètre sera renouvelé chaque année afin de quantifier les évolutions.

Ces résultats renforcent la CFDT dans son choix de faire de l'emploi de qualité et de l'action sur l'ensemble de la vie au travail des salariés une priorité. Ils confortent également l'objectif CFDT de création de lieux qui permettent aux salariés de s'exprimer, de débattre sur leur lieu de travail et conduisent à des modes de management plus respectueux ».

Les résultats du premier baromètre CFDT annuel sur le travail ont été présentés le 3 novembre.

70 % des salariés sont contents de leurs conditions de travail

Le premier baromètre de la CFDT sur la qualité de vie au travail bouscule certaines idées reçues. Satisfaits dans une large majorité, les salariés disent avoir les moyens de travailler, de s'exprimer et de préserver leur vie privée. Avec toutefois de sérieuses nuances.

70 % des salariés estiment avoir plutôt les moyens de faire un travail de qualité, assez d'autonomie pour le réaliser et des responsabilités qui les satisfont.

Cependant, si l'envie de s'investir dans son travail (qui diminue légitimement avec l'âge) est partagée par le plus grand nombre, les conditions de travail, d'emploi, de formation, de gestion des compétences amènent les salariés à s'inquiéter quant à leur avenir professionnel.

En effet, si presque sept salariés sur dix disent pouvoir s'exprimer au sujet de

Allez lire cette enquête sur
<http://www.cfdt.fr>

leur travail, la moitié d'entre eux considère que cette expression ne sert à rien.

Sans réelle surprise, les deux principaux motifs d'insatisfaction des salariés sont le manque de reconnaissance de leur investissement pour un tiers d'entre eux, mais surtout la faiblesse des rémunérations pour près des deux tiers des personnes ayant répondu à l'enquête.

Enfin, crise économique oblige, 47 % des salariés se disent inquiets pour l'avenir.

Des effectifs insuffisants.

Ainsi, 68,7 % des salariés disent avoir les moyens d'effectuer un travail de qualité, grâce aux formations, au soutien de leurs collègues, à une autonomie suffisante. En revanche, 47,8 % souffrent du manque de temps (51 % des cadres, 47 % des agents de maîtrise) et 58 % déplorent des effectifs insuffisants. Explication : un souci de faire des économies ou des délais de recrutement qui s'allongent.

Des horaires corrects, mais peu flexibles

79 % des salariés déclarent avoir des horaires qui leur permettent de concilier vie professionnelle et vie privée. Cependant, 45 % avouent avoir du mal à organiser leur emploi du temps. Souvent, sur le terrain, le temps de travail déborde.

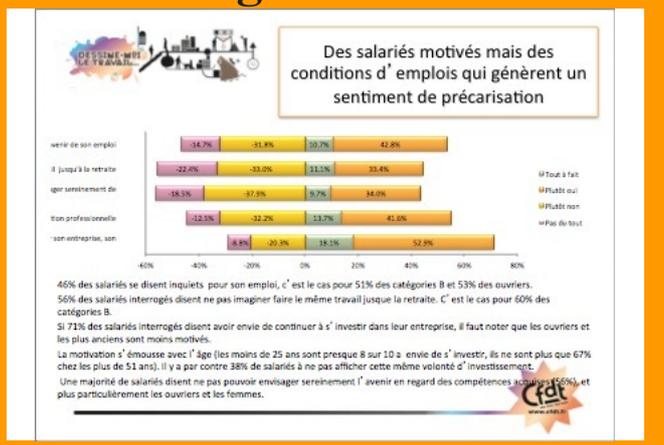
Peu écoutés sur l'organisation. 67,3 % des salariés peuvent s'exprimer sur la manière d'accomplir leur travail et sur son organisation, mais n'ont pas de lieu pour le faire. Ils doivent se contenter de la machine à café ou d'un coin de couloir. En outre, pour la moitié des répondants, c'est comme envoyer une bouteille à la mer. Leurs chefs les écoutent, mais rien ne se passe derrière. C'est le sentiment de 49 % des cadres et agents de maîtrise... et de 53 % des ouvriers.

Des encadrants bien perçus, mais démunis

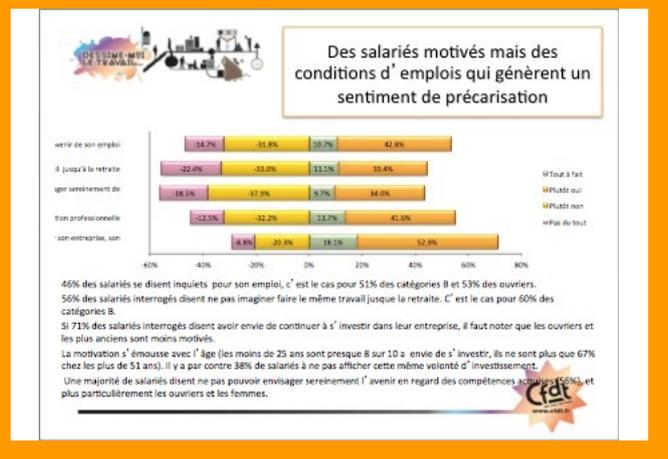
En ce qui concerne les cadres, l'entreprise fait plutôt fi de leurs contraintes personnelles : dans le privé, 71 % d'entre eux souffrent de ne pas pouvoir aménager leur temps.

Globalement, 70 % des répondants estiment que leurs managers sont à l'écoute et savent leur apporter du soutien (sauf les ouvriers, mécontents à 35 %). Mais ces responsables, pris par diverses tâches, n'ont, dans les faits, guère les moyens d'associer leurs équipes aux changements. En outre, pour 40 %, ils peinent à faire valoir les difficultés exprimées auprès des strates supérieures. Toujours entre le marteau et l'enclume.

Surprise, tout n'est pas si noir. On relève plutôt du gris dans le satisfecit général.



Des encadrants bien perçus, mais démunis





L'Hyper !

