

COMPTE RENDU COMPLET

8 OCTOBRE 2026

01 Situation économique et financière

02 Évolution de l'optimiseur transport

03 Service client et gestion des litiges

04 Sécurité MFA et suite Google

05 Nouveau référentiel Emplois RH

06 Approbation du PV du 13 mars 2026

Avec les graphiques, les questions des élus, les réponses de la direction, la déclaration CFDT et l'avis du CSEC sur la situation économique.

SOMMAIRE

Les points de l'ordre du jour, dans l'ordre de la réunion.

01

Situation économique et financière de Carrefour Supply Chain

Rapport Secafi, déclaration CFDT et avis du CSEC

p. 3-10

02

Évolution de l'optimiseur transport

Modernisation des tournées, métiers et conditions de travail

p. 11-14

03

Service client : litiges et essais dans les cellules

Données 2025, CARLA, fruits et légumes, emploi

p. 15-22

04

MFA et mise à disposition de la suite Google

Comptes professionnels, sécurité et outils personnels

p. 23-26

05

Nouveau référentiel Emplois RH

Intitulés, mobilité et déploiement prévu en novembre

p. 27-29

06

Approbation du PV du CSEC du 13 mars 2026

Vote à l'unanimité (en fin du point 5)

p. 29

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE ABORDÉE EN FIN DE SÉANCE

Reconduction de la charte de télétravail jusqu'au 31 décembre 2027 (p. 29).

Compte rendu CFDT – CSEC

8 octobre 2026 • Situation économique et financière 2025 et perspectives 2026

Préambule – déclaration CFDT de Stéphane SPIRITO

Déclaration relative à la mise à l'écart de Monsieur Éric LESCRAUWAET-MARSAULT, Directeur des Relations Sociales de Carrefour Supply Chain. Texte reproduit ci-dessous à partir du document transmis.

Depuis novembre 2019 (date de son 1er CSEC), M. LESCRAUWAET-MARSAULT avait su redonner sens et valeur aux relations sociales, faisant de l'échange, de l'écoute et de la recherche du consensus les fondements de son action (avant lui, il y avait eu 3 DRS en 4 ans).

Dans un Groupe où le dialogue social est réduit à son stricte minimum, il s'est attaché, au sein de Carrefour Supply Chain, à désamorcer les conflits et rechercher, pour le bien commun, des solutions partagées, en intégrant la légitimité de chacun à défendre les intérêts qu'il représente.

Dans cet équilibre difficile que requièrent les relations sociales, il a su manier aussi bien le miel que l'aiguillon, privilégiant le dialogue et la conciliation quand cela était possible tout en sachant user de fermeté lorsque cela s'imposait.

Sa connaissance des sujets, son pragmatisme et sa capacité à soutenir les échanges ont contribué à en faire un acteur essentiel de la stabilité et de la qualité des relations dites sociales et davantage encore lors des périodes de crise, de transformation ou de fortes tensions (Covid, hyperinflation, plans sociaux, canicule ...).

Aussi, les conditions de son départ interrogent nécessairement la CFDT sur la continuité d'une méthode et d'une conception des interactions sociales que nous partageons et auxquelles nous restons attachés.

Une conception fondée sur le respect, la connaissance de l'entreprise, la reconnaissance des femmes et des hommes qui la font, et sur la conviction que le partenariat social et la recherche du compromis ne sont pas des signes de faiblesse mais qu'ils constituent bien des leviers essentiels pour construire durablement l'avenir de Carrefour Supply Chain.

Pour Nous, la qualité du dialogue social se mesurera donc moins au nombre de réunions organisées qu'à la place réellement accordée aux organisations syndicales et à leur capacité à influencer sur les choix de l'entreprise.

C'est pourquoi nous souhaitons rester pleinement associés aux réflexions et aux projets, continuer à peser sur les décisions et obtenir des réponses à l'ensemble de nos interrogations.

La CFDT sera particulièrement attentive aux orientations qui seront données à Carrefour Supply Chain et, surtout, à leurs conséquences concrètes pour les salariés.

À l'aube d'une année 2027 qui s'annonce riche en échéances et défis de tout ordre, nous considérons que préserver un dialogue social exigeant, loyal et constructif sera plus que jamais une nécessité.

C'est dans cet état d'esprit que nous faisons nôtre cette pensée d'Alexis de Tocqueville :

« Quand le passé n'éclaire plus l'avenir, l'esprit marche dans les ténèbres »

INTERVENTION IDENTIFIÉE DE STÉPHANE SPIRITO – OUVERTURE DE LA SÉANCE

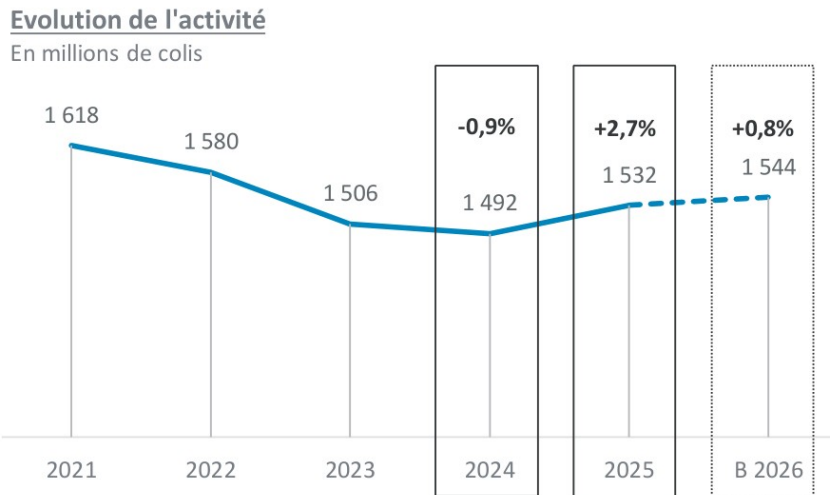
Avant l'exposé de Secafi, Stéphane SPIRITO a indiqué que la CFDT n'avait toujours pas obtenu les éclaircissements attendus sur la mise à l'écart de M. Éric LESCRAUWAET-MARSAULT. Il a lu la déclaration reproduite ci-dessus, sans demander de réponse immédiate. Il a insisté sur la place des organisations syndicales et sur leur capacité réelle à participer aux choix de l'entreprise.

1. Activité en reprise, mais logistique de plus en plus complexe

Le cabinet Secafi a présenté les données économiques 2025 et les perspectives 2026. Les échanges ont porté sur l'écart entre la performance financière de la Supply et les moyens humains et matériels disponibles.

Les échanges ci-dessous sont reformulés pour rendre les débats lisibles ; les propos non identifiés dans les retranscriptions restent attribués à leur fonction et non à une personne nommée.

Secafi confirme une hausse des volumes de 2,7 % en 2025, à 1,532 milliard de colis. Le budget 2026 prévoit 1,544 milliard. Cette progression est en partie portée par les volumes repris à Cora et par la proximité, tandis que les entrepôts prestés restent en retrait sur la durée (-87 millions de colis depuis 2021).



Source : rapport Secafi, p. 15 – évolution des volumes de Carrefour Supply Chain.

Le développement des magasins de proximité, le nombre élevé de références (environ 27 000 dans l'offre drive évoquée) et les stocks préventifs augmentent les contraintes de stockage, les kilomètres parcourus en préparation et la pression sur les quais. Les commandes plus petites demandent davantage de manutention et une organisation différente de celle des hypermarchés.

ÉCHANGES EN SÉANCE | Sur la proximité, les références et la saturation

Secafi : Le développement de la proximité et l'élargissement de l'assortiment constituent des débouchés commerciaux, mais les petites commandes multiplient les parcours, les prélèvements et les contraintes sur les quais. Le stockage de précaution, notamment pour les liquides, accentue les tensions sur les surfaces.

Dominique NUGRE – intervention CFDT : La logistique ne peut absorber davantage de références et de magasins sans revoir l'implantation des produits et les chemins de préparation. Les élus soulignent le contraste entre les anciennes annonces de réduction de l'assortiment et la volonté actuelle d'élargir l'offre.

Direction : La multiplication des formats explique une part de cette complexité. L'entreprise n'a plus pour orientation générale de réduire massivement le nombre de références ; elle indique travailler plutôt sur les produits à faible rotation et le niveau de stock.

Les projets évoqués autour d'un millier de magasins supplémentaires, ainsi que les discussions concernant CODI France, nourrissent ces préoccupations. La direction rappelle toutefois qu'aucun rachat n'est signé et que CODI France dispose actuellement de son propre réseau logistique. Les élus veulent connaître les effets éventuels sur les implantations et sur l'effectif nécessaire, avant toute bascule de volume.

INTERVENTIONS DE DOMINIQUE NUGRE – PROXIMITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Dominique NUGRE a insisté sur les conséquences concrètes de la proximité : commandes plus petites, références plus nombreuses, cheminements rallongés et contraintes sur les emplacements comme sur les quais. Il a interrogé la pertinence des implantations et du multiformat sans réorganisation préalable ni moyens humains adaptés.

Désaturation et information des représentants du personnel

Les élus ont dénoncé la communication tardive sur les reprises de magasins et les entrepôts de débord. À Billy-Berclau, l'exemple de huit magasins Cora repris a été cité : des équipes n'auraient été prévenues qu'à quelques jours du démarrage. Les questions demeurent sur les effectifs, les postes et le fonctionnement des surfaces supplémentaires.

INTERVENTION DE DOMINIQUE NUGRE – SCHÉMA DIRECTEUR

Dominique NUGRE a demandé ce qui avait été réellement décidé après la saturation des entrepôts durant l'été : extensions, bâtiments de débord, réaffectations et mécanisation. Il a mis en cause le décalage entre des évolutions locales déjà évoquées et l'absence d'un calendrier précis de présentation du schéma directeur au CSEC.

Réponse de la direction : le nouveau schéma directeur logistique doit être présenté au CSEC une fois validé, annoncé pour la fin 2026 ou, au plus tard, le début de 2027. La direction affirme que les projets locaux sont présentés à mesure qu'ils se concrétisent, sans toutefois préciser le calendrier complet du plan.

ÉCHANGES EN SÉANCE | Sur le calendrier du futur schéma logistique

Dominique NUGRE – intervention CFDT : Après un été marqué par la saturation de plusieurs entrepôts, les élus réclament des choix concrets : surfaces de débord, agrandissements, mécanisation, effectifs et réaffectations de magasins. Ils dénoncent des informations qui circulent localement ou à l'extérieur avant d'être véritablement discutées en instance.

Échanges entre élus et direction : Les exemples de bâtiments de débord évoqués dans certaines régions montrent, selon les élus, que les réflexions sont déjà avancées. La direction répond que plusieurs opérations demeurent au stade de recherches ou de négociations et qu'un projet local non signé n'équivaut pas à une décision définitive.

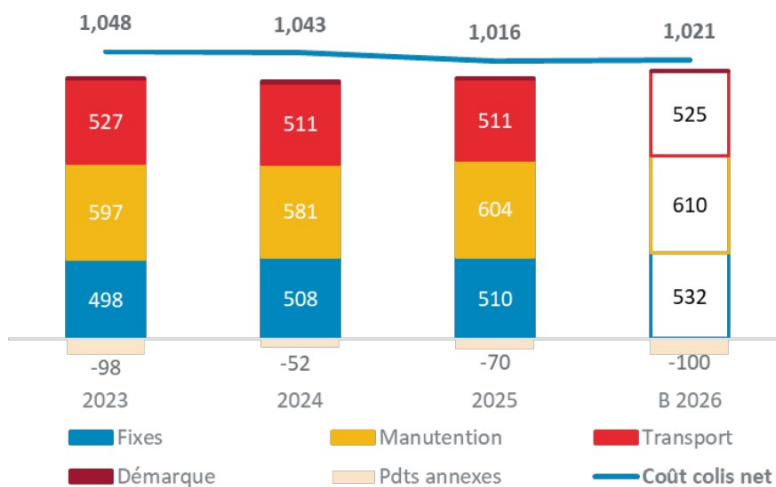
Direction : Le schéma directeur doit être présenté globalement après validation, à la fin de l'année 2026 ou au début de 2027. Aucun calendrier de déploiement site par site n'est fourni durant cette réunion.

2. Des économies importantes, insuffisamment partagées

Le coût-colis net passe de 1,043 € en 2024 à 1,016 € en 2025, soit -2,6 %. Secafi chiffre à 41 M€ l'économie réalisée en 2025. Sur une période plus longue, le cabinet estime que les charges de la Supply auraient été supérieures de 176 M€ en 2025 si le coût-colis avait suivi l'inflation depuis 2019 : il s'agit d'une comparaison théorique, non d'une économie budgétaire supplémentaire.

Evolution des coûts nets et du coût colis

En M€



Source : rapport Secafi, p. 23 – construction et évolution du coût-colis net.

Les experts soulignent que la performance économique a été obtenue malgré une activité davantage orientée vers la proximité. Les élus demandent que ces efforts soient reconnus dans les NAO, l'intéressement et les conditions de travail, plutôt que de poursuivre uniquement la recherche d'économies.

Un débat a opposé les lectures du coût-colis et du ratio logistique. La direction insiste sur le coût-colis pour apprécier la performance réelle : une baisse des prix de vente ou un mix de marchandises moins valorisées dégrade mécaniquement le ratio, sans que les entrepôts préparent ou transportent moins bien. Secafi considère les deux indicateurs utiles, à condition de ne pas les confondre.

ÉCHANGES EN SÉANCE | Sur les indicateurs et le partage des économies

Secafi : Le coût-colis permet de suivre l'efficacité du dispositif logistique ; le ratio logistique mesure, du point de vue des magasins, le poids de la logistique dans la valeur des marchandises livrées. Les deux lectures éclairent différemment le rôle de la Supply dans la compétitivité du groupe.

Direction : Un ratio peut se dégrader sans perte de performance dans les entrepôts : baisse du prix de vente, meilleure négociation des achats ou livraison d'un mix de produits à plus faible valeur. La direction prend l'exemple de palettes dont le coût de préparation est comparable malgré une valeur marchande différente.

Élus CFDT : Les économies réalisées sont considérables, mais les salariés n'en perçoivent pas suffisamment le bénéfice. Des interventions demandent une autre reconnaissance lors des NAO et s'inquiètent du pouvoir d'achat, notamment à l'approche de 2027.

Transport : les limites du modèle d'optimisation

La baisse des coûts de transport a fortement contribué aux gains jusqu'en 2025. Le contexte devient moins favorable en 2026 : hausse des carburants, tension sur le marché des transporteurs et difficulté croissante à négocier les prix. Secafi fait état d'une réduction de 1,167 million à 992 000 tournées entre 2022 et 2025, et de 225 à 196 millions de kilomètres. Les élus questionnent les affectations géographiques des magasins, qui génèrent encore des distances évitables.

INTERVENTION DE DOMINIQUE NUGRE – RÉAFFECTATIONS ET TRANSPORT

Dominique NUGRE a insisté sur les incohérences possibles d'affectation, lorsqu'un magasin proche d'un entrepôt est livré par un site éloigné en raison de la spécialisation par format. Il a demandé que la réflexion sur le barycentre logistique et les sites HSPC intègre les kilomètres, les coûts et la pénibilité, sans imposer de nouveaux formats sans adaptation.

Réponse de la direction : l'optimisation des tournées et la réaffectation des magasins constituent déjà un axe de travail ; un nouvel outil d'optimisation du transport doit également être présenté. La direction indique ne pas privilégier, à ce stade, une généralisation immédiate du changement de spécialité des entrepôts.

ÉCHANGES EN SÉANCE | Sur les coûts du transport et l'affectation des magasins

Dominique NUGRE – intervention CFDT : Des incohérences d'affectation ont été pointées : des magasins proches d'un entrepôt peuvent être approvisionnés depuis un site plus lointain en raison du découpage par formats. Les élus demandent d'étudier les kilomètres évitables, les contraintes de préparation et l'éventuel retour à des organisations géographiques plus cohérentes.

Secafi : L'augmentation attendue des prix du transport oblige à reconsidérer les barycentres logistiques, tout en tenant compte des entrepôts déjà saturés. L'optimisation des livraisons ne peut être séparée des capacités réelles de stockage et de préparation.

Direction : Les affectations de magasins sont déjà réexaminées. Pour autant, aucun basculement général d'un format vers un autre n'est annoncé ; un site spécialisé dans les références promotionnelles figure seulement parmi les pistes explorées.

Intéressement et qualité de service

Les élus rappellent que les ruptures fournisseurs et les produits livrés mais non mis en rayon ne doivent pas être imputés aux entrepôts. Une intervention a évalué, à fin août, la perte potentielle d'intéressement à 140 € par salarié sur le taux de service et 81 € sur la rotation des stocks. La CFDT réclame un retraitement des critères nationaux quand les équipes ne maîtrisent pas leurs résultats.

ÉCHANGES EN SÉANCE | Sur le taux de service et l'intéressement

Élus CFDT : Un produit peut être livré au magasin sans être présent en rayon à l'ouverture. Des salariés des magasins seraient contraints de remettre les palettes en rayon durant l'arrivée des clients, avec des conséquences sur la sécurité. Les élus refusent de faire porter à la logistique les défaillances de mise en rayon.

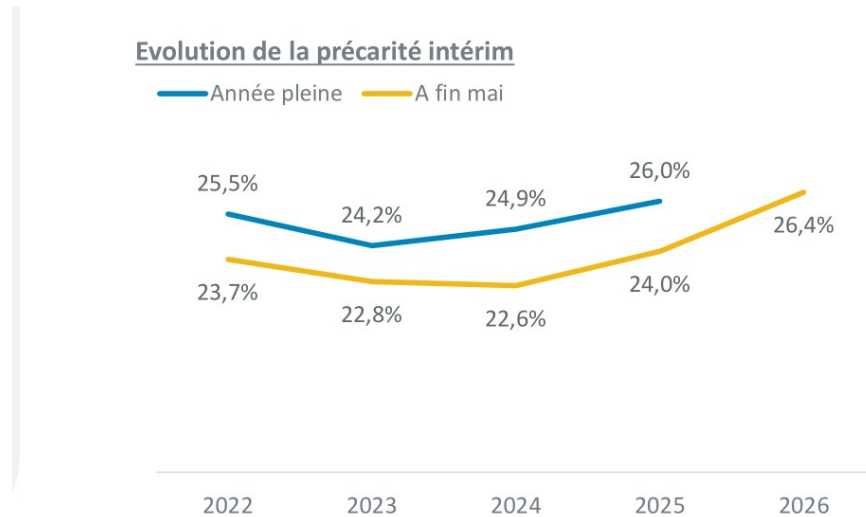
Secafi : Il faut distinguer disponibilité linéaire, taux de service et ruptures à l'approvisionnement. Les causes d'un manque peuvent relever des fournisseurs, du stockage, de la préparation, du transport ou du magasin ; l'indicateur doit être analysé selon ces responsabilités.

Intervention syndicale : La perte potentielle d'intéressement évoquée à fin août est de 140 € au titre du taux de service et de 81 € pour les stocks. Un retraitement de ces deux critères nationaux est demandé, car les salariés ne déterminent ni les commandes fournisseurs ni les orientations stratégiques.

Direction : Aucun engagement de retraitement de ces montants n'a été acté au cours des échanges retranscrits.

3. Emploi, intérim : l'alerte principale de la CFDT

À fin 2025, les entrepôts intégrés traitent presque autant de colis qu'en 2021 avec environ 1,05 million d'heures travaillées en moins (heures internes et externes), soit l'équivalent indiqué dans l'avis du CSEC de quelque 650 salariés. En 2025, les volumes augmentent de 2,5 % tandis que les heures totales travaillées diminuent de 2,1 % : les gains de productivité se traduisent par une intensification du travail.



Source : rapport Secafi, p. 36 – taux de précarité de l'intérim (à distinguer du taux global d'intérim).

Le graphique intitulé « précarité intérim » par Secafi indique 26 % en 2025 et 26,4 % à fin mai 2026 ; ses tableaux rapportent les heures externes à toutes les heures travaillées. Plusieurs élus rappellent que la préparation concentre davantage d'intérim que la moyenne des métiers. En séance, la distinction entre recours total à l'intérim et intérim hors remplacement a également été soulevée.

INTERVENTIONS DE DOMINIQUE NUGRE – PÉNIBILITÉ ET EMPLOI DURABLE

Dominique NUGRE a lié la hausse des volumes, les longs parcours en préparation et le retard des investissements à une intensification du travail. Les échanges ont illustré la question par un bâtiment de 650 m de long et 68 000 m² où des commandes de proximité imposeraient plusieurs allers-retours. La CFDT refuse que la productivité repose uniquement sur la baisse des heures internes.

Engagements de la direction sur les embauches

- **Orientation annoncée** : réduire le taux de précarité, favoriser des CDI et inverser la diminution des effectifs internes.
- **Remplacement des départs** : la direction annonce que les départs sur les métiers opérationnels doivent désormais être remplacés, tout en précisant que le cadre d'application reste à définir.
- **Pilotage** : les demandes d'embauche sont encore validées au niveau national ; une autonomie accrue des sites est envisagée.
- **Points non précisés** : aucun objectif chiffré de réduction de la précarité, aucun volume d'embauche par établissement, ni échéance de mise en œuvre n'ont été communiqués.

M. Primo (distinct de Stéphane SPIRITO) a interrogé la direction sur les métiers concernés et les titularisations. D'autres élus ont rappelé qu'une titularisation d'intérimaire ne se confond pas avec la création d'un emploi supplémentaire.

ÉCHANGES EN SÉANCE | Sur l'intérim, les CDI et les départs non remplacés

Secafi : Les volumes progressent, mais les heures travaillées continuent de diminuer ; dans le même temps, les heures des intérimaires augmentent. Sur les seuls métiers de préparation, les élus estiment que le recours à l'intérim peut être nettement supérieur au taux moyen de l'ensemble des établissements.

M. Primo – intervention distincte : La direction est interrogée sur les métiers concernés par les futures titularisations : préparation uniquement, ou également réception, expédition et autres fonctions logistiques ? La question de l'autonomie des directeurs de site est également soulevée.

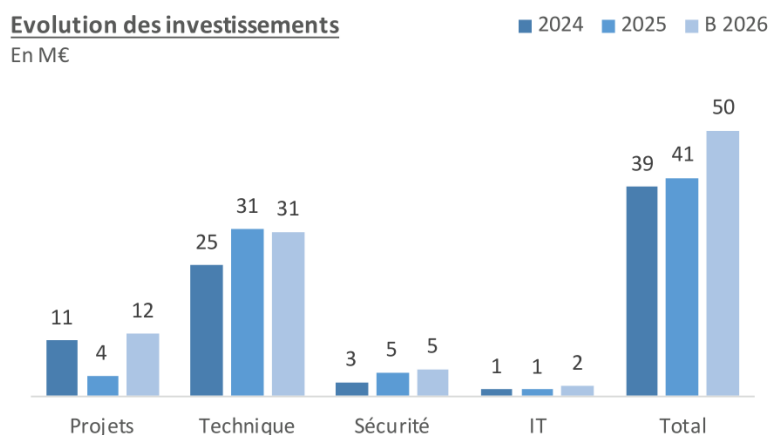
Direction : L'objectif affiché est d'inverser l'évolution des effectifs internes et de réduire la précarité. Les départs dans les métiers opérationnels devraient être remplacés, mais la direction précise qu'elle doit encore définir les règles et les marges d'autonomie locales.

Élus CFDT : Ils demandent qu'une distinction soit faite entre transformation d'une mission d'intérim en CDI, remplacement d'un salarié parti et véritable création de poste. Ils demandent également un taux cible, un calendrier et un plan par établissement.

Direction : Aucune cible chiffrée ni liste de postes n'est donnée ; une analyse par site et par métier est annoncée, et la présentation d'éléments nationaux au CSEC est envisagée.

4. Investissements : une modernisation qui ne suit pas les besoins

Le rapport Secafi souligne un budget d'investissements limité à 41 M€ en 2025, porté à 50 M€ au budget 2026, sans certitude que cette enveloppe soit intégralement engagée. Les élus dénoncent le contraste avec les résultats de la Supply et les modernisations engagées depuis des années par plusieurs concurrents.



Source : rapport Secafi, p. 42 – investissements 2024-2025 et budget 2026 (en M€).

INTERVENTIONS DE DOMINIQUE NUGRE – OUTILS, MODERNISATION ET SÉCURITÉ

Dominique NUGRE a souligné le décalage entre les objectifs d'efficacité et des outils qui vieillissent, tout particulièrement dans les organisations multiformats. Il a demandé que le futur schéma ne se limite pas à des gains de coûts : réimplantation des circuits, équipements adaptés, sécurité et amélioration mesurable des conditions de travail doivent être intégrés dès la conception.

D'autres interventions ont évoqué le réseau informatique et le Wi-Fi, les difficultés de visioconférence, les chariots et les groupes froid. La direction rappelle un programme de rénovation des chariots estimé à 6 M€ par an ainsi que des projets de digitalisation et de mécanisation, sans présenter lors de cette séance le plan consolidé attendu.

ÉCHANGES EN SÉANCE | Sur l'état des outils et les investissements

Dominique NUGRE – intervention CFDT : Les demandes de moyens ne peuvent se limiter au renouvellement des chariots. Les difficultés évoquées concernent également le réseau informatique, le Wi-Fi, la visioconférence, les installations frigorifiques et les outils vieillissants. La priorité doit être de travailler avec des équipements fiables et dans de meilleures conditions.

Direction : Un budget de rénovation des chariots de l'ordre de 6 M€ par an est cité, ainsi que des projets de digitalisation et de renouvellement de matériels. La direction reconnaît des besoins de modernisation, tout en renvoyant les décisions structurantes au futur schéma directeur.

Secafi : Les concurrents ont emprunté des voies diverses : constructions d'entrepôts, réorganisation des flux, mécanisation ou automatisation. Pour Carrefour, le sujet est de définir une solution adaptée à son caractère multiformat, à ses salariés et à ses contraintes opérationnelles.

Secafi compare Carrefour à des enseignes ayant engagé depuis une dizaine d'années des transformations d'entrepôts, avec des réponses différentes selon les formats (modernisation immobilière, mécanisation, réorganisation des flux). Le cabinet avertit qu'il n'existe pas de solution unique : le futur projet devra être adapté à la diversité des magasins et réduire effectivement la pénibilité.

Quel avenir pour les entrepôts PPC ?

Secafi constate le transfert progressif de la préparation drive vers les magasins, avec un budget d'activité des PPC de 79 millions d'UVC en 2026 contre 89 millions en 2025. Les élus s'interrogent sur le coût de traitement, la pérennité du modèle et les conséquences éventuelles pour les emplois. La direction renvoie ce dossier aux réflexions stratégiques en cours.

ÉCHANGES EN SÉANCE | Sur le devenir des entrepôts PPC

Secafi : Le transfert d'une partie de la préparation drive vers les magasins répond à l'attente de retraits plus rapides après la commande. Il contribue cependant à réduire les volumes traités par les PPC, dont les coûts unitaires sont jugés élevés.

Élus : Les élus demandent si cette évolution annonce d'autres réorganisations ou fermetures de sites et comment les salariés seraient accompagnés en cas de transfert d'activité.

Direction : La réflexion est présentée comme une composante de la stratégie B2C. Aucun calendrier supplémentaire ni décision générale sur l'avenir des PPC n'est communiqué lors de cette séance.

5. Position de la CFDT et avis du CSEC

La CFDT demande la présentation rapide d'un schéma logistique complet et discuté avec les élus : investissements par site, désaturation, affectation des magasins, effets sur la pénibilité, trajectoire d'emplois et réelle diminution de l'intérim. Elle réclame également que les économies réalisées bénéficient davantage aux salariés et que les critères d'intéressement soient équitables.

STÉPHANE SPIRITO – RAPPEL DE LA DÉCLARATION ET VIGILANCE POUR 2027

Sa déclaration de début de séance fixe une exigence : un dialogue social loyal et constructif, des projets discutés avec les élus, des réponses aux interrogations syndicales et une attention particulière aux conséquences pour les salariés. Cette position rejoint la demande CFDT de transparence sur le futur schéma logistique.

Au terme de la consultation, les membres du CSEC ont rendu un AVIS DÉFAVORABLE sur la situation économique et financière. L'avis souligne l'absence de perspectives suffisamment précises pour moderniser l'outil de production, améliorer les conditions d'emploi et de travail et préparer l'avenir de Carrefour Supply Chain.

DÉCLARATION FINALE DU CSEC

Délibération des membres du CSEC sur la situation économique et financière

CSEC 8 octobre 2026

Au moment de rédiger notre avis, nous nous sommes demandés ce que nous pourrions dire de plus, ou de manière différente, que les années précédentes :

- L'activité penche de plus en plus vers la proximité ce qui complexifie notre travail
- Les recherches d'économies à court terme sont toujours aussi efficaces
- Les investissements sont toujours aussi limités alors que nous aurions les moyens d'investir beaucoup plus
- Le poids de l'intérim continue de progresser malgré les promesses inverses et les embauches ne compensent même pas les départs
- L'optimisation du transport nous paraît insuffisante et fait reporter les recherches d'économies sur l'exploitation.

Nous considérons aujourd'hui que ces éléments participent à la dégradation des conditions de travail avec des niveaux d'accidentologie élevés : en 2025, nos entrepôts intégrés ont manipulé autant de colis qu'en 2021, mais avec 1,05 million d'heures travaillées en moins (soit 650 salariés) et peu d'investissements, ce qui tire sur la productivité et les conditions de réalisation de notre travail.

Nous nous interrogeons également sur la volonté de reprendre 1000 magasins de proximité ainsi que les annonces concernant CODI France (3000 magasins servis) et sur les conséquences que cela aura sur notre métier au quotidien et aux économies qui seront recherchées pour maintenir le niveau de coût colis.

Nous nous interrogeons sur l'évolution de notre modèle face à la saturation de nos entrepôts, l'évolution des modes de consommation, la multiplication du nombre de références, le nombre croissant de magasins et les difficultés à tenir le service auprès des magasins : face à cela, l'adaptation se fera sans réel investissement dans les entrepôts et les outils !

A ce titre, nous nous inquiétons également sur l'avenir des entrepôts PPC face à la montée des préparations drive en magasins.

2 ans après notre avis de 2024, nous ne sommes pas plus avancés quant à l'évolution de notre société et toujours aussi inquiets sur notre avenir : nous appelons de nos vœux un projet d'avenir qui amènerait la modernisation de nos modes de production, l'amélioration de la compétitivité de la logistique et donnerait des perspectives d'amélioration des conditions d'emploi et de travail aux salariés. Nous espérons que le futur schéma logistique soit en capacité de répondre à nos attentes.

En conclusion, nous rendons un avis défavorable sur la consultation relative à la situation économique et financière de notre entreprise.

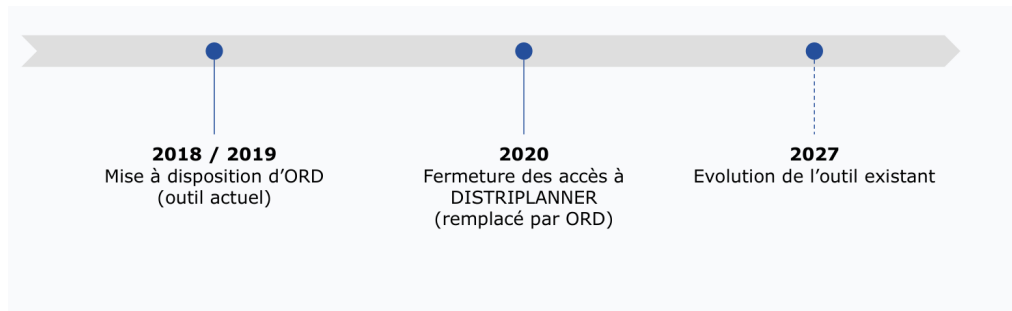
POINT 2 | Évolution de l'optimiseur transport

Présentation par Simon LALLEMENT, directeur Transport et Services Clients Magasins

1. Pourquoi remplacer le système actuel ?

Simon LALLEMENT présente la modernisation de l'outil qui organise les tournées entre les entrepôts régionaux et les magasins Carrefour (hypermarchés, proximité, Promocash). Un optimiseur calcule le regroupement des magasins sur une tournée et les itinéraires des camions, en tenant compte des contraintes de livraison.

La direction rappelle que DISTRIPLANNER reposait largement sur une planification manuelle. ORD, mis en service en 2018-2019, lui a succédé, avec une fermeture des accès à DISTRIPLANNER en 2020. ORD a permis de commencer à automatiser l'affectation des commandes aux camions, mais reste aujourd'hui vieillissant : corrections manuelles d'horaires, ressaisies, applications peu connectées et ergonomie jugée insuffisante.



Évolution des outils de planification présentée par Carrefour (2018-2027).

2. Les trois objectifs du projet

Le projet répond à l'augmentation des livraisons de proximité, à la hausse des contraintes du transport et à la nécessité de mieux anticiper l'activité. La direction souhaite remplacer les manipulations sans valeur ajoutée par un travail de suivi, d'analyse et d'amélioration des tournées.

ÉQUIPES TRANSPORT	MAGASINS	TRANSPORTEURS
Réduire les ressaisies, fiabiliser les plans et consacrer davantage de temps aux analyses métier.	Annoncer une heure de livraison prévisionnelle plus précise et faciliter les réceptions.	Transmettre plus tôt les tournées, anticiper les moyens et suivre les engagements contractuels.

3. Ce que le futur outil devra changer

Des tournées plus fiables. Le calcul devra mieux intégrer les poids, les quantités, les temps de trajet, la congestion, la géographie et les créneaux de réception. Les conducteurs conserveront la possibilité de modifier leur trajet si les conditions réelles l'imposent.

Moins de ressaisies. Les informations des commandes (articles, quantités, etc.) doivent être récupérées automatiquement depuis les systèmes existants. Des indicateurs opérationnels communs permettront de piloter l'activité des cellules transport.

Une IA éventuelle. En fonction de l'éditeur choisi, le moteur pourrait utiliser des fonctions d'intelligence artificielle et proposer un espace conversationnel donnant des recommandations. Ces éléments ne sont pas encore définitivement arrêtés.

Horaires magasins. La veille de la livraison, le magasin reçoit déjà une heure estimée d'arrivée, dans un créneau contractuel d'une, deux ou trois heures. Le futur logiciel doit rendre cette annonce plus précise et limiter les retouches manuelles.

CADENCEMENTS, ANTICIPATION ET TRANSPORT

4. Des magasins difficiles à convaincre de modifier les livraisons

Intervention d'un élu : Les cadencements de livraison sont discutés depuis dix à quinze ans. Certains magasins refusent de changer leurs jours ou leurs fréquences, d'autant plus avec le développement de la franchise. Pourquoi les magasins accepteraient-ils aujourd'hui ce qu'ils refusaient auparavant ?

Simon LALLEMENT : Le nouvel outil doit permettre de présenter des simulations compréhensibles : magasins desservis ensemble, volumes, kilomètres et cohérence géographique. Il ne s'agit pas de réduire mécaniquement les fréquences, mais de choisir « la bonne fréquence, au bon moment et au bon endroit ».

Simon LALLEMENT insiste sur le travail à conduire avec les formats pour répartir les volumes sur la semaine et éviter de concentrer préparation et transport sur les mêmes journées. Il ajoute que la décarbonation passe d'abord par la réduction des kilomètres inutiles et l'amélioration du remplissage des camions, avant même le choix de leur motorisation.

Les élus font observer qu'un outil, même performant, ne modifiera pas seul les intérêts des magasins. Ils demandent comment se prendra la décision lorsque les besoins d'un magasin sont incompatibles avec un cadencement plus efficace pour l'entrepôt ou pour les tournées.

5. Prévoir les pics d'activité plutôt que subir J-1 ou J-2

La direction explique qu'aujourd'hui les plans sont principalement construits pour le lendemain et le surlendemain. Certaines tournées sont communiquées aux transporteurs vers 18 heures pour des départs dès 3 heures du matin. L'objectif est de pouvoir simuler les besoins à une ou deux semaines, voire sur une saison, puis de réserver les camions suffisamment tôt.

Intervention d'un élu : Peut-on considérer que Carrefour achètera désormais des kilomètres ou des moyens de transport huit jours à l'avance, alors que les commandes exactes des magasins ne sont pas encore connues ?

Simon LALLEMENT : Il s'agira avant tout de prévisions et de simulations permettant de réserver des capacités. Le plan définitif sera toujours ajusté quotidiennement aux commandes réelles et aux aléas d'exploitation.

Simon LALLEMENT cite la saison du Sud-Est, pour laquelle les camions doivent parfois être recherchés dès la fin mars. La stratégie envisagée consiste à demander aux transporteurs déjà sous contrat de couvrir, en complément, les hausses saisonnières de volumes. La réservation anticipée vise à diminuer les difficultés à trouver des véhicules et des chauffeurs au dernier moment.

Intervention d'un élu : Face aux difficultés de recrutement des conducteurs, Carrefour envisage-t-il de rétablir des chauffeurs salariés de l'entreprise, comme par le passé ?

Simon LALLEMENT : Il répond que ce n'est pas la stratégie actuellement retenue ; l'entreprise privilégie ses transporteurs contractuels et une meilleure prévision des besoins.

6. Transport et entrepôts : des contraintes liées

Un élu demande si l'intégration plus rapide des commandes permettra de modifier les horaires de transmission entre la logistique et le transport. La direction estime qu'un gain de temps est envisageable, mais indique que ce point doit être vérifié lors du pilote. Aucun changement d'horaire précis n'est annoncé.

Plusieurs interventions insistent sur le fait que l'anticipation transport dépend des prévisions magasins, des capacités de préparation, du stockage et du lissage des flux. La direction assure qu'elle ne cherchera pas à optimiser les tournées en empêchant les entrepôts de fonctionner correctement. Les arbitrages devront donc être réalisés entre transport, logistique et formats de magasins.

7. Retours d'emballages et traçabilité des camions

Intervention d'un élu : Le nouveau système prendra-t-il en compte les reprises d'emballages, qui restent difficiles à organiser et à tracer malgré les outils déjà déployés ?

Simon LALLEMENT : Il confirme l'objectif de mieux intégrer les reprises d'emballages dans les tournées et de mieux identifier les manquements des magasins ou transporteurs. À terme, des enlèvements fournisseurs pourraient également être étudiés.

La direction précise que les outils existants, notamment SISTER pour les emballages et TRAVIS pour les camions, ont vocation à être articulés avec l'optimiseur. Il s'agirait de comparer le trajet théorique prévu avec le trajet réellement réalisé. Les élus rappellent que le suivi informatique ne remplacera pas le respect des consignes de reprise, de rangement et de restitution des emballages.

ORGANISATION DU TRAVAIL ET INTERVENTIONS DES ÉLUS

8. Quelles conséquences concrètes pour les salariés ?

Intervention d'un élu : Si le logiciel exécute automatiquement les manipulations auparavant faites à la main, les salariés des cellules transport auront-ils moins de travail ? Quels changements sont envisagés dans leurs missions ?

Simon LALLEMENT : Il indique que le but annoncé n'est pas de diminuer le nombre de postes mais de réorienter le temps libéré vers des tâches « à valeur ajoutée » : études, optimisation, anticipation des camions, relation avec les transporteurs et pilotage de leur ponctualité.

Les élus demandent des exemples précis, faisant remarquer que le suivi de la performance des transporteurs est déjà réalisé, notamment par l'encadrement. La direction reconnaît que ces tâches existent mais considère qu'elles ne sont pas suffisamment approfondies. Elle évoque aussi le travail avec les gestionnaires de tournées, qui connaissent les magasins et leur territoire, pour étudier plus finement les cadencements.

M. Dominique NUGRE : Reprend la distinction entre les tâches des responsables transport et celles des gestionnaires de tournées. Si le temps dégagé sert à organiser davantage de rencontres avec les transporteurs, est-ce désormais aux gestionnaires de les recevoir à la place des responsables ?

Simon LALLEMENT : Il ne s'agit pas de transférer aux gestionnaires la responsabilité des réunions avec les transporteurs. En revanche, ils pourront être invités à accompagner leur encadrement afin d'échanger directement avec les exploitations et de mieux comprendre les difficultés opérationnelles.

L'évolution exacte des postes reste donc à préciser. Aucun nombre d'heures gagnées, aucune projection des emplois concernés et aucun dimensionnement futur des cellules transport ne sont présentés. Les questions relatives aux compétences, à la formation et à la charge réelle devront être approfondies avec les équipes.

9. Le travail du samedi au centre d'un long débat

Intervention d'une élue : Puisque l'entreprise annonce une meilleure anticipation des volumes et des tournées, pourquoi le projet ne permettrait-il pas de supprimer le travail du samedi dans les cellules transport ?

Simon LALLEMENT : Il répond que des commandes tombent toujours le samedi et que les équipes doivent réaliser les plans, assurer la régulation des camions, répondre aux magasins et coordonner les transporteurs. Pour lui, l'optimisation ne signifie pas la disparition de l'exploitation du samedi.

Plusieurs élus contestent cette analyse et relient directement la modernisation du transport à l'organisation du travail en entrepôt. Ils signalent que des salariés peuvent être renvoyés certaines journées faute d'activité, tandis que l'entreprise maintient du travail le samedi. Selon eux, un meilleur lissage devrait éviter ces déséquilibres et permettre d'étudier de nouvelles répartitions hebdomadaires, tout en tenant compte de la place et des moyens disponibles sur les sites.

Intervention d'un élu : Si les commandes, les tournées et les moyens sont mieux anticipés, les équipes doivent pouvoir en retirer un bénéfice en matière de rythme de travail et de repos. Il serait contradictoire de gagner en organisation sans examiner la nécessité de toutes les journées travaillées.

Simon LALLEMENT : Il reconnaît le lien étroit entre transport et logistique. Il propose de juger les effets réels du lissage pendant le pilote, sans promettre la suppression du samedi : les plans opérationnels et la coordination continueront, selon lui, à nécessiter une présence ce jour-là.

M. LARGIE : La revendication relative au samedi est bien identifiée. Des propositions existent ou sont discutées sur certains sites, mais il n'est pas possible d'appliquer une solution identique partout. Une commission de suivi spécifique doit être organisée avant la fin de l'année 2026, afin de poursuivre le travail avec les représentants du personnel.

Au terme de cet échange, aucun engagement de suppression du samedi n'est pris. En revanche, la direction accepte que les résultats du pilote soient examinés, y compris pour apprécier les effets éventuels du lissage sur les rythmes de travail.

ÉVALUATION, DÉPLOIEMENT ET POINTS DE VIGILANCE

10. Des économies attendues, mais non chiffrées

Intervention d'un élu : Après près d'un an de préparation du projet, quels gains attendez-vous en kilomètres parcourus, remplissage des camions et coûts de transport ?

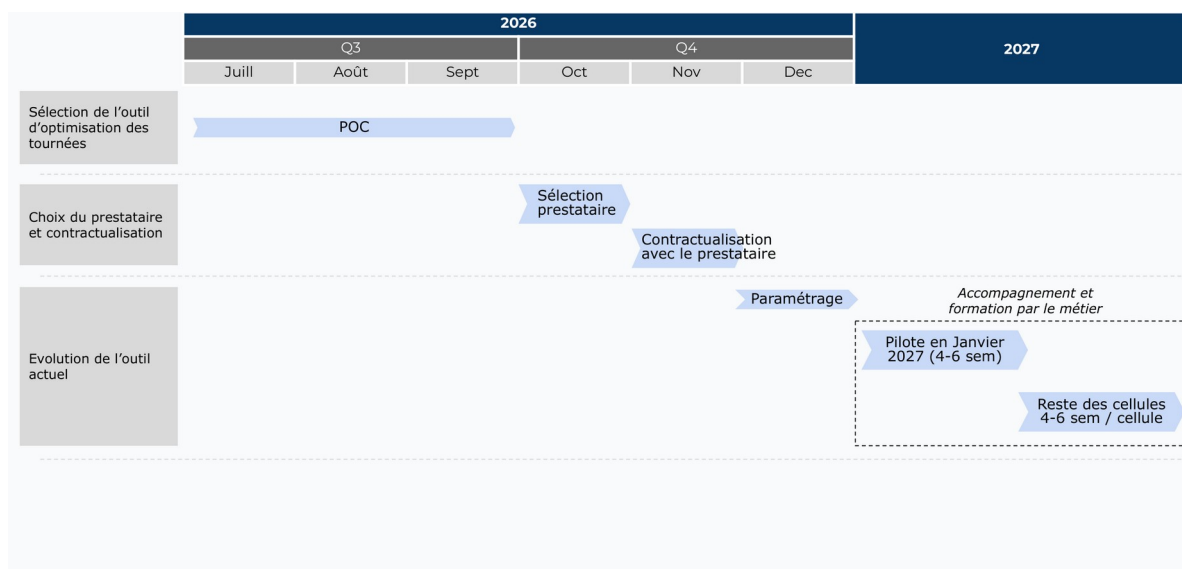
Simon LALLEMENT : Il reconnaît que la direction dispose d'ordres de grandeur, mais ne souhaite pas les communiquer à ce stade. Le pilote doit confirmer les gains réalisables et identifier sur quels leviers ils portent.

Aucun coût d'investissement, pourcentage de productivité ni économie financière globale n'est précisé. Les représentants du personnel demandent que les résultats présentés après le pilote comprennent non seulement les kilomètres et le remplissage, mais aussi les conséquences sur l'organisation et les missions des salariés.

11. Choix du prestataire et expérimentation en 2027

Trois éditeurs ont participé à des preuves de concept (POC), destinées à vérifier leur capacité à intégrer les particularités de Carrefour : types de magasins, contraintes de température, planification et interfaces entre logiciels. Deux prestataires restent en négociation. La contractualisation est visée en novembre 2026, avant paramétrage et accompagnement des équipes.

Un pilote de quatre à six semaines doit démarrer en janvier 2027 dans une cellule encore à désigner ; l'Île-de-France et la Bretagne sont évoquées. La direction prévoit ensuite un déploiement progressif des autres cellules, également sur une base prévisionnelle de quatre à six semaines par cellule. Une équipe dédiée accompagnera les utilisateurs. Une utilisation dès la prochaine saison estivale dans le Sud-Est n'est envisagée que si les essais sont concluants.



Calendrier prévisionnel de déploiement présenté par la direction.

12. Déclaration du SNEC et suite du dossier

En fin de présentation, le SNEC prend acte du projet et indique soutenir les progrès technologiques utiles, sous réserve d'une évaluation de leurs impacts humains et sociaux. Il demande une cartographie des emplois sensibles, un accompagnement renforcé, des formations adaptées à la transformation des compétences dans le cadre de la GEPP et un véritable rôle prospectif de l'Observatoire des métiers et des compétences. Il est précisé que le projet a été abordé à cet observatoire la veille du CSEC.

Éléments à suivre après le pilote

La CFDT sera attentive à la réalité des gains annoncés, à l'évolution des postes de gestionnaires de tournées, aux formations, au suivi des emballages et à l'amélioration effective des conditions de travail. Le travail du samedi et l'articulation entre cellules transport et entrepôts devront rester au cœur des discussions. Un retour au CSEC est attendu après les premiers essais, avec des éléments chiffrés et concrets.

Service client et gestion des litiges

Compte rendu détaillé - présentation de la direction et interventions des élus

La direction présente au CSEC le fonctionnement des services clients magasins, les règles de remboursement des litiges et les essais de modernisation du logiciel CARLA. **Claudie PETIT**, directrice des services clients magasins depuis juin 2025 environ, expose les résultats 2025 et les premières expérimentations.

38,12 M€

Litiges déclarés en 2025

25,09 M€

Montants acceptés

65,83 %

Taux national d'acceptation

Les principaux enjeux de cette présentation

- **Équité et contrôle** : la direction reconnaît des pratiques hétérogènes entre entrepôts pour autoriser, contrôler ou refuser des litiges de faible montant.
- **Fruits et légumes** : les élus contestent les avoirs répétés, l'insuffisance de justificatifs et les procédures de remboursement automatique liées à la qualité/fraîcheur.
- **Transformation du travail** : la centralisation des données doit réduire les recherches manuelles et les transferts entre cellules, entrepôts et transporteurs.
- **Salariés et effectifs** : questions sur la protection contre les insultes et menaces, les métiers de contrôle, les départs à la retraite et les remplacements.

Interventions CFDT - MM. NUGRE et SPIRITO

Les débats portent notamment sur la **maîtrise des avoirs**, les **contrôles physiques en magasin**, la protection des salariés et l'avenir des effectifs.

Portée du compte rendu

Il synthétise les **12 pages du support de la direction** et les précisions apportées oralement, notamment sur la suite des tests qui ne figure pas intégralement dans les diapositives communiquées. Les résultats d'un pilote ne sont pas assimilés à un déploiement national.

Comprendre les termes utilisés

CARLA : outil de suivi des demandes et réclamations. **RAL** : reste à livrer, marchandise non livrée qui le sera ultérieurement sans facturation immédiate selon l'explication orale. **RAC** : reste à quai, marchandise facturée mais non livrée, ce qui pénalise davantage le magasin. Ces flux sont suivis par les cellules sans être nécessairement des litiges financiers.

Activité 2025 : appels, dossiers et montants

Des volumes importants, mais CARLA ne correspond pas exclusivement à des litiges

412 111

Appels entrants 2025

96,14 %

Taux de décroché (support)

15 918

Appels abandonnés

La directrice rappelle l'existence de **neuf services clients régionaux**, représentant **un peu plus de 170 salariés**. Les opérateurs interviennent aussi sur la commandabilité, le suivi des camions, les restes à quai et les restes à livrer : un dossier CARLA n'est donc pas nécessairement une réclamation financière.

Montant Litiges 2025 - Synthèse

Montant Déclaré Total

38,12 M €

Global 2025

Montant Accepté

25,09 M €

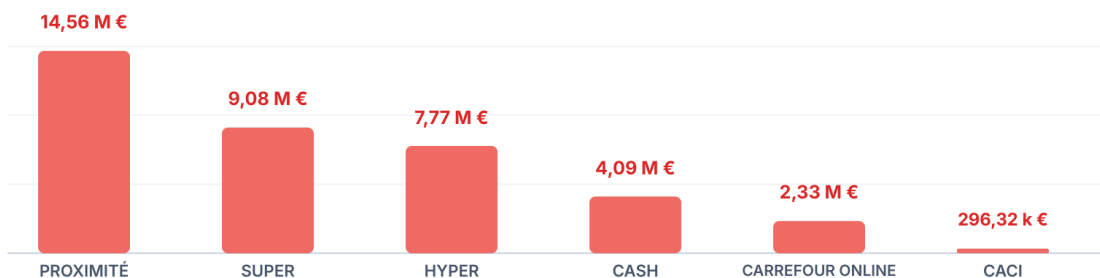
Montant validé

Taux d'Acceptation

65,83 %

Ratio accepté / déclaré

Répartition des litiges déclarés par format



Extrait du support de la direction, diapositive 5 : répartition des montants déclarés par format en 2025.

Montants déclarés : proximité 14,56 M€ ; supermarchés 9,08 M€ ; hypermarchés 7,77 M€ ; Cash 4,09 M€ ; Carrefour Online 2,33 M€ ; CACI / export environ 296 000 €. Le total déclaré atteint 38,12 M€, dont 25,09 M€ acceptés.

Correction annoncée oralement en séance

Le support **non corrigé** indique 1 579 769 dossiers CARLA, incluant une ligne « Non alimentaire - Ingré ». **Claudie PETIT annonce une correction** : remplacement par la Normandie (environ 92 500 dossiers) et un nouveau total oral de **1 505 463 dossiers**. Elle évoque aussi un décroché proche de 96,4 %, tandis que la diapositive affiche 96,14 %. Ces valeurs ne doivent pas être confondues.

Quels écarts selon le statut des magasins ?

Question des élus : la direction peut-elle comparer les réclamations des magasins intégrés et celles des franchisés pour détecter des pratiques récurrentes ? **Réponse :** les équipes disposent de suivis hebdomadaires et mensuels, de comités de zone et d'un repérage des « top déclarants ». Une centaine de clients seraient désormais soumis à un examen plus strict, avec des validations bloquées selon les formats. Aucun tableau comparatif intégrés/franchisés n'a toutefois été remis en séance.

Règles et seuils de remboursement

Délais, franchise, freinte, qualité : plusieurs régimes de traitement

La recevabilité d'un litige repose d'abord sur la **déclaration dans les 48 heures**, la présence de l'article sur la facture et le respect des seuils propres au format. Les contrôles peuvent aussi porter sur les doublons, la casse et les magasins classés parmi les « top déclarants ». La direction insiste sur la différence entre **seuil de déclaration** et **marge de décision locale** accordée à une cellule.

- **Au-delà des contrôles informatiques et physiques, des règles sont établies pour la gestion des litiges en fonction des formats, des métiers entrepôts et de certains seuils :**

Seuil de déclaration : Montant ≤ Seuil sur une même facture = pas de déclaration

Seuil de freinte : Montant ≤ Seuil sur une même facture = pas de déclaration ; Rémunération contractuelle portée par le format

Seuil Qualité FL : Montant ≤ 100€ présence des données qualités = paiement (marge format) ; sinon transfert agréage

format	statut	type	montants
Hyper	int	seuil de déclaration	≤30€ Refusés
Hyper	Fr	pas de seuil de déclaration	traitement dès le premier euro
Market	Fr	pas de seuil de déclaration	traitement dès le premier euro
Market	int	Seuil de freinte AB	≤100€ refusés
Market	int	Seuil de freinte PF	≤50€ refusés
Market	int	Seuil de freinte SRG	≤50€ refusés
Market	int	Seuil de freinte C	≤100€ refusés
Proximité	Fr	pas de seuil de déclaration	traitement dès le premier euro
Market FL Qualité	Tous	Montant ≤ 100€ présence des données qualités	= paiement (marge format) ; au delà de 100€ transfert agréage
Hyper FL Qualité	Tous	Montant ≤ 100€ présence des données qualités	= paiement (marge format) ; au delà de 100€ transfert agréage

Extrait du support, diapositive 7 : seuils officiels de déclaration, freinte et qualité des fruits et légumes.

Ce qui s'applique aux magasins

- **Hypermarché intégré :** les demandes de 30 € ou moins sur une même facture ne sont pas recevables ; en hyper franchisé, traitement dès le premier euro.
- **Market franchisé et proximité franchisée :** pas de seuil de déclaration ; examen dès le premier euro.
- **Market intégré :** seuils de freinte de 100 € pour certaines activités (AB, C) et de 50 € pour PF et surgelés, selon le tableau présenté.
- **Qualité fruits et légumes :** jusqu'à 100 €, remboursement sur la marge du format si les données qualité exigées sont présentes ; au-delà, transfert à l'agréeage.

Point soulevé par les élus

Des pratiques ont été signalées où des petits litiges seraient acceptés quasi systématiquement. **Réponse de la direction :** l'acceptation n'est pas censée être aveugle ; il faut respecter les règles de recevabilité, contrôler l'article, repérer les doublons et appliquer une vigilance renforcée aux clients atypiques. Les délégations locales actuelles restent variables selon les entrepôts.

Échange sur l'autonomie locale

Question : pourquoi un dossier de 10 € ou 50 € serait-il traité différemment selon le site ? **Réponse :** les règles de recevabilité sont communes, mais le niveau de délégation au service client varie aujourd'hui d'un entrepôt à l'autre : certains ne confient qu'une faible valeur, d'autres autorisent des décisions jusqu'à 100 €. Le projet doit précisément harmoniser la chaîne de contrôle.

Fruits et légumes : la principale controverse

Avoirs répétés, preuve de la casse, retours de marchandises et contrôles physiques

Des remboursements de faible montant jugés trop faciles

Plusieurs interventions d'élus insistent sur les **réclamations répétées de 10, 20 ou 30 €**, la multiplication de déclarations sur des produits frais et le manque de photos, d'étiquettes ou de justificatifs. Leur préoccupation : qu'un même magasin puisse obtenir une compensation sans démontrer précisément les quantités impropres à la vente, voire revendre une partie des produits.

La direction reconnaît la difficulté de repérer ces pratiques avec les systèmes actuels. Elle précise toutefois que la règle qualité/fraîcheur, instituée par les responsables des formats et les achats plusieurs années auparavant, est **financée par le compte du format** pour les litiges qualité fruits et légumes jusqu'à 100 €, et non par le budget des entrepôts. Sa modification implique donc une décision des formats.

Interventions insistantes des élus - contrôle des avoirs

Il est demandé de **revoir la charte fruits et légumes**, de mesurer les anomalies par entrepôt et par magasin, de fournir les éléments de traçabilité et de vérifier les retours de produits. Les élus évoquent aussi les écarts persistants entre entrepôts et la nécessité de diffuser les méthodes qui ont fonctionné sur certains sites.

Retours de colis, transporteurs et justification des litiges

La discussion aborde les marchandises partiellement endommagées : lorsqu'un seul pot est cassé dans un colis, **un remboursement total du colis doit pouvoir être vérifié**. Certains retours sont demandés pour apprécier l'état réel de la marchandise. Pour les sinistres relevant d'un transporteur extérieur, la direction indique que la reprise de marchandise peut faire partie de la procédure d'indemnisation. Les délais de retour et de réintégration en stock sont critiqués.

Faut-il rétablir des contrôles en magasin ?

Des élus rappellent l'existence d'anciens **contrôleurs itinérants** : présence à la réception du camion, vérification des palettes et rapprochement physique avec la facture, parfois avec des préparateurs de commandes. Cette présence avait une valeur dissuasive et permettait de constater des anomalies sur place. La directrice indique réaliser des visites ciblées auprès de magasins très déclarants, mais **ne connaît pas l'ancien dispositif structuré** et se propose d'en discuter avec les entrepôts.

Demande de suivi

Les élus demandent un **retour aux instances locales** sur la poursuite des contrôles physiques, le ciblage des magasins très déclarants et une éventuelle réutilisation des compétences des contrôleurs encore présents dans l'entreprise.

Suivi des réclamations récurrentes

La direction explique que l'analyse des « top déclarants » s'appuie notamment sur les historiques, les ventes et les stocks théoriques. Les élus rappellent qu'une **anomalie informatique n'équivaut pas systématiquement à une fraude** : le magasin peut avoir omis une intégration, utilisé un mauvais code ou subi une erreur de préparation. Ils souhaitent néanmoins que les cas répétés puissent être établis matériellement, avec preuves et comparaisons entre sites.

CARLA : standardiser les contrôles

La direction veut réduire les écrans multiples et les allers-retours vers les entrepôts

Les opérateurs doivent aujourd'hui consulter plusieurs outils pour retrouver une information de préparation, d'expédition, de transport ou de stock. L'examen d'un seul litige peut mobiliser de nombreux écrans ; selon les régions, certains dossiers sont instruits par la cellule et d'autres systématiquement renvoyés à l'entrepôt. Des ateliers ont associé **salariés des cellules, entrepôts et transport** afin de formaliser des logigrammes communs.



Extrait de la diapositive 10 : standardisation du traitement, harmonisation des informations et qualité de service.

Le nouvel examen d'un dossier CARLA

- Rassembler la **facture**, le **SSCC**, les **scans de préparation**, le **suivi transport**, les **mouvements de stock** et les informations de réception du magasin.
- Appliquer de façon systématique les contrôles de délai, recevabilité, doublons et informations disponibles sur l'envoi, avant de payer ou de refuser.
- Analyser aussi les ventes du magasin et, en livraison multi-clients, examiner la possibilité qu'une palette ait été attribuée au mauvais point de vente.
- Présenter une **préconisation d'acceptation ou de refus** ; la direction assure que **l'opérateur conserve la décision finale**.

Un progrès, mais pas un contrôle infaillible

Les élus signalent les limites d'une analyse purement informatique : codes de vente alternatifs, stocks non intégrés, anomalies de codification ou produits vendus malgré un stock théorique négatif. La direction admet que les contrôles automatisés ne permettront pas d'atteindre une fiabilité absolue.

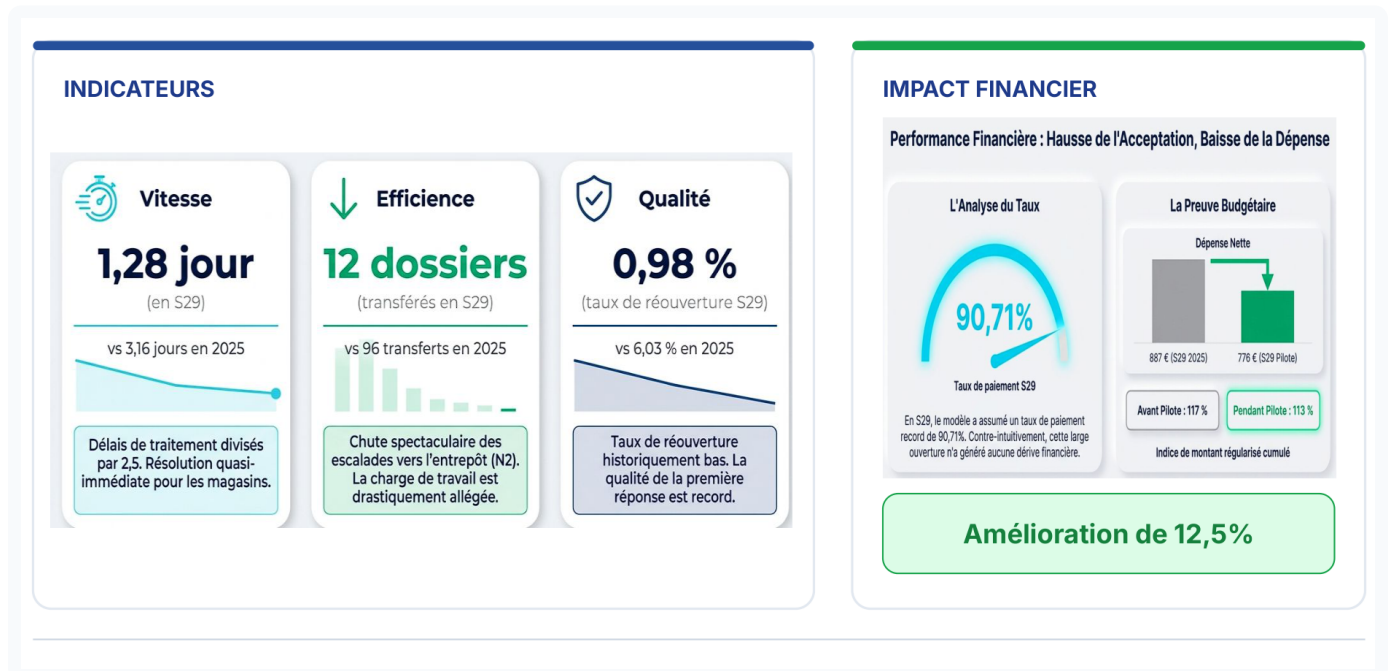
Dialogue : stocks négatifs et livraisons multi-clients

Question : un magasin peut-il vendre un article sans l'avoir correctement intégré en stock ? **Direction** : une vente avec stock négatif peut déclencher une vérification et une demande de fiche de stock ; une palette déclarée manquante pourra aussi être recherchée chez un autre client livré lors de la même tournée. **Réserve des élus** : les articles codés autrement ou les erreurs de réception peuvent compliquer la preuve.

Pilote sur les litiges inférieurs à 30 €

Un test de neuf semaines, avec des résultats annoncés comme très favorables

Les dossiers de moins de 30 € représentent **65,89 % du nombre de litiges** et affichaient un taux moyen d'acceptation de **87,97 %** dans l'analyse présentée. Ce poids explique le choix d'un premier essai sur les réclamations de faible valeur : règles de contrôle communes, données centralisées et autonomie plus forte du conseiller.



Extrait de la diapositive 12 : comparaison avant / pendant le pilote, indicateurs de vitesse, de transferts, de réouverture et effet financier.

3,16 → 1,28 j

Délai moyen de résolution

96 → 12

Dossiers transmis par semaine

6,03 → 0,98 %

Taux de réouverture

La direction mentionne une **amélioration de 12,5 % sur l'indicateur financier suivi**. Le graphique du pilote affiche aussi un **taux de paiement de 90,71 %** sur la semaine présentée ; ce taux ne doit pas être comparé directement au taux global national de 65,83 %, car les périmètres diffèrent.

Lecture CFDT des résultats

Ces performances sont **celles d'un pilote**, pas d'un système généralisé. Les élus demandent de vérifier leur tenue dans le temps, la charge réelle transférée aux équipes, les conséquences sur les refus et les moyens affectés aux dossiers complexes. Le bénéfice pour les salariés doit être documenté autant que le gain financier.

Ce que mesure réellement l'expérimentation

La baisse des transferts de 96 à 12 dossiers hebdomadaires signifie une **sollicitation bien moindre des entrepôts pour des recherches élémentaires**. La réouverture réduite de 6,03 % à 0,98 % est attribuée à des refus mieux motivés et documentés, plutôt qu'à une hausse systématique des remboursements. Les élus demandent un bilan consolidé : réclamations correctement acceptées, erreurs de rejet, temps gagné dans chaque métier et dossiers complexes restant en attente.

Les quatre familles de tests annoncées

Calendrier indicatif présenté oralement pour fin 2026 et début 2027

La direction décrit plusieurs développements encore en phase de prototype, de cadrage ou de pilote. Il ne s'agit pas d'une date de bascule nationale actée pour l'ensemble des sites.

Litiges	Commandes	Livraisons	Chatbot
Fin 2026 - début 2027	Oct. 2026 - janv. 2027	Oct. 2026 - janv. 2027	Nov. 2026 - fév. 2027
Préconisation de décision pour les manquants : objectif novembre. Casse : décembre-janvier, puis emballages et qualité.	Alertes dynamiques sur anomalies, commandes absentes et écarts face aux habitudes de vente.	Fiabiliser le suivi transport, la géolocalisation et les alertes de retard.	Prototype puis essai en magasins pour retrouver statut de commande, livraison et dossier.

Commandes : passer d'un seuil figé à une anomalie contextualisée

Les opérateurs disposent d'un temps très réduit pour contrôler les commandes entrantes. Le projet doit faire ressortir les oublis et les quantités atypiques à partir des commandes ou ventes habituelles du magasin : par exemple, une commande soudainement passée de quelques colis à une centaine. Objectif : prévenir les retours, ressaisies et ruptures.

Transport et communication avec les magasins

La direction indique qu'environ **30 % de certaines notifications** n'atteignent pas leur destinataire, notamment en raison de coordonnées obsolètes. Le suivi doit mieux couvrir les transports et les opérations de dégroupage, particulièrement sur la proximité. Les magasins recevraient des alertes plus utiles sur les retards et pourraient consulter le statut du véhicule.

Le chatbot : réponse simple, sans agent conversationnel génératif

L'outil envisagé renverrait vers des informations déjà connues dans les systèmes : position du camion, cadencement de livraison, statut de commande ou avancement d'un dossier. La direction précise **qu'il ne s'agit pas d'une intelligence artificielle conversationnelle** : la réponse proviendrait d'une base et des données disponibles. Les élus réclament des tests de fiabilité pour éviter des réponses hors sujet.

Condition à surveiller

La diminution espérée des appels entrants doit servir, selon la direction, à développer les **appels sortants, le suivi des clients et la résolution des dossiers difficiles**. Les moyens humains réellement conservés pour ces nouvelles tâches restent à mesurer.

Point technique soulevé : les magasins ne doivent pas seulement recevoir une réponse automatique, mais une information actualisée, exploitable et cohérente avec les horaires de livraison, notamment lors des jours fériés et décalages de tournée.

Emploi, sécurité et suites demandées

Les questions sociales restent ouvertes malgré la présentation des gains de productivité

Effectifs : aucune garantie individuelle de remplacement

Les élus interrogent la direction sur l'avenir des **correspondants entrepôts** qui traitent aujourd'hui les petits litiges, ainsi que sur deux départs en retraite évoqués à **Vendin**. La directrice assure que les collaborateurs pourront consacrer davantage de temps aux dossiers complexes, notamment transport, dont certains délais de règlement dépassent 30 jours, voire 100 jours pour les plus difficiles.

La direction précise que la **réduction d'effectifs n'est pas l'objectif annoncé du projet**, mais elle ne garantit pas le remplacement automatique des départs. Les décisions seront examinées au cas par cas selon les volumes ; les gains de productivité seront réévalués après les déploiements. Pour les élus, cette absence d'engagement nécessite un suivi dans chaque cellule.

Protection des salariés face aux agressions téléphoniques

Des situations d'**insultes et de menaces** provenant de magasins sont rapportées, notamment à Vendin. La direction annonce un nouveau message d'accueil rappelant l'exigence de respect et la possibilité annoncée d'enregistrer les appels. Elle reconnaît toutefois que **l'enregistrement effectif n'est pas opérationnel** à ce stade. Un opérateur confronté à un appel abusif peut transmettre à son responsable ; l'accès direct du magasin au service client peut ensuite être suspendu au profit d'un contact via le format.

Interventions CFDT : demandes de suites concrètes

- Publier les **statistiques intégrés / franchisés** et les listes de magasins très déclarants, avec des indicateurs homogènes.
- Réexaminer les **règles qualité des fruits et légumes** : justificatifs, photos, retour des produits, anomalies récurrentes.
- Évaluer la possibilité de **contrôles physiques en magasin** et obtenir un retour local sur les pistes étudiées.
- Préciser les **garanties de protection** des opérateurs et les modalités de preuve en cas d'agression verbale.
- Communiquer le **bilan social du pilote**, l'activité des correspondants et les décisions de remplacement site par site.

Conclusion : les outils présentés peuvent améliorer les contrôles et le traitement des réclamations. La CFDT demande que l'harmonisation informatique n'efface ni l'expertise humaine des équipes, ni la nécessité de moyens suffisants, ni la protection effective des salariés.

Engagements et points restant sans réponse définitive

Actions évoquées par la direction : vérifier une situation locale de validation de petits litiges à Vendin ; poursuivre les échanges avec les formats et les responsables Supply sur les règles de remboursement des produits frais ; échanger avec les entrepôts sur l'ancien métier de contrôleur ; approfondir les tests avant toute conclusion en matière d'organisation. **Points non tranchés** : calendrier et garanties de remplacement, enregistrement réel des appels agressifs, bilan des effectifs par cellule, diffusion complète de la comparaison franchisés / intégrés.

Vigilance méthodologique : les propos de la direction sont présentés comme des annonces ou des hypothèses de travail, et non comme des engagements formalisés du CSEC. Les noms des élus ne sont pas attachés à une citation lorsqu'aucune identification fiable ne figure dans la transcription.

Google Workspace pour tous les salariés

Information en vue de consultation - enjeux et questions des représentants

Le CSEC du **8 octobre 2026** examine la généralisation de la suite Google et de l'authentification multifacteur (MFA). Cette présentation fait suite aux informations données en juillet sur le remplacement de Google Authenticator. La direction inscrit le projet dans l'ambition d'une entreprise davantage digitalisée.

100 %

Des salariés dotés d'un compte Google professionnel

@carrefour.com

Une adresse professionnelle commune

2 sujets

Outils Google + sécurisation des accès

Ce que prévoit concrètement le document

- **Une messagerie pour chacun** : communications de Carrefour, informations RH et messages locaux, via une adresse en @carrefour.com.
- **Des outils partagés** : Gmail, Drive, Google Chat, Docs, Sheets, Slides, Calendar, Meet et Gemini, accessibles dans le cadre professionnel.
- **Des usages élargis** : échanges avec d'autres services, visioconférences, documents collaboratifs et accès simplifié à des contenus RH.



des collaborateurs avec un email pour tous











Gmail **Drive** **Meet** **Calendar** **Chat** **Gemini** **Docs** **Sheets** **Slides**

- **Le chat pour tous** pour **communiquer avec toute l'entreprise** directement depuis Blink ou depuis Google,
- **Un mail pour tous** pour recevoir des **communications clés de Carrefour**, mes **newsletters locales**, l'information sur le **lancement de campagnes RH**, etc.
- **Des outils (docs, sheet, slides, drive)** et des **compagnons utiles** (calendar pour noter ses rendez-vous, Meet pour assister à des événements en ligne)
- **Gemini** pour poser des questions, corriger ses mails, rechercher avec des conversations et **découvrir l'IA**



Cet usage doit s'inscrire dans le respect des règles définies dans la charte informatique de l'entreprise, consultable en annexe du règlement intérieur.

Extrait du support de la direction, page 4 : applications Google proposées et rappel de la charte informatique.

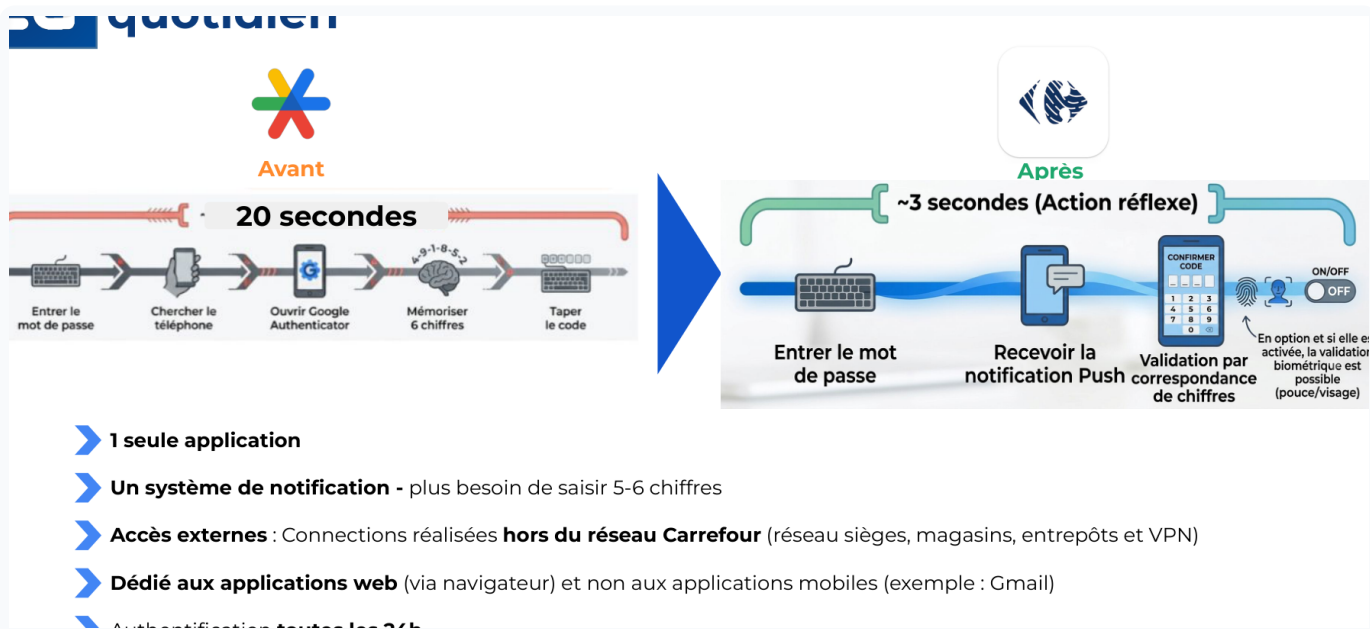
Intervention des élus - un accès réel pour les équipes opérationnelles

Les représentants soulignent qu'un **préparateur de commandes ne dispose pas nécessairement d'un poste informatique**. La création d'un compte ne garantit donc pas son utilisation. La direction précise que ce canal **s'ajoute aux modes de communication existants** et n'a pas vocation, à ce stade, à les remplacer.

MFA : nouvelle authentification sécurisée

Comprendre le mécanisme, les mots de passe et les premières connexions

Le MFA ajoute un second élément de vérification au mot de passe, en particulier pour les connexions réalisées **en dehors du réseau Carrefour**. La direction se réfère aux recommandations et exigences de sécurisation de la CNIL. L'outil Carrefour Authenticator remplace progressivement Google Authenticator.



Extrait du support, page 11 : comparaison ancien/nouveau parcours et validation par notification.

Les changements annoncés aux salariés

- **Authentification simplifiée** : après le mot de passe, une notification propose de sélectionner le chiffre correspondant à celui affiché sur l'écran de connexion, au lieu de recopier un code à six chiffres.
- **Mot de passe renforcé** : passage de 8 à **12 caractères** lors du prochain renouvellement, progressivement et non en une seule fois.
- **Bulletin de paie** : suppression du mot de passe provisoire imprimé, pour réduire les risques d'usurpation en cas de communication du document.
- **Première connexion ou oubli** : code temporaire envoyé au contact de secours renseigné dans MyAccount (mail ou téléphone). À défaut, un envoi au manager est prévu.

Précisions tirées du support

La présentation indique une confirmation annoncée en **environ 3 secondes** contre 20 secondes auparavant, un usage pour les **applications Web via navigateur** lors d'accès externes et une authentification renouvelée **toutes les 24 heures**. Le document distingue ce fonctionnement des applications mobiles telles que Gmail.

Échanges avec les élus : questions sensibles

Téléphone privé, confidentialité, droit à la déconnexion et moyens matériels

1. Téléphone personnel et temps de travail

Plusieurs élus s'inquiètent de devoir installer la messagerie professionnelle sur leur téléphone personnel, avec le risque de recevoir des notifications le soir, pendant les repos ou les congés. L'un d'eux prend l'exemple de sa fin de journée à **15 h 27** : faut-il continuer à voir les messages de Carrefour après ce horaire ?

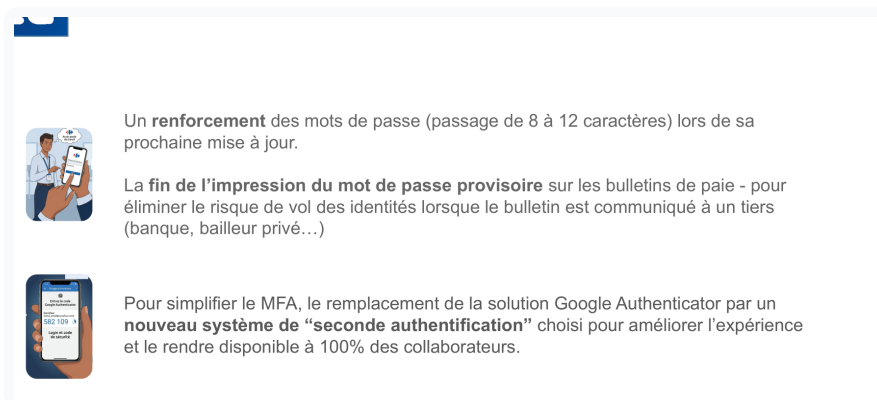
Réponse de la direction : il n'y aurait **pas d'obligation d'installer Gmail professionnel sur le téléphone privé** ; les notifications peuvent être paramétrées. Les communications habituelles doivent rester accessibles par les canaux locaux existants. La question de **l'alternative matérielle pour utiliser le MFA sans smartphone personnel** n'a toutefois pas reçu de réponse précise.

2. Quel matériel pour consulter les informations ?

Les élus rappellent que les salariés en entrepôt n'ont pas tous un ordinateur, ni un accès individuel à un terminal professionnel. Ils demandent de **mettre à disposition les moyens de consultation avant de généraliser les nouveaux outils**. La direction confirme que des demandes d'équipement ont été évoquées, sans présenter de plan chiffré ni de calendrier pour les salariés concernés.

3. Gemini, Drive et confidentialité des données

Les débats portent sur la possibilité pour les équipes informatiques d'accéder au contenu saisi dans **Gemini** et sur l'accès aux fichiers Drive et Docs. La direction rappelle l'existence d'un environnement sécurisé et l'application de la charte informatique. **Elle ne confirme pas définitivement les conditions exactes de consultation des contenus par des administrateurs** et annonce une vérification. Les règles d'accès, de conservation et de séparation entre usages personnels et professionnels restent à clarifier.



Extrait du support, page 8 : mots de passe renforcés, fin du code sur bulletin et changement d'authentificateur.

4. Des applications déjà difficiles à utiliser

Un représentant relate ses difficultés pour saisir ses **heures de délégation** depuis son téléphone ; une consigne de vider le cache lui aurait été donnée pour faire fonctionner l'application. Les élus demandent des outils fiables, sans manipulations disproportionnées sur le téléphone privé. La direction prend note des difficultés évoquées.

Points d'attention pour le suivi CFDT

Garantir le **droit à la déconnexion**, des solutions accessibles **sans usage imposé du matériel personnel**, la confidentialité des données et une assistance pratique pour les équipes sans poste informatique.

Pilotes, calendrier et suivi du déploiement

Résultats présentés, accompagnement prévu et demandes à conserver

84 %

Adoption du MFA annoncée sur les sites pilotes Supply

5 appels

Au support dédié sur l'ensemble du pilote

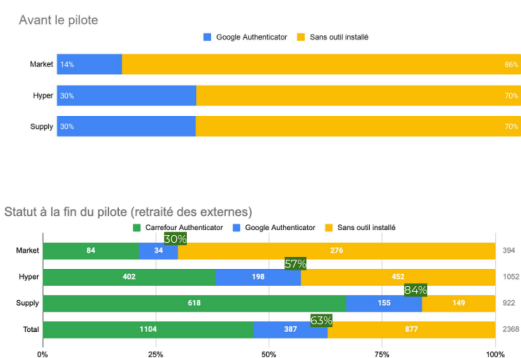
1 à 2 min

Durée d'installation observée selon la direction

Facilité d'installation et d'usage dans nos opérations

La majorité des salariés a déjà installé un MFA au terme d'un mois de pilote

Les points remontés montrent une bonne compréhension des objectifs de ce dispositif



+ **Intérêt de l'outil** : Compréhension du besoin de renforcer la gestion des identités

+ **Installation rapide et autonome** : Prise en main fluide en **1 à 2 minutes**.

+ **Usage simple et intuitif** : Le mécanisme de notification par choix du nombre est compris et préféré au code temporaire à 6 chiffres.

+ **Très faible sollicitation du support** : Volume très limité d'appels à la hotline durant le pilote (5 au total). Certains sites ont désigné des ambassadeurs.

Extrait du support, page 14 : retours des sites pilotes (installation et retours utilisateurs).

Un calendrier progressif sur le second semestre 2026

Selon la page 13 du document, le **pilote et le déploiement sur les sièges** ont précédé la généralisation annoncée dans les **magasins intégrés et les entrepôts** au second semestre 2026. La direction conditionne la poursuite du dispositif aux étapes d'information et de consultation des instances concernées. Les statistiques positives présentées restent celles d'un **périmètre pilote**, et non d'un bilan national.

Accompagnement promis par la direction

- **Plan de communication** auprès des salariés et information locale avant le basculement.
- **Quatre tutoriels** : première installation, remplacement de Google Authenticator, utilisation et désinstallation.
- **Assistance dédiée** : numéro de support et possibilité d'appui sur site ; certains pilotes ont désigné des ambassadeurs.

Questions à faire préciser avant la consultation

1. Quel accès au compte Google pendant les horaires de travail pour les salariés sans terminal ? 2. Quelle solution de MFA sans téléphone personnel ? 3. Quelles garanties écrites sur l'accès aux données Gemini, Drive et Gmail ? 4. Quel accompagnement en cas de difficulté technique, notamment pour les salariés peu familiers du numérique ?

Nouveau référentiel Emplois RH

Objectif, périmètre et garanties annoncées aux salariés

La Direction RH France a présenté au CSEC du **8 octobre 2026** un nouveau référentiel destiné à rendre les intitulés d'emplois plus cohérents et compréhensibles, tant pour les parcours internes que pour le recrutement. Ce point s'inscrit dans un travail engagé au siège en **2022-2023**, puis étendu à l'ensemble des formats, dont Cora et Match, en **2025-2026**.

Ce que la direction veut améliorer

- **Pour les salariés** : mieux décrire le poste réellement occupé, rendre visibles les compétences et identifier des passerelles de mobilité entre magasins, entrepôts et sièges.
- **Pour le recrutement** : publier des offres plus lisibles et utiliser des intitulés comparables à ceux du marché.

En interne

Éclairer et guider le collaborateur

Clarté : avoir le libellé emploi RH en adéquation avec le poste effectivement occupé.

Mobilité : Identifier facilement des passerelles de carrière et construire son parcours professionnel.

En externe

Renforcer l'attractivité de l'entreprise

Visibilité : Publier des offres d'emploi attractives et immédiatement compréhensibles pour les candidats.

Benchmark : Aligner nos pratiques avec le marché pour rester compétitif.

Extrait du support, p. 3 : clarté des libellés, mobilité professionnelle et attractivité des offres.

Deux intitulés distincts, une précision essentielle

Les élus ont demandé si la mise en œuvre allait modifier les **contrats de travail**, les **bulletins de paie**, les **classifications ou les fonctions repères**. La direction a distingué l'**emploi « bulletin »**, qui reste inchangé, de l'**emploi RH**, utilisé dans les applications internes et les organigrammes.

Réponse apportée en séance

La direction présente cette opération comme un **toiletage du référentiel RH** : elle annonce **aucun changement individuel de rémunération, contrat, classification, budget, DSN ou conditions de travail** du seul fait du changement de libellé RH. Les fonctions repères ne font pas l'objet d'une refonte dans ce projet.

Des questions précises sur les métiers logistiques

Un élu donne l'exemple d'une désignation interne telle que « **employé logistique polyvalent** », différente de celle figurant sur son bulletin. La direction confirme qu'il s'agit bien de **deux rubriques séparées** et que seule la dénomination RH est retravaillée. Des intitulés trop multiples, à l'image de « chef de projet » ou « responsable de projet », doivent également être rationalisés.

Enjeu pour les salariés : ce changement de vocabulaire ne doit pas masquer les qualifications réellement exercées. Les élus demandent de pouvoir retrouver clairement les fonctions et métiers Supply Chain dans la version déployée.

Une nomenclature commune à tous les métiers

Intitulés simplifiés, architecture à trois niveaux et périmètre Supply Chain

Trois principes retenus

- **Vocabulaire universel** : bannir les expressions propres à un seul format ou service lorsqu'un intitulé commun peut être retenu.
- **Fin des abréviations** : développer les sigles et simplifier les formulations peu compréhensibles.
- **Formulation non genrée** : afficher les métiers de manière inclusive, par exemple « préparateur.trice de commande ».

 Un vocabulaire universel Suppression du jargon interne historique pour utiliser des termes compris à l'extérieur. AVANT EMPLOYE CRC DE CAISSE APRÈS HÔTE.SSE CAISSES SERVICES	 Zéro abréviation Clarté absolue de chaque mot pour garantir un rendu professionnel et accessible. AVANT COORDINATEUR.TRICE DEV CCIAL APRÈS COORDINATEUR.TRICE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	 Une formulation non genrée Utilisation du point médian pour valoriser activement la mixité de tous nos métiers. AVANT DIRECTEUR COMMERCIAL PRÉPARATEUR DE COMMANDE APRÈS DIRECTEUR.TRICE COMMERCIAL.E PRÉPARATEUR.TRICE DE COMMANDE
---	--	---

Extrait du support, p. 5 : vocabulaire commun, disparition des abréviations et dénominations inclusives.

Trois étages pour organiser les postes

1. Groupe de familles d'emploi (grand secteur) → 2. Famille d'emploi (métier) → 3. Emploi RH (poste opérationnel). Pour l'exemple donné en séance : **Supply Chain** → **Logistique** → **Préparateur.trice de commande**. Le travail vise aussi à rapprocher des métiers équivalents de plusieurs entités.

1 928

Profils d'emploi recensés au 31 août 2026

160

Profils rattachés à la Supply Chain

Questions et vigilance exprimées par les élus

Les représentants ont insisté sur la **simplification des intitulés logistiques**, la prise en compte des métiers communs entre magasins et entrepôts et la possibilité de rapprocher les familles d'emplois des **fonctions repères**. La direction confirme que la Supply Chain est incluse, mais que le chantier présenté ne revoit pas ces fonctions repères.

Un point à suivre

Le support indique « **un Emploi RH = un niveau** ». La direction précise néanmoins qu'il ne s'agit pas d'un reclassement individuel. La CFDT devra pouvoir vérifier la concordance entre le nouvel emploi RH, le niveau enregistré et la classification du salarié.

Un catalogue étendu à de nombreuses fonctions

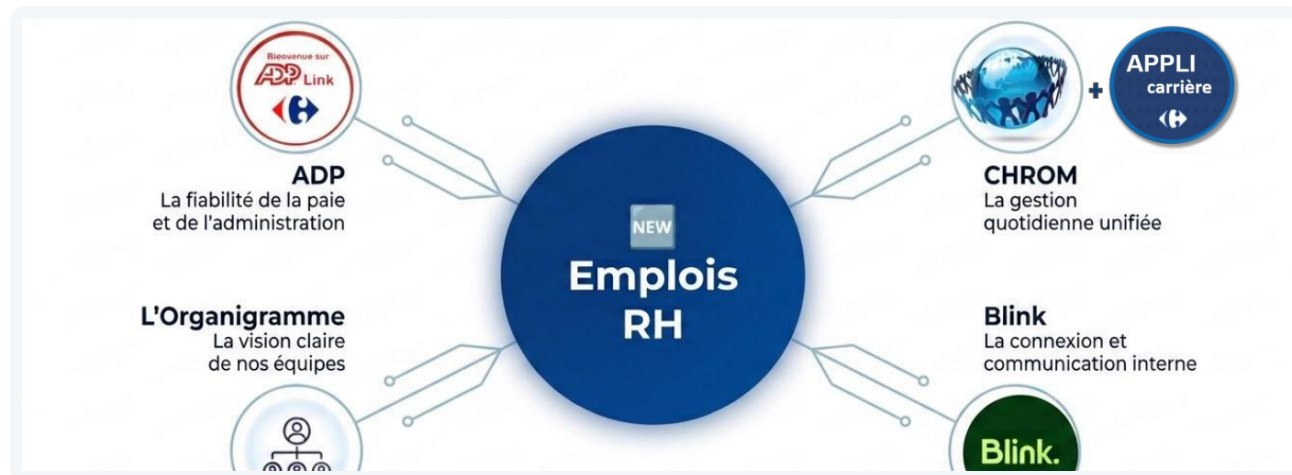
La photographie fournie par la direction au **31 août 2026** recense notamment **342 profils Digital / Data / E-commerce**, **187 en Finance / Audit**, **179 en Achats / Produits / Qualité** et **160 en Supply Chain**. Il s'agit de nombres de profils d'emploi, pas de nombres de salariés.

Déploiement et autres informations du CSEC

Calendrier RH, télétravail 2027 et procès-verbal du 13 mars 2026

Mise en service prévue en novembre 2026

La direction annonce un déploiement **simultané en novembre 2026** du nouveau libellé dans les outils RH. L'**organigramme** et **Blink** afficheront l'emploi RH ; la référence alimentera aussi **ADP** et **CHROM**, notamment pour faciliter l'attribution des outils et accès professionnels en fonction du métier.



Extrait du support, p. 8 : outils concernés par le déploiement du référentiel RH en novembre 2026.

Télétravail : charte prolongée jusqu'à fin 2027

En fin de séance, la direction a confirmé la **reconduction à l'identique de la charte de télétravail jusqu'au 31 décembre 2027**. Les conditions d'éligibilité restent celles précédemment présentées : fonctions compatibles, conditions matérielles et formation, notamment. Une **nouvelle demande annuelle** reste nécessaire, en particulier pour actualiser les attestations d'assurance.

- **Renouvellements** : demandes à reprendre au cours de la campagne d'octobre, avec l'échéance du **30 octobre 2026** évoquée en séance.
- **Premières demandes** : échéance du **31 décembre 2026** indiquée lors de la présentation orale.

Règles de reconduction rappelées oralement

La campagne 2027 nécessite un **renouvellement individuel**, formalisé électroniquement, avec une attestation d'assurance actualisée. Le télétravail reste conditionné à l'éligibilité du poste, aux conditions de travail à distance et à la formation prévue. La reconduction de la charte n'équivaut donc pas à un renouvellement automatique de chaque accord individuel.

Questions des élus restées à traiter

Les représentants ont demandé un aménagement possible du télétravail pendant les **épisodes de canicule**, notamment pour certaines fonctions administratives en entrepôt. Aucune adaptation n'a été annoncée dans la charte reconduite. Une autre question concerne l'attribution de **titres-restaurant pour chaque journée supplémentaire de télétravail préconisée par la médecine du travail** ; aucune réponse définitive n'a été apportée en séance.

Approbation du précédent procès-verbal

Le **procès-verbal du CSEC du 13 mars 2026** a été **adopté à l'unanimité**, selon l'annonce faite en séance.

Suivi CFDT

Obtenir des exemples complets d'intitulés Supply Chain avant le déploiement ; suivre la réalité des passerelles de carrière et des accès CHROM ; solliciter une réponse écrite sur les **titres-restaurant** et sur le **télétravail en cas de canicule**.