

Quelles évolutions depuis septembre 2020 ?!



Commerce - La stratégie de reconquête des clients est en ordre de marche avec :

- Une stratégie produits frais ambitieuse, modèle d'une croissance durable
- un démarrage en ce mois de mai sur l'image prix, des promos simplifiées pour le client
- une offensive déployée sur toute l'année, avec les 60 ans d'Auchan en ambition forte
- une offre multi formats, et adaptée à chacun des formats
- la reconquête des clients encartés pour et par une fidélisation renforcée
- un développement du « Click & Collect » (Drive en magasin) dans chacun des points de contacts Hypers & Supers non pourvus de Drive
- le déploiement des Auchan Piétons (avec une ambition de points de contact plus réaliste)

Supply Chain - le déploiement de GCA est mis en temporisation jusqu'à la rentrée (décalage des projets Grand Sud, Est, et IDF & Nord) pour permettre de faire baisser le nombre de problèmes qui s'accumulent à chaque bascule informatique en région, et d'assurer un lancement des 60 ans d'Auchan dans des conditions acceptables. Décalage du déploiement du Multi-clients

SAV - en novembre, cœur du projet de transformation du SAV, le parcours client passera en digital avec de nouveaux outils informatiques : prise en charge digitalisée du produit, simplification des interventions à domicile, simplification des organisations pour gagner en délai de réparation. Ce projet lourd de conséquences sociales est particulièrement examiné par les élus du CSE SAV et reste un vrai sujet d'interrogation sur l'acceptation client et sa réussite.

Parcours d'encaissement - « pitstop » sur le déploiement (arrêt momentané...), des améliorations à mettre en place ont été identifiées par les équipes et sont encore examinées par les élus de la CSSCT nationale pour permettre la reprise du déploiement. A ce jour, 15 Hypers et 6 Supers ont installés et organisés les nouveaux parcours d'encaissement.

Modélisation - Rubis3, Soleil, Relex, OOSH, le RPPMS, le cadencement des livraisons..., des outils organisationnels qui devraient permettre une meilleure gestion du stock, la limitation des ruptures, une satisfaction des clients, une amélioration des conditions de travail, et une meilleure performance économique : il faut prendre le temps nécessaire à une mise en œuvre efficace

Transformation des métiers - c'est le déploiement de formations, de parcours spécifiques, de communications renforcées, d'une politique d'alternance ambitieuse, de l'outil HR4YOU pour simplifier les demandes RH, du Store Staing pour la rénovation à moindre coût des magasins...

L'AVIS DE LA CFTC RETAIL FRANCE



Ce comité a été annoncé par le DRH comme un « up date », un point d'étape des projets dans la stratégie de reconquête des clients. Des modifications et décalages de ces projets sont ainsi précisés par rapport à ce qui avait été annoncé, mais toujours pour servir « **Auchan 2022** ». Les CCSE des périmètres concernés auront à creuser très vite la situation de ces projets.

La **CFTC** note la forte volonté de relancer le commerce et de ne pas rester uniquement sur des résultats basés sur des économies ! Mieux, depuis ce lundi 17 Mai 2021, « **la cible c'est Auchan 2027** », une seule équipe ! De collaborateurs passionnés !?... Il restera le chantier de collaborateurs mieux payés, mieux récompensés et reconnus...