

ENGAGEMENTS SECTEUR CAISSE
Issus des réunions des groupes de travail
du 29 juin, du 6 septembre et du 15 octobre 2012

La santé et la sécurité au travail sont des éléments essentiels pour CSF France. C'est pourquoi la Direction et les partenaires sociaux travaillent ensemble afin de garantir de meilleures conditions de travail aux collaborateurs.

Lors des dernières NAO du 28 mars 2012, la Direction s'est, de nouveau, engagée à mener des réflexions avec les partenaires sociaux visant à améliorer les conditions de travail du personnel travaillant en caisse.

Ainsi, trois réunions de travail avec les partenaires sociaux ont eu lieu le 29 juin, le 6 septembre et le 15 octobre 2012.

Ainsi, conformément à ces NAO, la Direction s'engage 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 poly-activité du secteur caisse,
- la cohésion des équipes.

Le document élaboré dans le cadre du groupe de travail Caisse énumère des engagements, qui par souci d'équité, s'appliquent à l'ensemble des salariés CSF France lorsqu'ils ne sont pas spécifiques au travail sur la ligne de caisse.

Organisation du temps de travail

1. Elaboration des plannings

Les Responsables Relations Clients (RRC) seront associés à l'élaboration des plannings de la ligne de caisse avec les MM.

Afin de faciliter la conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, les Managers Magasin (MM) 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 articles 19 et 20 du statut collectif de CSF France.
- Chaque collaborateur bénéficiera, en plus d'un jour repos hebdomadaire, d'une journée ou de deux demi-journées. 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 collaborateurs.

Les collaborateurs 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.

- 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 collaborateurs, qui le souhaitent et ayant un enfant de moins de 11 ans. Si plusieurs personnes sont dans la même situation, un roulement du repos le mercredi sera organisé par l'encadrement du magasin. Cette disposition ne remet pas en cause la possibilité du repos le mercredi pour les autres collaborateurs.

- Lors de l'élaboration des plannings de la rentrée scolaire, les DM ou MM veilleront à prendre en compte la situation des personnes souhaitant accompagner leurs enfants scolarisés jusqu'en classe de 6^{ème} incluse.

Des compteurs seront mis en place dans l'outil PARM afin d'aider les MM 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 du planifié.

2. Les temps partiel

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

Les collaborateurs 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 collaborateurs à temps partiel qui occupent ou souhaitent occuper un second emploi pourront demander un aménagement de leurs horaires sur justificatifs. Un avenant au contrat de travail devra être établi. La Direction veillera à ne pas modifier les périodes travaillées du collaborateur qui cumule une autre activité professionnelle afin de ne pas le priver de son second emploi.

3. 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 collaborateurs de fermer leur caisse. Bien évidemment, si les collaborateurs travaillent au delà de ces 15 minutes, ce temps de travail leur sera rémunéré.

4. 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 AORTT du 30 décembre 2008.

Pour le personnel travaillant en caisse, elle débutera lorsque le collaborateur aura actionné sa caisse en pause sauf pour les collaborateurs 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 personnes travaillant en caisse d'avoir de l'argent sur elles pendant leur temps de travail, deux 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 collaborateurs ne pourront pas être rappelés pendant leur temps de pause.

Indépendamment du temps de pause, le RRC ou son second permettra aux collaborateurs qui en font la demande d'aller aux toilettes.

Intégration et Formation professionnelle

En parallèle de la formation E Learning, les nouveaux arrivants en caisse seront intégrés en 3 étapes :

- le RRC ou hôte(sse) d'accueil transmettra les informations techniques et effectuera avec le nouvel arrivant une ouverture et une fermeture.
- A l'issue de cette transmission d'informations, le nouvel arrivant sera positionné à côté d'un(e) hôte(sse) de caisse en poste, volontaire, pour appréhender et observer le métier.
- Une journée de travail en caisse et en ilot avec un collaborateur expérimenté sera également planifiée lors du second jour de travail du nouvel arrivant afin de lui permettre d'être épaulé en cas de difficultés.

Une check list sera réalisée afin d'aider la personne accompagnant le nouvel arrivant à vérifier que l'ensemble des informations techniques lui ont bien été transmises.

Le RRC est garant de la transmission des procédures caisse au nouvel arrivant.

Les incivilités et violences dont peuvent être victimes les collaborateurs, peuvent dégrader leurs conditions de travail. Afin de prévenir ce risque, une formation « gérer les conflits avec

nos clients » sera ouverte à tous nos collaborateurs travaillant en caisse. Les magasins en zone sensible seront prioritaires pour bénéficier de cette formation.

Des réflexions seront par ailleurs engagées par la Direction pour étudier l'élaboration d'une formation «gestes et postures » spécifique au personnel travaillant en caisse.

Entretien individuel

Les RRC doivent effectuer des entretiens individuels avec les membres de leur équipe chaque mois.

Ils seront formés à la conduite des entretiens individuels afin que ces entretiens se déroulent dans de bonnes conditions.

Lors des entretiens individuels, les RRC devront notamment aborder les sujets suivants :

- les contraintes du collaborateur pour la réalisation de son planning,
- la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle du collaborateur,
- les difficultés du collaborateur à gérer les conflits,
- les bons réflexes à adopter pour les gestes et postures,
- les souhaits d'évolution et de formation,
- La poly-activité si le salarié est concerné.

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

Santé et sécurité au travail

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 réflexions seront menées en vue de proposer une chaise de caisse plus petite qui respectera toutes les règles d'ergonomie et de confort actuelles.

La Direction rappelle que dans le cadre de l'accord santé au travail signé le 29/06/2012, il est préconisé de limiter la durée maximale de travail effectif à 8 heures par jour pour chaque collaborateur affecté en caisse.

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 collaborateurs.

Un test, dans un magasin à définir, sera effectué sur l'efficacité des tapis au sol pour réduire le froid pour les personnes travaillant en caisse.

Par ailleurs, les collaborateurs travaillant en caisse sont autorisés à conserver leur bouteille d'eau de 50cl 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 RRC conseillera individuellement chaque collaborateur au moins une fois par trimestre 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 collaborateur affecté en caisse sur les risques d'incivilité et de braquage et une autre plaquette sera remise au collaborateur sur les gestes et postures.

Le collaborateur 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 collaborateur pourra quitter son poste de travail dans l'attente que quelqu'un arrive ou pour aller chercher quelqu'un si elle n'arrive à joindre personne, sans que cela ne puisse lui être reproché.

Poly-activité du secteur caisse

La Direction rappelle que les collaborateurs ayant signé un avenant de poly activité bénéficient à minima :

- d'une formation « gestes et postures »,
- d'une formation E-Learning de 3 heures portant sur l'hygiène et environ 1 heure sur les savoirs 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 poly activité, 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 sur les affichages (des taux de transaction, de productivité,...), à ne pas identifier les salariés par leur nom/prénom mais par leurs codes 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 et le DM et MM afin de favoriser les échanges. Cette réunion, non obligatoire pour les collaborateurs 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.

Cette réunion sera notamment l'occasion pour les personnes du secteur caisse d'informer les DM et MM des points de satisfaction et d'insatisfaction de la clientèle et de faire éventuellement des propositions pour améliorer notre image 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 convivialités tels que des petits déjeuners, des repas, barbecues ou des activités extra professionnelles (tournoi sportif...).

Publicité et suivi de cet engagement

Les CHSCT et Délégués du Personnel des magasins seront informés de ces engagements.

Un document reprenant ces engagements sera transmis :

- aux collaborateurs travaillant en caisse
- aux DM, MM et RRC
- aux formateurs caisse

Ce présent document sera également disponible sur l'intranet du magasin.

L'application de ces engagements fera l'objet d'un suivi annuel en réunion de CHSCT ou des Délégués du Personnel.