

Compte rendu détaillé du CSEC du 8 octobre 2026

Carrefour Supply Chain

Point 1 : Information et consultation sur la situation économique et financière de Carrefour Supply Chain

Analyse du cabinet SECAFI

- **Performance économique** : La Supply Chain a généré 41 millions d'euros d'économies en 2025 grâce à l'optimisation du coût colis net, qui a baissé de 2,6 % par rapport à 2024. Depuis 2019, la maîtrise des coûts a permis d'éviter 176 M€ de charges supplémentaires liées à l'inflation.
- **Activité et volumes** : Les volumes sont repartis à la hausse (+2,7 % en 2025), portés par le développement de la proximité et la reprise des flux des magasins Cora.
- **Conditions de travail** : Le rapport souligne une baisse de 3,6 % des heures internes, qui n'est pas totalement compensée par la hausse de l'intérim (+2,3 %), entraînant une intensification du travail.
- **Saturation de l'outil logistique** : De nombreux entrepôts souffrent de la multiplication des références et des formats. Le rapport identifie une saturation complète sur plusieurs sites, dont celui de Salon-de-Provence, qui nécessite un redimensionnement et des investissements spécifiques, notamment pour la mécanisation .

Déclaration et revendications FO

- Le syndicat salue les efforts quotidiens des salariés qui ont permis d'atteindre ces excellents résultats économiques.
- FO alerte la direction sur le fait que le modèle logistique est à un tournant : la complexité liée aux nombreuses références, aux petites commandes de la proximité et aux ruptures sature les entrepôts.
- L'organisation syndicale refuse que la stratégie ne repose que sur la réduction des coûts et la recherche de productivité.
- **Revendications principales** : FO exige un plan pluriannuel d'investissement et de modernisation décliné par établissement. La technologie et l'intelligence artificielle doivent servir à réduire la pénibilité, et non à supprimer des postes.
- FO demande le lancement immédiat (fin 2026 - début 2027) d'une grande campagne d'embauches en CDI pour stabiliser les collectifs de travail et réduire drastiquement la précarité et le recours à l'intérim.

Interventions et avis des élus

- Les élus dénoncent la dégradation des conditions de travail, la hausse de la précarité et de l'intérim, ainsi que le manque de visibilité sur le futur schéma logistique et le manque d'investissements face à la saturation des entrepôts.
- Les autres organisations syndicales (dont le SNEC) partagent ce constat de pression croissante sur les équipes.

- Au terme de la consultation, le CSEC a rendu un **avis défavorable** sur la situation économique et financière de l'entreprise.

Point 2 : Évolution de l'optimiseur transport

- L'outil de planification des tournées actuel (ORD), déployé en 2018, est jugé obsolète et chronophage pour les équipes.
- Un nouvel outil sera testé via un pilote en janvier 2027 avant un déploiement progressif.
- L'objectif est d'éliminer les saisies manuelles sans valeur ajoutée, d'anticiper la réservation des camions auprès des transporteurs (pour mieux gérer les pics saisonniers), et de fiabiliser les horaires d'arrivée pour les magasins.

Interventions et avis des élus

- Inquiétudes sur l'impact social de l'outil, la pérennisation du travail le samedi et l'avenir des postes d'exploitation et de gestionnaires de tournées.
- Le syndicat SNEC a lu une déclaration exigeant une cartographie des emplois menacés, un accompagnement et des formations adaptées pour les salariés concernés.

Point 3 : Service client et fonctionnement des litiges

Axe d'optimisation	Mesures appliquées & Objectifs
Standardisation	Nouveau processus harmonisé pour accélérer le traitement des litiges (en particulier ceux < 30 €, représentant 66 % des volumes).
Autonomie des cellules	Centralisation sur l'outil CarLa : réduction des transferts vers entrepôts (de 96 à 12) et résolution accélérée à 1,28 jour.
Suivi Magasins	Déploiement d'un chatbot 24/7 et d'alertes géolocalisées proactives pour le suivi des camions sans sollicitation de la Supply.

Interventions et avis des élus

- Les élus ont lancé une forte alerte sur les incivilités, violences verbales et menaces subies au quotidien par les salariés du service client de la part de certains magasins. Ils ont réclamé la possibilité d'enregistrer les appels pour protéger les salariés (la direction a pour l'instant uniquement ajouté un message d'avertissement en début d'appel).
- Inquiétudes soulevées concernant l'avenir et le maintien des postes de "correspondants entrepôts" qui géraient jusqu'ici ces petits litiges.

Point 4 : Mise en place du MFA et suite Google

- **Sécurité & Cybersécurité** : Face à l'explosion des cyberattaques et aux exigences CNIL, déploiement de l'authentification multifacteur (MFA) pour les accès hors réseau. Mots de passe à 12 caractères et fin de l'impression du mot de passe provisoire sur les fiches de

paie. Remplacement de Google Authenticator par un système de notification directe ("push").

- **Outils collaboratifs** : Déploiement à 100 % de la suite Google Workspace (Gmail, Drive, Meet, Chat, Gemini) auprès des collaborateurs opérationnels pour faciliter la communication.

Interventions et avis des élus

- De très fortes craintes ont été exprimées concernant le respect de la vie privée et le **droit à la déconnexion**. Les élus s'inquiètent des dérives liées à l'installation de la suite Google (Gmail, Blink) sur les téléphones personnels des salariés et du risque de recevoir des notifications professionnelles en dehors des heures de travail.

Point 5 : Nouveau référentiel Emplois RH

- Harmonisation des intitulés de postes RH pour renforcer leur clarté et leur attractivité externe.
- Suppression du jargon interne, interdiction des abréviations et adoption d'une formulation inclusive (ex: *Employé·e*).
- Déploiement technique prévu dans les outils en novembre 2026, **sans aucun impact** sur l'emploi contractuel inscrit sur le bulletin de paie.

Point supplémentaire : Charte Télétravail

- Reconduction à l'identique de la charte télétravail pour une durée d'un an, couvrant la période du 1er janvier au 31 décembre 2027.
- Les salariés éligibles doivent renouveler leur demande lors de la campagne annuelle organisée en octobre 2026.