



FLASH INFO

CREATION DIRECTION CREDIT MANAGEMENT:

Votre CSE Proximité a été informé en vue d'une consultation sur le projet de création de la direction CREDIT MANAGEMENT.

www.cfdt-carrefour.com

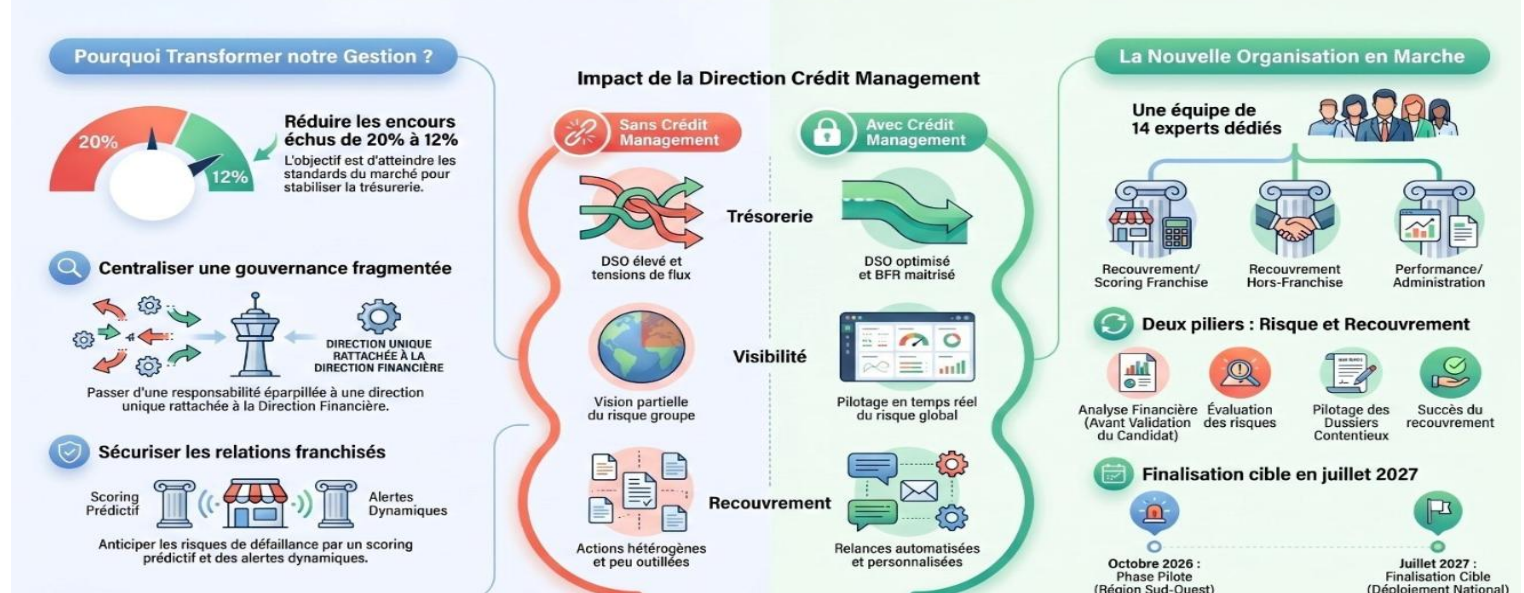
<https://sites.google.com/view/cfdtcarrefourproxi>

Flash-info du 29 Avril 2026

CE QUI SE PREPARE POUR NOS METIERS ET NOS FRANCHISES :

- Une direction centralisant la gestion du risque client
- L'implémentation d'une plateforme (SITRADE) utilisant l'IA pour l'administratif et le scoring.
- Tous concernés à terme, Proxi, Hypers, Supers, Promocash, franchise et hors périmètre franchise
- Lancement juin 2026, finalisation de l'intégration Juillet 2027
- Des collaborateurs venant de CPF, CAF, CSF, DEHF pour intégrer ce nouveau service de 14 Personnes

Vers une Performance Financière Optimisée : La Nouvelle Direction Crédit Management de Carrefour France



Les craintes de vos élus CFDT :

Si la direction espère réduire les impayés, la CFDT s'inquiète des conséquences sociales et opérationnelles :

Menaces sur l'emploi local : Le projet prévoit le non-renouvellement des CDD et alternants au Risk Management. Plus grave, l'avenir des **salariés en région** gérant actuellement les impayés reste flou, malgré les promesses de rencontres individuelles.

Déshumanisation de la relation franchisé :

L'automatisation des relances et le recours au « blocage de commande » ou au « paiement à la commande » font craindre une dégradation brutale des relations commerciales et du NPS.

La "double peine" pour les jeunes franchisés :

Les candidats "adjoints évolutifs" (faible apport) risquent d'être pénalisés par un scoring rigide basé sur l'IA, sans prise en compte réelle du contexte humain

LES QUESTIONS EN SUSPENS ?

Plusieurs points cruciaux n'ont pas obtenu de réponses claires et seront au cœur de la prochaine consultation le 28 mai (en attente de réponses de la direction)

- **Qui décide vraiment ?** La responsabilité finale du déclenchement d'une action contentieuse reste floue entre les Conseillers de Franchise (CDF), les Directeurs Territoriaux (DT), l'IA, la direction de ce service
- **L'IA sous contrôle ?** Quel est le niveau de contrôle réel sur les données traitées par les prestataires externes et l'utilisation de l'IA pour le scoring ?
- **Quid des flux CPF/CSF ?** Les mécanismes de compensation financière entre les différentes entités du groupe ne sont toujours pas clarifiés
- **Quid des Avenants Contrats de Travail ?** : les salariés qui intégreront ce service auront une proposition « contrat CAF »

La CFDT restera vigilante pour que cette recherche de performance financière ne se fasse pas au détriment des intérêts des salariés.