

# COMPTE RENDU CSEC des 17 et 18 JUIN 2026

## Restitution du rapport d'expertise sur le projet VUSION et Consultation sur le projet VUSION

C'est quoi le projet VUSION ?

Des rails connectés, des étiquettes connectées, des caméras connectées.... sur une grande partie du magasin. Cela permet via l'IA de faire disparaître les différences de prix en caisses, les ruptures en rayon et une simplicité de géolocalisation pour les drivers. L'investissement est colossal 150 millions d'euros.



Le Cabinet d'expertise DOH émet beaucoup de recommandations avant de déployer sur le parc.

La CFDT a quelques interrogations notamment sur : la saturation du réseau aux heures d'affluence, sur les personnes qui seront habilitées à modifier et gérer les stocks, le droit à la déconnexion avec la possibilité de télécharger l'application sur les téléphones personnels.

La direction, évidemment, se veut rassurante en garantissant une gestion uniquement pour les gestionnaires, et un développement uniquement sur des magasins ayant le réseau adéquat.

### La position de la CFDT :

Le projet Vusion est intéressant voire prometteur.

La CFDT le dit depuis le début, nous ne sommes pas contre le progrès. Il faut saisir les opportunités permettant de gagner en compétitivité, mais évidemment pas au détriment de l'emploi (nous ne disons pas que c'est le cas ici, enfin nous y serons attentifs). Les tests effectués dans 2 magasins, les visites organisées semblent apporter du plus, mais pas que. Le rapport de DOH sur le sujet le dit très largement il y a de nombreux écueils, beaucoup de points d'améliorations à mettre en œuvre.

Le 1er syndicat de France, vous demande:

- De prendre le temps de tous les **résoudre dans ces 2 magasins** avant d'envisager un déploiement à plus grande échelle
- **D'investir suffisamment dans les magasins** susceptibles d'accueillir Vusion à court terme (mobilier, réseau, etc.). Nous rappelons au passage notre demande de négociation d'un accord pour un budget exceptionnel sur les conditions de travail tel que demandé par courrier adressé à Alexandre De Palmas

**De former** correctement tous les salariés aux différents outils (management et employés)  
**Un accord sur l'IA**, réclamé à tous les niveaux de l'entreprise par la CFDT, il permettrait d'enfin encadrer l'usage de l'IA et recenser son utilisation

**Pour toutes ces raisons, et bien que n'étant pas réfractaire au progrès, la CFDT votera CONTRE dans l'attente de toutes ces améliorations.**

**Les avis au sein de l'instance sont partagés avec 3 votes favorables, 10 absentions et 5 défavorables. Un suivi des conditions est voté à l'unanimité et sera effectué par DOH.**

**Restitution du rapport d'expertise et consultation sur le projet de mise en place d'un nouveau matériel de préparation (hybrides) et de remise au Drive (hybrides & adossés)**

Carrefour met en place au drive un nouveau matériel appelé DOLLY. La direction avance les arguments suivants : avantages en matière de maniabilité, d'optimisation de l'espace de travail, de capacité de stockage et de fluidification des opérations de préparation.

Le rapport d'expertise DOH met en avant des avantages comme des inconvénients.  
Notamment sur l'absence de freins qui entraîne une sollicitation du dos, une manutention supplémentaire quand les packs d'eau sont mis en dessous alors que les clients les veulent en premier ou encore une maniabilité compliquée du fait de la hauteur des bacs...

Si l'utilisation de ces équipements peut présenter quelques avantages en matière de maniabilité, d'optimisation de l'espace de travail, de capacité de stockage et de fluidification des opérations de préparation, ces bénéfices d'organisation **ne peuvent occulter les conséquences significatives observées sur les conditions de travail des salariés.**

En effet, les gains de productivité recherchés s'accompagnent clairement d'une **intensification des rythmes de travail, plaçant les salariés sous une pression accrue** et réduisant la récupération physique. Cette évolution interroge directement les risques d'usure professionnelle et de dégradation de la santé au travail, dans un secteur où les risques sont encore plus poussés qu'ailleurs.

**Par ailleurs, l'absence ou l'insuffisance de dispositifs de freinage efficaces soulève de réelles préoccupations en matière de sécurité.** Ces situations de déplacement ou de stationnement des équipements peuvent exposer les salariés à des risques supplémentaires de heurts, de chutes ou d'accidents du travail, risques qui doivent être pleinement évalués, prévenus et corrigés.

De même, la stabilité parfois aléatoire des équipements et la multiplication des manipulations de bacs transfèrent une partie de la charge physique vers d'autres gestes professionnels. L'amélioration apparente de certaines contraintes ne conduit donc pas à leur suppression, mais à leur déplacement, avec l'apparition de nouvelles sollicitations musculaires et articulaires susceptibles d'accroître les troubles musculo-squelettiques (TMS).

Quelques modifications ont été apportées et nous ne pouvons que nous réjouir du travail fourni et des avancées. Cependant il existe des manques et pas des moindres.

Rien n'est écrit pour les RPS face à la douloureuse annonce du passage en location gérance et/ou franchise ni sur le DUERP ni lors de l'enquête WITTYFIT et nous pouvons vous garantir que ceci est un réel risque.

Il est nécessaire d'encadrer et d'accompagner TOUS les salariés. La Direction estime que c'est le cas et que Carrefour fait mieux que les autres enseignes. **La CFDT propose de ne pas se suffire et d'aller au delà.**

La direction nous fait part qu'une nouvelle enquête pour 100 % des salariés INPS sera lancée en septembre pour évaluer la satisfaction des collaborateurs.

### **Information sur le nouveau mécanisme de sécurité à multi facteurs d'authentification**



La CNIL impose aux employeur une double sécurité : Un identifiant géré par l'entreprise Un mot de passe géré par le salarié et une "clé virtuelle" stockée sur un terminal du salarié pour l'identifier lorsqu'il se connecte en dehors du réseau. Un renforcement des mots de passe (passage de 8 à 12 caractères) et le remplacement de la solution Google Authenticator par un nouveau système de "seconde authentification" choisi pour simplifier l'expérience et le rendre disponible à 100% des collaborateurs.



Tout d'abord, permettez-nous de saluer la ponctualité légendaire de l'envoi de ce document... qui, à défaut d'être arrivé à l'heure, aura au moins eu le mérite de tester notre capacité à la double authentification : une fois pour ouvrir le mail, une deuxième pour comprendre le contenu à la dernière minute !

Plus sérieusement, nous aurons quelques questions:

Le plan de communication et les tutoriels prévus sont-ils adaptés à tous les niveaux de maîtrise numérique, notamment pour les salariés peu familiers avec ces outils ? Quelles actions concrètes seront mises en place pour accompagner individuellement les personnes rencontrant des difficultés lors de l'installation ou de l'utilisation du nouveau système de double authentification ?

Le dispositif de support (numéro de téléphone dédié) sera-t-il accessible et suffisamment réactif pour répondre rapidement aux besoins des salariés en difficulté ?

Des sessions de formation ou d'assistance personnalisée sont-elles envisagées pour garantir que personne ne soit exclu ou en situation de blocage ?

Comment sera mesurée l'efficacité de l'accompagnement et quels ajustements sont prévus en cas de retours négatifs des utilisateurs ?

Quels mécanismes sont prévus pour détecter et réagir face aux tentatives d'extractions massives de données en temps réel ?

Le système prévoit-il des solutions spécifiques pour les accès distants de prestataires ou sous-traitants, souvent à l'origine de violations de données ?

Nous reconnaissons l'importance de renforcer la sécurité des accès face à la recrudescence des cyberattaques et aux exigences croissantes de la CNIL. La généralisation de la double authentification est une mesure de protection nécessaire, notamment pour les bases de données sensibles et volumineuses.

Nous demandons donc :

Un suivi régulier de la mise en œuvre, avec un retour d'expérience des utilisateurs. Des garanties sur la protection des données personnelles et la gestion des incidents. L'extension de la sécurisation à l'ensemble des accès sensibles, y compris mobiles.

- 
- 
-

Comme pour la région parisienne, le principe est de désengorger la PPC et de sortir 4 magasins : Riom, Bourg en Bresse, Feurs et Venissieux.



La CFDT s'interroge :

Adossé : comment concilier le développement des drives avec les besoins des autres secteurs lorsque les agrandissements empiètent sur d'autres réserves ?

L'évolution du e commerce nous impose de trouver des solutions. la réserve reste pour la direction le meilleur endroit. La direction est du même avis que la CFDT, il faut trouver des solutions. Au magasin de Villiers en bière , les conditions de travail lors des travaux ont été inacceptables. nous vous demandons d'être vigilants à la sécurité des salariés mais également des sous traitants

Hybride : explication sur la création d'une mezzanine à vénissieux (espace de stockage de 630m2) ?

Quel sera le système pour descendre la marchandise ?

L'organisation ? Une équipe dédiée en haut ?

A aujourd'hui cela reste à l'état de projet.

Le e commerce se développe et est générateur de CA.

La CFDT n'a rien contre la création d'emploi ni contre la réduction des coûts logistiques telle que la PPC. Le projet pourrait être bénéfique pour tous.

Toutefois, ces agrandissements doivent s'accompagner d'une vigilance particulière concernant les conditions de travail des salariés pendant les travaux. Il est essentiel de garantir leur sécurité, de préserver les organisations et d'éviter les dégradations des conditions de travail.( au vu de l'expérience sur Villiers en Bière pendant les travaux).

On pense qu'il faut y aller sur l'e commerce, on votera POUR mais on demande un suivi sur les effectifs en fin d'année

La CFDT votera favorable, résultat des votes : 8 favorables, 10 défavorables.

## Dans le cadre de la consultation annuelle sur la politique sociale de l'entreprise au titre de l'année 2026 : Consultation sur le prévisionnel 2026 et réalisé 2025 ainsi que le bilan du plan de développement des compétences réalisé 2024

Comme habituellement, nous saluons l'action des personnes engagées au sein des services formation de notre entreprise, mais quelques points interrogent :

### Sur le réalisé

- Le budget consacré à la formation a été en très forte baisse ( -1,4Me entre 2024 et 2025). Ce qui représente un effort de formation à 0,79% contre 0,85% l'année précédente alors que l'objectif était de 0,88%.
- Le nombre de contrats pro est toujours élevé, avec des déséquilibres suivant les magasins, quel est le taux de transformation de ceux-ci en contrats pérennes ?
- Dans les formations métiers, quelle est la proportion concernant les écoles produits frais ? Quelle est la suite de ces formations ? Vous n'êtes pas sans savoir que des salariés formés dans de beaux labos avec du beau matériel se retrouvent en magasin avec du matériel en bien moins bon état, sans effectifs suffisants et avec des conditions d'hygiènes bien moins adaptées , parfois même sans faire le métier lié à leur CQP et donc sans contrôle de la bonne mise en application des process ou de l'acquisition du métier.
- Les formations HSE nous paraissent bien insuffisantes au regard des problèmes d'hygiène rencontrés en magasin, des investissements supplémentaires doivent être faits sur cet item.
- La multiplication des formations flash nous questionne, la formation professionnelle se doit d'être avant tout qualitative, ce qui nous paraît difficilement atteignable avec de la "mini" formation

### Sur le plan de développement des compétences présenté pour 2026

L'entreprise prévoit plus de **27 800 stagiaires**, près de **179 000 heures de formation** et un budget de **11,1 millions d'euros**, représentant un effort de formation de 1.08%. Cet investissement est plus important et semble témoigner d'une volonté affichée de maintenir un effort de formation qui nous paraît très ambitieux.

Cependant, au-delà des chiffres, la question essentielle demeure : **à quoi sert réellement cet investissement ?**

Nous constatons que près de la moitié du budget est consacrée aux formations en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement. Ces formations sont indispensables, d'autant plus au vu des récents dérapages comme à Saint Brice. Elles répondent, pour une large part, à des obligations réglementaires mais elles ne peuvent constituer, à elles seules, une politique de développement des compétences.

Dans le même temps, Carrefour poursuit une transformation profonde de ses métiers : déploiement de l'intelligence artificielle, généralisation de nouveaux outils numériques, développement de Vusion. Pourtant, les formations spécifiquement dédiées au digital ne concernent que quelques centaines de salariés. Ce décalage interroge. La transformation technologique ne pourra être réussie que si l'ensemble des collaborateurs concernés bénéficie d'un véritable accompagnement et d'une montée en compétences adaptée.

La CFDT souhaite également que la formation soit davantage un levier d'évolution professionnelle. Les salariés attendent qu'elle leur permette de développer leurs compétences, de sécuriser leur parcours, de

préparer les métiers de demain et d'accéder à de nouvelles opportunités au sein de l'entreprise.

Nous serons donc particulièrement attentifs aux réponses apportées sur plusieurs points :

- la part réelle des formations consacrée au développement des compétences par rapport aux formations obligatoires ;
- les moyens mis en œuvre pour accompagner les transformations numériques et l'intelligence artificielle ; avec un accord, ce serait plus cadré
- l'impact concret des formations sur les évolutions de carrière et les mobilités internes
- l'égalité d'accès à la formation entre les différents établissements, les métiers, les salariés à temps partiel, les seniors et l'ensemble des collaborateurs.

Pour la CFDT, investir dans la formation ne doit pas uniquement permettre de répondre aux obligations légales. C'est avant tout un investissement stratégique dans les femmes et les hommes qui font vivre l'entreprise au quotidien.

Nous attendons donc que ce plan de développement des compétences soit pleinement au service de l'employabilité, de l'évolution professionnelle et de la réussite de la transformation de Carrefour, sans laisser aucun salarié de côté. Et surtout, qu'il puisse se faire dans des conditions adéquates (locaux, temps nécessaire, ne pas être rappelé car manque de personnel en rayon, etc)

En conclusion, la CFDT votera défavorablement.

CONSULTATION : 8 défavorables, 10 abstentions

Dans le cadre de la consultation annuelle sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi : Information en vue d'une consultation sur :

● le Bilan social 2025

● le Rapport de situation comparée sur l'égalité professionnelle Femmes/Hommes 2025

**Après la présentation, la CFDT se questionne :**

**Avez vous le taux de transformation des alternants?** Nous ne sommes pas en capacité de donner ce taux.

**Le nombre de niveau 5 est supérieur au nombre annoncé dans le projet présenté il y a un an. nous attendons toujours ce retour. Est il concluant?** Le retour sera fait en septembre.

**Nous constatons que le taux de gravité d'AT est de plus en plus important alors oui il faut faire de la prévention mais pas que; il faut faire attention également au rythme de travail**

**Nous sommes forcés de constater que le taux de promotion est de moitié moins pour les employés; nous espérons qu'avec l'arrivée du projet VUSION et la classification de l'accueil, nous rattraperons cette inégalité**

Information sur le déploiement du service numérisation



Le concept : développer dans plus de magasin la numérisation des vieux supports.

La vente se fera au niveau de l'accueil.

### Nos interrogations

Quelles garanties sont apportées pour la sécurité et la traçabilité des souvenirs déposés par les clients, notamment lors du transport vers le laboratoire ? Le transporteur est totalement chargé du colis.

Quelles solutions apportez-vous en cas de pression par le client sur l'hôtesse/l'hôte en cas de perte des originaux de souvenirs ? En cas de perte ou de détérioration d'un support, quelle est la procédure et la prise en charge pour le client et pour le magasin ? Pour la direction ce n'est pas à la charge du magasin mais au prestataire FOREVER.

Le temps de gestion annoncé (3 à 4 minutes par commande) est-il réaliste sur le terrain, notamment en période d'affluence ? C'est relativement simple, la tâche en elle-même est rapide.

Comment s'assure-t-on que tous les collaborateurs concernés sont bien formés, notamment lors de l'arrivée de nouveaux employés ou de turn-over ? Tout collaborateur pourra recevoir une formation avec le fournisseur s'il le désire

Nous renouvelons notre demande d'une reconnaissance spécifique pour les équipes en charge du service, compte tenu de la responsabilité et la technicité liée à cette tâche supplémentaire ? Je sais que vous mettez beaucoup d'énergie et que vous avez une grande volonté de mettre à jour cette classification...le 9 juillet prochain

Quel est le CA généré par ce service dans nos magasins hyper SAS depuis le début de l'année ? 110 000€ de juin 25 à juin 26

Nous souhaitons attirer l'attention de la direction sur la situation préoccupante des hôtesses d'accueil dans nos magasins. Ces salariés assurent déjà de nombreuses missions essentielles :

1. **Accueil**
2. **Service Après-Vente (SAV)** : Prise en charge des réclamations, retours et litiges, avec une forte exigence administrative.
3. **Location de véhicules** : Gestion complète des réservations, contrats, remises et retours.
4. **Moneygram** : Opérations sensibles nécessitant rigueur et sécurité.
5. **Gestion de la Française des Jeux (FDJ)** : Vente, validation et paiement des jeux, impliquant une responsabilité financière.

6. **Relais colis** : Réception, stockage, remise et suivi des colis pour la clientèle.

À ces tâches déjà nombreuses et chronophages s'ajoute désormais la gestion du service de numérisation des souvenirs, qui implique :

- Préparation et saisie des bons de commande avec le client,
- Sécurisation et stockage temporaire des souvenirs,
- Organisation de l'expédition et du retour des commandes,
- Encaissement et remise des commandes finalisées.
- Et le risque de perte des pièces originales, et ce sont les hôtesse d'accueil qui se retrouvent face aux clients énervés.

Même si la gestion d'une commande de numérisation est estimée à 3 à 4 minutes, on connaît les estimations faites par l'entreprise comme sur le projet bar à encres ou reprise des téléphones portables.

L'accumulation des missions à l'accueil, sans renfort d'effectif, expose les hôtesse à une surcharge de travail, un risque d'erreur accru et une dégradation de la qualité de service.

Nous rappelons également qu'une réunion sur la classification, initialement prévue fin mai 2026, a été annulée et qu'à ce jour, aucune nouvelle date n'a été communiquée pour la reprogrammer. Cette absence de visibilité sur la reconnaissance des métiers et des responsabilités accentue le malaise ressenti par les équipes.

Nous demandons donc :

- Une évaluation précise de la charge de travail réelle à l'accueil,
- La reprogrammation rapide de la réunion sur la classification,
- Une reconnaissance spécifique pour la polyvalence et l'engagement des hôtesse d'accueil.

**La qualité de l'accueil et le bien-être de ces salarié(e)s doivent rester une priorité pour l'entreprise. Qu'en pensez vous, Monsieur Nau?** oui, ça reste un secteur de priorité, on en discutera le 9 juillet.