

Problème de disponibilité des promos :

DRH : "C'est un travail qui doit être fait par chaque directeur, par son équipe d'encadrement. La disponibilité des promos, c'est une question d'engagement, c'est cela qu'il faut retravailler."

Baromètre clients :

M. Jérôme Tétré (contrôleur de gestion DO Ouest) : "Nous avons un excellent baromètre clients avec une note de satisfaction générale de 152 alors que la moyenne de la France est de 132. Dans les indicateurs importants, nous avons de bonnes notes sur l'amabilité du personnel, la qualité des produits frais, la qualité des produits MDD, l'hygiène, la propreté, la fraîcheur des fruits et légumes."

Plan emploi jeunes Carrefour :

1) Embaucher 15 000 jeunes en 2021 en leur proposant soit un CDI (7 000 embauches) soit un contrat en alternance (8 000 contrats). Cela représente 50 % de plus qu'en 2020 et Carrefour souhaite privilégier les contrats longs en apprentissage (12 mois) afin de créer de l'emploi durable et qualifié.

2) Faire bénéficier de ces recrutements pour moitié des jeunes issus de quartiers défavorisés, notamment les Quartiers Prioritaires de la Ville. On est très présents dans des quartier, on y a beaucoup de magasins, on y joue un rôle social important et on veut y apporter plus d'activité et d'opportunités.

3) Proposer 3 000 stages pour les élèves de 3e dans des collèges REP (Réseaux d'Éducation Prioritaire), afin de leur faire découvrir les métiers de Carrefour, leur montrer que les portes de l'entreprise leur sont ouvertes et les aider à trouver un stage, ce qui n'est jamais facile sans réseau.

DRH : "Nous ne garderons pas tous ces jeunes, mais cela leur donnera une première expérience. Notre École Carrefour a été reconnue comme centre d'apprentissage. Il faut faire en sorte que tous les magasins puissent recruter des alternants. Lundi, nous en étions déjà à 25 recrutements réalisés sur un objectif de 165 recrutements."

"L'aide de l'État est de 8 000 € pour embaucher un jeune pour un contrat d'apprentissage de 12 mois."

Les CDD : nous transformons des CDD en contrats d'apprentissage. Nous allons leur offrir un diplôme qu'ils n'auraient pas eu. Pour les CDD qui ne souhaitent pas cette évolution, leur contrat va s'arrêter. Les magasins doivent tenir leur budget et ils ne trouveront pas forcément des alternants, à la boucherie notamment. Il faut regarder au cas par cas, mais un CDD, cela coûte cher. Vous avez aussi des directeurs de magasin qui ont transformé des CDD en CDI. Nous devons de toute façon respecter les engagements de notre patron. Nous avons une aide de 8 000 € si les personnes recrutées ont moins de 30 ans.

Les CDD avec un contrat de plusieurs années ne seront pas reconduits.

Rémunération : c'est un pourcentage du SMIC. Si la personne recrutée était déjà en CDD, sans interruption, nous gardons son taux horaire, mais les charges sont moins importantes.

Pas de prime de diplôme, il faut être en CDI.

Ouverture des magasins le Dimanche :

DRH : "Il faut voir comment va évoluer la crise sanitaire. Certains magasins ouvriront jusqu'à 17 h le dimanche, d'autres jusqu'à 14 h et d'autres encore resteront fermés. Cela ne fait pas énormément d'heures au total. Le budget 2021 n'est pas encore finalisé, cela n'était pas prévu dans le budget des frais de personnel. L'objectif n'est pas d'ouvrir toute la journée, de toute façon."

Magasins fermés : "Saint-Nazaire, La Baule et Pornichet seront fermés car il n'y a pas eu d'arrêté préfectoral autorisant l'ouverture ; Rennes 3 Soleils parce que la galerie marchande est fermée, BoisGuillaume Bocquets parce que le magasin de Bois-Guillaume Mairie est ouvert et Pont-Audemer parce qu'il n'y a pas de volontaires parmi le personnel."

Point sur l'affichage des accords d'entreprise en magasin :

"Les magasins vont recevoir la dernière mise à jour de la convention d'entreprise et nous demandons que l'on affiche en magasin la liste des accords à jour."

Noel 2020 en magasin :

M. Pascal Grain (secrétaire du CSE – CGT) : “Nous sommes la meilleure DO de France en termes de chiffre d'affaires et tous les magasins méritaient un petit quelque chose. Il y a eu une réunion de région au magasin du Mesnil-Esnard où tous les directeurs de magasin de la région sont repartis avec de grosses corbeilles alors que les salariés n'ont rien eu.”

Prérogatives des représentants de proximité :

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Les chiffres d'affaires et les frais de personnel ne sont pas de la compétence des représentants de proximité. Il y a des directeurs de magasin qui échangent volontiers sur ces sujets avec les salariés - pas seulement les représentants de proximité - et c'est très bien. Mais un directeur de magasin n'a pas l'obligation de transmettre ces informations en réunion de représentants de proximité s'il a une question sur ce point à l'ordre du jour. Les chiffres d'affaires ne relèvent pas non plus de la compétence du CSE. C'est nous qui prenons l'initiative de vous donner des informations sur le sujet et Jérôme Tétré intervient plusieurs fois dans l'année en CSE pour vous apporter un éclairage sur les chiffres. Mais les tableaux de bord des magasins n'ont pas vocation à être présentés en CSE même si vous le demandez. C'est devant le CSE Central que sont présentés les comptes de l'entreprise.”

Tenues vestimentaires Market :

Toutes les informations sont sur le portail.

Mme Guylaine Quinton (responsable « qualité de vie au travail ») : “Quand les salariés voient que leur tenue se détériore, ils doivent le remonter à l'encadrement.”

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “C'est important vis-à-vis de l'image que l'on donne aux clients. Nous avons des remontées sur ce point avec le NPS.”

Accidents du travail, point sur les recommandations :

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “La recommandation R440 de l'Assurance Maladie concerne les produits de plus de 8 kg qui ne doivent pas être manipulés par le personnel de caisse. Il y a un affichage sur le sujet qui doit être fait dans les rayons ou sont stockés ces articles ainsi qu'aux caisses. L'objectif, c'est de limiter les risques de TMS pour les hôtesse de caisse.

La recommandation R389 est ancienne, c'est la R489 qui s'applique à présent. Elle concerne les chariots de manutention automoteurs à conducteur porté. Nous en avons très peu dans nos magasins ; ceux qui sont concernés doivent s'adresser à Ghislaine Guérin pour que les salariés qui les utilisent soient formés par un organisme agréé. La recommandation R478 - et non pas R 378 comme cela est indiqué par erreur dans la question - préconise des mesures de prévention pour réduire les risques liés à la manutention et à la manipulation des produits lors de la mise en rayon.”

Mme Guylaine Quinton (responsable « qualité de vie au travail ») : “C'est le directeur du magasin qui doit faire ces formations pour les tire-palettes manuels.”

Tabourets pour la mise des produits dans le bas du rayon :

Mme Guylaine Quinton (responsable « qualité de vie au travail ») : “Cela concerne les gens qui sont fatigués. Nous avons préconisé un petit tabouret bas à roulettes pour la mise en rayon dans le bas du rayon. Nous l'avons fait dans le cadre du maintien dans l'emploi. Il y a aussi les tapis ou les genouillères que l'on peut utiliser.”

Programme qui récompense les meilleurs clients :

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “C'est un programme qui récompense les clients « diamants », les 10 meilleurs clients du magasin et les dix meilleurs clients du drive. Deux critères sont pris en compte : le chiffre d'affaires et le débit. Nous offrons à ces clients un petit sac avec trois produits Carrefour et nous avons demandé aux directeurs de magasin de rajouter des petites choses à leur convenance. C'est pris en charge par la Direction Fidélité et cela n'est pas à la charge des magasins.”

Quels documents sont remis à un nouvel embauché :

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) : “Il doit remettre le contrat de travail, la fiche de fonction, la procédure d'achat caisse, le document sur la mutuelle et la prévoyance et la liste des accords d'entreprise applicables.”

L'entreprise a créé un nouveau livret d'intégration. Il va arriver dans les magasins où l'on pourra ainsi remettre un exemplaire aux nouveaux collaborateurs. Dans l'Ouest, les ressources humaines organisent aussi une web conférence pour présenter aux nouveaux arrivants le Groupe Carrefour et le format Market.

Les taches des EC4 :

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) : “L'EC4 a la charge de l'optimisation de l'exploitation du/des rayons dans le but de développer le CA et de la marge... Il peut être amené à coordonner le travail d'employés. Il seconde sa hiérarchie et est à même de la suppléer en cas d'absence. Pour être EC4, il faut accomplir toutes les tâches d'un EC4, et assumer toutes les responsabilités afférentes.”

C'est le directeur du magasin qui prend la décision de passer un EC3, EC4, avec la validation du directeur régional.

La journée de solidarité 2020 :

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) : “Il y a eu des oublis de saisie, ou des salariés ne l’ont pas faite.

Pour rappel, sont redevables de la JSO :

- tous les salariés (employés, agents de maîtrise, cadres) ;
- entrés avant le 30 juin dans les effectifs ;
- et présents au moins un mois continu, au 30 septembre de l’année en cours.

Pour une bonne organisation de tout cela, tous les salariés doivent remplir un bordereau de choix et le remettre à hiérarchie au plus tôt et au plus tard avant le 30/06. Tout le monde par équité doit la faire. Donc ceux qui n’auront pas réalisé leur JSO se verront retirer 1 jour en janvier sur le principe de l’équité.”

Les jours de fractionnement :

M. Thomas Rondeau (responsable relations sociales) : “Les règles relatives aux jours de fractionnement sont les suivantes : - Il est demandé à chaque salarié de positionner 4 semaines de congés payés entre le 1er mai et le 31 octobre de chaque année (dont au moins 15 jours consécutifs. - Le salarié qui souhaiterait ne positionner que 3 semaines de congés entre le 1er mai et le 31 octobre, pour des raisons personnelles, doit remettre, avec sa feuille de souhaits de CP, un courrier signé de sa part dans lequel il renonce expressément à ses jours de fractionnement. - Le salarié qui ne fournirait pas ce courrier se verra positionner 4 semaines de CP entre le 1er mai et le 31 octobre par sa hiérarchie.”

Sauf si : Entre le 1er mai et le 31 octobre, il y a parfois des périodes rouges durant lesquelles les salariés ne peuvent pas prendre de congés car ce sont des semaines interdites en CP.

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “**Si un directeur de magasin ou un chef de service l'imposent, les jours de fractionnement sont alors dus.**”

Projet TOP (nouvelle organisation du travail) :

Cette nouvelle organisation doit permettre de ne plus trouver de palettes en réserve lorsque le salarié est en CP.

M. Marc Deschamps (directeur de région intégrés) :

“Ce qu'il faut bien comprendre, c'est que le projet TOP est une organisation de travail qui est mise en place pour la satisfaction des clients. Il s'agit de faire baisser le nombre de ruptures, d'améliorer le niveau d'exactitude des prix et de réduire l'attente en caisse. Pour arriver à cela, il faut redéfinir les tâches de chacun et responsabiliser les employés en leur confiant des rayons attritués. C'est la démarche du directeur du magasin d'Offranville (magasin test) : chaque personne s'est positionnée sur des familles de produits.

- Le salarié a la main sur la gestion du rayon : le balisage, les repasses et les alertes sur les ruptures.
- Cela permet de redéfinir les fonctions de manager magasin ou de manager PGC ainsi que celles de gestionnaire de stock et d'approvisionneur. Le gestionnaire de stock était un peu noyé par rapport à sa fonction première.
- Si la réserve est encombrée, on y passe énormément de temps et l'on ne peut pas faire correctement le travail de mise en rayon pour avoir un rayon plus correct et plus rempli. Nous avons remis des tables à fond levant et des tours de repasse dans le magasin. Le plus spectaculaire, c'est au frais/LS. Chaque employé a sa table et tout le frais est rempli avec les tables à fond levant.
- Il faut respecter la chaîne du froid, c'est un point à recalculer. On ramène les tables par rapport au nombre de personnes présentes.
- Le projet va se caler dans le temps, dans 2, 3 ou 4 mois selon le magasin. Cela s'améliore au fur et à mesure.

M. Pascal Grain (secrétaire du CSE – CGT) : “Il a été dit qu'il y aurait un temps fixé pour faire la mise en rayon et que les salariés seraient contrôlés. Je n'appelle pas ça responsabiliser les employés. Les gens en réserve ne vont faire que dépoter. À la CGT nous sommes contre le projet TOP parce que c'est : « Avance et tais-toi ».”

C'est un ergonome, mais pas un expert qui pourrait déterminer les conséquences de cette organisation sur la souffrance au travail. Pour les petits magasins, le projet TOP va fonctionner, mais pour les gros magasins, c'est plus compliqué.

M. Marc Deschamps (directeur de région intégrés) : “Concernant les ruptures, nous sommes sur un taux de 3,6 % à Offranville alors que la France est à 6 % et nous avons baissé de 5 jours les stocks par rapport à l'an dernier. Dans le parcours client de janvier, nous avons une note de 165 sur l'attente aux caisses (138 sur la DO et 93 sur la région) et une note de 182 sur la disponibilité des produits (120 sur la DO et 113 sur la région).”

Horaires de travail :

Combien de semaines doivent être affichées ?

M. Thomas Rondeau (responsable relations sociales) : “Les horaires doivent être communiqués trois semaines à l'avance, nous ferons un rappel.”

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Là, cela n'est pas normal d'avoir ses horaires le samedi pour le lundi.”

[Lors du CSE du 20 octobre, vous avez dit que c'est 6 jours maximum de travail. Comment se fait-il que la planification sur « Parm » de 9 jours d'affilée ne soit pas bloquante ?](#)

M. Thomas Rondeau (responsable relations sociales) : “Non, ce n'est pas bloquant, mais nous avons bien dit que cela n'était pas possible de travailler 7 jours d'affilée.”

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Si un accident du travail se produit le 7e jour glissant, c'est de la responsabilité pénale de l'employeur. Nous allons faire un rappel.”

[Pouvez-vous rappeler que le temps d'habillage et de déshabillage des salariés est inclus dans le temps de travail effectif ?](#)

M. Thomas Rondeau (responsable relations sociales) : “Oui, il n'y a pas de souci.”

Point sur le nombre de contrat d'apprentissage ou de professionnalisation en magasin :

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Alexandre Bompard a annoncé au mois de décembre un plan en faveur de l'emploi des jeunes, sur l'alternance et l'apprentissage, qui prévoit notamment le recrutement, en 2021, de 8 000 alternants de moins de 30 ans qui seront répartis dans les différents formats du Groupe Carrefour. Dans la DO Ouest, l'objectif est de faire 292 recrutements ; nous en étions hier à 196 alternants de moins de 30 ans recrutés auxquels il faut ajouter 7 alternants de plus de 30 ans. Sur ces 196 alternants, 140 venaient de l'extérieur et 56, qui étaient déjà chez nous, ont souhaité s'engager dans un contrat d'apprentissage de 12 mois qui leur a été proposé.”

Accidents du travail et maladie professionnelle :

M. Thomas Rondeau (responsable relations sociales) indique qu'il y a eu une reconnaissance de maladie professionnelle au magasin de Périers et quatre accidents du travail à La Baule, Le Mesnil-Esnard, Sotteville-lès-Rouen et Villers-Bocage.

- À chaque accident du travail déclaré, il y a l'obligation de faire une pré-analyse pour voir ce que nous pouvons mettre en œuvre.”

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “L'objectif, c'est qu'il y ait moins d'accidents du travail. À chaque fois qu'un accident se produit, je demande à Guylaine Quinton de contacter le directeur du magasin pour échanger sur les mesures qui peuvent être mises en place en matière de prévention.”

“Nous informons la CSSCT quand il s'agit d'un accident du travail grave, elle peut alors déclencher une enquête avec la direction. Nous remplissons notre obligation.”

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) : “L'employeur a le devoir d'analyser tous les accidents du travail qui surviennent dans l'entreprise. C'est le travail de Guylaine Quinton et elle le fait avec les directeurs de magasin. Dans le point 51 de l'ordre du jour, vous demandez quel est le rôle réel de la CSSCT. La CSSCT a pour mission de préparer les dossiers en matière de santé, sécurité et conditions de travail pour le CSE. C'est le CSE qui lui confie ces attributions par délégation. La CSSCT peut également procéder, si elle le souhaite, à des inspections, des visites, des enquêtes ; ses membres disposent d'heures de délégation pour cela.”

Test sur l'attente en caisse :

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Plusieurs magasins de la DO vont être testés sur l'attente en caisse. Lorsqu'une fenêtre s'ouvrira sur la caisse, tous les quarts d'heure, il sera demandé aux hôtesses de caisse d'indiquer le nombre de clients qui sont en attente. Nous aurons 4 magasins en test. L'objectif, c'est de mesurer le plus précisément possible notre degré d'attente en caisse. C'est souvent une question de ressenti et nous voulons analyser tout cela. Nous avons demandé aux directeurs de magasin d'informer les représentants de proximité de ce test.”

Test au rayon fruits et légumes :

M. Thomas Rondeau (responsable relations sociales) : “Nous allons également tester au rayon fruits et légumes du magasin de Cany-Barville la mise en place d'un panneau avec des indications sur l'entretien du rayon fruits et légumes pour attester auprès des clients de ce qui est fait par les salariés du rayon. Nous avons choisi ce magasin car il a une bonne note NPS sur la fraîcheur des fruits et légumes.”

Développement de la Carte Carburant Carrefour :

- Pour capter de nouveaux clients notamment les entreprises, Carrefour met en place sa propre solution à destination des clients professionnels, parallèlement à l'acceptation de la carte Fleet Pro dans les stations. Les stations services des magasins intégrés ont été mises à niveau pour accepter la carte Carrefour et la carte Fleet Pro.

Information sur le projet de changement de rattachement managérial des formateurs caisse :

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) présente le projet de changement de rattachement managérial des formateurs caisse.

Elle rappelle les ambitions de la Direction Encaissement :

✓ L'attente en caisse est un irritant majeur pour nos clients, en particulier dans le réseau intégré puisque c'est l'item sur lequel l'écart entre les baromètres intégrés (33*) et franchisés (80*) est le plus important.

✓ Le secteur Caisses bénéficie régulièrement d'une moindre attention que le reste du magasin alors que c'est pourtant:

- le réceptacle des erreurs commises en amont (anomalies de prix)

- la dernière image laissée aux clients. Pour ces raisons, une Direction Encaissement a été créée à compter du 1er novembre 2020.

Cette Direction a pour triple vocation de :

- mettre de l'emphase sur le Secteur Caisses dans sa globalité,

- remettre à plat et diffuser les bonnes pratiques Caisses,

- animer régulièrement les équipes Caisses, en particulier les RRC.

La feuille de route Encaissement s'articule autour de 8 chantiers principaux : qualité des informations articles, équipement, planning, rapidité, amabilité, communication et management, outils de pilotage, marketing : ainsi que du 555 Caisses.

Information sur le projet de mise en place de « OneBuy » :

M. Thomas Rondeau (responsable relations sociales) présente le projet de mise en place de OneBuy :

“L'obsolescence annoncée de People Soft (plus maintenu à fin 2023) nous oblige à mener un vaste projet de remplacement de nos outils finance pour l'ensemble du Groupe Carrefour.

Le projet OneBuy vise à remplacer nos solutions couvrant les processus d'achats non marchands (équipements, prestations...) avec SAP ARIBA.”

Les résultats attendus sont les suivants :

– Un outil unique qui centralise les contrats, commandes, réceptions et factures : fin des redondances et de la complexité de jongler entre les applications.

– Une plate-forme commune pour les demandeurs et valideurs, les directions Achat et Finance, ainsi que les fournisseurs.

– Une expérience utilisateur améliorée, avec une meilleure visualisation du processus.

M. Rondeau fait ensuite une description globale du projet, de l'accompagnement qui est prévu pour faciliter la prise en main de l'outil et du planning envisagé pour la mise en place de OneBuy.

Le déploiement de cet outil devrait se faire en mai 2021.

Point sur la liste des tuteurs en magasin :

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Pour être tuteur, il faut :

- Pour les contrats de professionnalisation : être salarié de l'entreprise, être volontaire, justifier d'au moins 2 ans d'expérience dans une qualification visée par le contrat de professionnalisation.

Le nombre de tutorés maximum est de 3, si le tuteur est salarié ou de 2 si le tuteur est chef d'entreprise.

- Pour les contrats d'apprentissage être titulaire d'un diplôme (ou titre professionnel) de même niveau et relevant du même domaine professionnel que celui visé par l'apprenti, justifier de deux (ou trois) années d'activité professionnelle en rapport avec la certification préparée. Le nombre de tutorés maximum est de 2 ou 3 si l'un d'eux redouble son année de formation.”

Point sur les démarches à suivre pour saisir la commission harcèlement (souffrance au travail).

Quelles actions seraient menées par la direction si celle-ci avait connaissance de tels faits ? La commission CSSCT est-elle informée ?

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) : “Dans le cadre de notre accord santé au travail, il est prévu que le salarié s'estimant victime d'un harcèlement peut saisir la Direction des Ressources Humaines, de manière formelle et motivée en relatant les faits permettant de présumer de l'existence d'un harcèlement, en y joignant l'ensemble des pièces jugées nécessaires.

Lorsque la demande n'est pas suffisamment motivée, une enquête n'est pas menée directement mais un entretien peut avoir lieu entre la Direction des Ressources Humaines, et le salarié s'estimant victime de harcèlement pour échanger sur les faits évoqués. Si elle l'est, une enquête contradictoire serait réalisée, le but étant de vérifier la véracité des faits allégués, et d'en tirer les éventuelles conséquences pour la Direction.

L'employeur entendrait alors l'ensemble des parties impliquées, les représentants du personnel du site afin d'analyser et évaluer les faits pour définir les termes d'une résolution de la situation. La commission SSCT serait informée. En cas de harcèlement sexuel ou d'agissement sexiste, la Direction des Ressources Humaines informerait Mme Quibel, qui a été désignée référente en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.”

Prime d'ancienneté suite à un arrêt de travail (arrêt simple ou suite à une maladie pro) :

Chez CSF, un salarié qui bénéficie d'une prime d'ancienneté et qui est en arrêt se voit déduire des journées d'absence dans laquelle est valorisée la prime d'ancienneté. Cela signifie donc que la prime d'ancienneté en cas d'absence est minorée. Cela paraît normal dans la situation où le salarié serait absent tout le mois complet. Il ne serait pas logique de lui octroyer une prime d'ancienneté complète.

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) : “Ce que je peux vous dire, c'est que la valeur de la prime d'ancienneté est minorée chez CSF des jours d'absence. Ce n'est pas parce qu'on déduit de l'absence qu'elle n'est pas reversée après.”

“Le net qui diminue, c'est à cause de la CSG/CRDS. Il ne faut pas confondre le brut et le net.”

Journée posée pour évènement social (ex ; déménagement) :

Si le salarié avait 10 heures de temps de travail planifié, il ne doit pas redonner d'heures (si on applique le 1/5^e) la semaine suivante.

Vidéosurveillance :

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Pour rappel, les systèmes de vidéosurveillance en place dans nos magasins et validés par les préfetures répondent à des finalités qui sont prévues par la loi. Ils ont pour but la sécurité des biens et des personnes, il est en place à titre dissuasif ou pour identifier les auteurs de vols, de dégradations et d'agressions. Il n'y a rien d'interdit à regarder les images. Ce qui est interdit, en revanche, c'est de regarder volontairement les images pour chercher quelque chose par une personne qui n'a pas l'autorisation de visionner les images. On ne doit pas non plus filmer le salarié à son poste de travail, mais filmer le poste de travail ; la caméra ne doit pas être fixée sur le salarié.”

“Évidemment, il ne peut pas y avoir de caméras dans les toilettes ni dans les vestiaires, mais c'est possible dans les couloirs des locaux sociaux si ces caméras ont été déclarées à la CNIL. La direction est responsable de son système de vidéosurveillance et il peut donc avoir un accès à distance sur son téléphone. Il ne faut pas voir le mal partout, il n'y a pas de sanctions ou très peu avec la vidéosurveillance.”

Explication de l'application Critizr sur internet :

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Chaque client peut mettre des commentaires sur son expérience d'achat. Il y a eu une époque où en scannant le QR code, chacun pouvait faire des commentaires sans recevoir un mailing sur son expérience d'achat. Depuis octobre 2020, il faut avoir reçu un mailing 24 h après son passage en caisse pour le faire. C'est vraiment la réalité du terrain. Chaque cas est traité au fil de l'eau, mais nous ne pouvons pas fausser les choses en envoyant nous-mêmes des commentaires.”

Point sur les démarches à suivre pour le rachat de trimestres en cas de départ en retraite anticipée :

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) : “ Je ne sais pas si le rachat de trimestres est possible dans le cadre d'un départ en retraite pour carrière longue. Il faut que les salariés voient avec un conseiller Carsat dans ce cas précis. En revanche, ce que je peux dire, c'est ce que prévoient nos accords dans le cadre de départ à la retraite pour les salariés ayant atteint l'âge légal de départ à la retraite et n'ayant pas les trimestres suffisants pour bénéficier d'une retraite à taux plein : - le salarié peut bénéficier d'une aide pour racheter des trimestres à hauteur de 250 € bruts maximum par trimestre racheté dans la limite globale maximum de 4 trimestres, soit 1000 € bruts maximum. Le salarié ne peut bénéficier de ce dispositif d'aide au rachat de trimestres qu'une seule fois. Pour pouvoir bénéficier de ce dispositif, le salarié volontaire doit prendre l'engagement écrit de partir à la retraite dès l'obtention du nombre de trimestres permettant de bénéficier d'une retraite à taux plein. - le salarié peut également demander le déblocage des droits acquis sur son compte épargne temps (CET) pour le financement du rachat de trimestres.”

Point sur les mesures mises en place par l'entreprise pour les salariés ayant un enfant handicapé :

M. Thomas Rondeau (responsable relations sociales) : “La société favorise l'aménagement des horaires des salariés ayant à leur domicile et/ou à leur charge un descendant ou un conjoint handicapé nécessitant des soins médicaux. Par ailleurs, la société octroie 2 jours d'absence autorisée payés par an au salarié afin qu'il puisse se rendre aux examens médicaux programmés au bénéfice d'un descendant ou ascendant handicapé vivant à son domicile ou dont il a la charge, ou pour réaliser des actions d'accompagnement ou des démarches administratives de type éducatif pour son enfant handicapé (demande d'adaptation du système scolaire) ou des démarches de formation professionnelle et d'insertion professionnelle au bénéfice de son enfant et ou conjoint handicapé.”

Point sur l'incidence des arrêts Covid sur les primes :

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) : “Lorsque les salariés ont été en garde d'enfants ou pour les salariés vulnérables en affection longue durée (ALD) et que leur absence, au regard des textes, a été traitée en maladie, cela a impacté les primes. Les primes d'intéressement collectif CSF, de participation, d'intéressement collectif /groupe, les primes de fin d'année et les prime vacances sont donc minorées du fait de ces absences. En revanche, lorsque ces absences ont été traitées en activité partielle, les primes n'ont pas été minorées.”

Point sur le temps maximum de coupure pour un temps complet et un temps partiel :

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) : "C'est 2 h au maximum pour un temps partiel et 3 h pour un temps complet. Si un collaborateur souhaite une coupure plus longue, il peut l'exprimer auprès de son directeur pour que cela soit mis en œuvre."

Information sur le projet de mise en place des Comités de performance et des Suivis Individuels de Travail.

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) présente le projet de mise en place des Comités de Performance (CP) et des Suivis Individuels de Travail (SIT).

"L'information sur ce projet a été faite en CSE Central.

Le Groupe a décidé de mettre en place ces Comités de Performance, mais pourquoi suivre la performance et l'engagement de chacun ?

L'objectif est de pouvoir donner à chacun un feedback plus régulier que lors des entretiens annuels qui soit juste, différenciant et exigeant afin :

- de s'assurer régulièrement de la bonne adéquation de chaque salarié à son poste, en termes de compétences, d'informations, et de moyens (matériels, humains, financiers...) nécessaires à la tenue de son poste.
- et d'identifier de manière précise et concrète les points d'amélioration de chacun en donnant du feedback régulier au collaborateur, en suivant les plans d'actions individuels au travers des SIT (Suivis Individuels de Travail)."

● Comment suivre la performance et l'engagement de chacun ?

✓ Un Comité de performance est réalisé tous les 4 mois pour recenser et valider l'ensemble des évaluations individuelles de performance et d'engagement, réalisées par les managers. Le Comité de Performance est composé du Comex de chaque format ou direction.

✓ À l'issue du Comité de Performance, le SIT (Suivi Individuel de Travail) est communiqué au salarié:

- Pour lui donner du sens sur son positionnement validé en Comité de Performance.

- Pour préparer le prochain trimestre en lui donnant les axes et moyens de sa progression.

À partir de 2021, tous les salariés sont concernés et bénéficieront de ce suivi.

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : "Le N+1 va faire le Comité de Performance de son collaborateur et l'évaluer sur des critères d'engagement et de performance avant d'avoir avec lui, dans le cadre du SIT, un temps d'échanges, de partage et d'écoute informelle pour faire le point sur la performance du salarié, donner du feedback et du sens au collaborateur (positionnement et plan d'action) et lui permettre d'évoluer grâce à la mise en place et au suivi d'actions de développement."

Chaque direction de format identifie entre 3 et 8 critères pour la performance, en lien avec les priorités et les projets opérationnels du collaborateur sur la période, et entre 3 et 8 critères pour l'engagement. La moyenne obtenue pour la Performance et la moyenne pour l'Engagement permettent de positionner le collaborateur sur la période considérée. Cela doit nous permettre de détecter les collaborateurs évolutifs, de les faire évoluer et de leur faire partager les bonnes pratiques. Nous allons peut-être regarder leurs besoins en matière de formation ou voir s'ils sont au poste qui leur convient. La majorité des hiérarchiques le faisaient déjà, mais pas tous et ce n'était pas toujours formalisé. Les collaborateurs sont positionnés sur le Radar de performance, mais je ne vais pas vous lire toutes les définitions."

Mme Judéaux présente la définition des positionnements sur le Radar de performance :

– Superstar : Performance et engagement élevés. Démontre un niveau global de performance et d'engagement qui se démarque, excède de façon significative et systématique les attentes. Les résultats sont largement dépassés et l'attitude globale est irréprochable. « Mieux ce n'est pas possible ».

– Star : Performance et engagement satisfaisants. Démontre un niveau global de performance et d'engagement solide, dépasse régulièrement les attentes en allant au-delà de ce qui lui est demandé sur certains critères.

– Pro : Performance satisfaisante mais engagement insuffisant. Démontre un niveau global de performance constant et solide mais son engagement se révèle être en dessous de l'attitude attendue sur certains critères. Des progrès sont attendus en termes d'attitude.

– Confort : Performance élevée mais engagement insuffisant. Démontre un niveau d'engagement insuffisant malgré un niveau de performance global qui se démarque. Se trouve « dans sa zone de confort ». Des progrès significatifs sont attendus en termes d'attitude.

– Diamant caché : Performance insuffisante et engagement fort. Démontre un niveau de performance insuffisant malgré un niveau d'engagement global qui se démarque, supérieur aux attentes. Des progrès significatifs sont attendus en termes de résultats.

– Future Star : Performance inégale mais engagement satisfaisant. Démontre un niveau de performance inégal, c'est-à-dire en dessous de l'attendu sur certains critères mais un niveau d'engagement conforme voire supérieur aux attentes. Des progrès sont attendus en termes de résultats.

– **Minimaliste**: Performance inégale et engagement non constant. Démontre un niveau global inégal c'est-à-dire en dessous de l'attendu sur certains critères tant en termes de performance que d'engagement. Des progrès sont attendus en termes de résultats et d'attitude.

– **Insuffisant**: Performance et engagement insuffisants. Démontre un niveau global de performance et d'engagement insuffisant, c'est-à-dire en dessous de l'attendu sur la majorité des critères de performance et d'engagement. Des progrès significatifs sont attendus en termes de résultats et d'attitude.

Mme Judéaux explique ensuite comment sera réalisé le Suivi Individuel de Travail et quel sera le rôle du manager.

Les managers savent déjà aujourd'hui où se situent leurs collaborateurs sur le radar de performance.

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Le manager explique au salarié les objectifs d'un « SIT », les objectifs du Comité de Performance et rappelle les critères de Performance et Engagement sur lesquels le salarié a été évalué.

Il donne au salarié son positionnement en lui fournissant des éléments concrets ; Il prépare avec le salarié les axes de Performance et d'Engagement pour le trimestre à venir ; Il définit un plan d'action pour évoluer : plans de développement et/ou de carrière ; il suit le plan d'action.”

Mme Judéaux précise que les ECC et les SIT vont coexister, mais de façon différente

- le Comité de Performance et le SIT permettent d'avoir une vision à court terme et l'ECC une vision à long terme

- et elle explique l'évolution dans l'approche managériale entre l'ECC et le SIT.

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “L'objectif n'est pas de ne pas être bon. On ne doit pas rester insuffisant quatre fois de suite, mais il faut accompagner le collaborateur pour lui permettre de progresser et éventuellement le changer de poste si le poste qu'il occupe ne lui convient pas.”

Information sur le projet de mise à disposition du personnel dans le cadre de l'opération « Tous Top ».

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Les magasins se sont engagés depuis quelques mois dans la mise en place du projet TOP, une nouvelle organisation qui permet d'améliorer la qualité du service offert aux clients en magasin, en :

- solutionnant les irritants majeurs remontés par le NPS (exactitude prix, disponibilité des produits),

- favorisant la présence des collaborateurs en surface de vente pour accompagner les clients.

Ce modèle, déjà opérationnel dans certains magasins (Hyper et Market) sera déployé sur l'ensemble du parc d'ici l'été 2021.

L'accompagnement continu des magasins, depuis la préparation du lancement jusqu'au suivi opérationnel, est un facteur clef du succès de ce déploiement. Afin d'être acteurs de cette transformation au service des clients, et pour garantir la qualité de la mise en oeuvre du projet, l'opération « Tous TOP » est lancée à partir du mois de février 2021 et jusqu'en août 2021.

Pour les cadres volontaires c'est une véritable opportunité de pouvoir s'engager dans une nouvelle expérience tout en étant acteur de la transformation de Carrefour.”

● 2 missions sont proposées :

→ Auditeur TOP qui a pour rôle de :

- s'assurer et de vérifier que le magasin est bien conforme aux attentes sur le projet lors de leurs visites,

- remonter aux formats les points bloquants ou alertes qui méritent l'attention des formateurs / directeurs TOP.

→ Formateur TOP qui a pour rôle de :

- s'assurer et vérifier que le magasin est prêt pour le lancement de TOP,

- Soutenir les magasins dans la mise en place,

- S'assurer et vérifier que le magasin est bien conforme aux attentes sur le projet lors de visites de suivi,

- Remonter aux formats les points bloquants ou alertes qui méritent l'attention des formateurs / directeurs TOP.

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : “Les auditeurs TOP devront être disponibles pour réaliser des visites de validation en magasin 3-4 jours par mois, pendant au moins 2 mois.

Les formateurs TOP, qui bénéficieront d'une formation approfondie, participeront à la mise en place du modèle dans les magasins, en binôme avec un responsable TOP, 4-6 jours par mois pendant au moins 2 mois.

Il faut bien retenir la notion de volontariat.

Les collaborateurs recevront un mail du national et ils pourront ensuite s'inscrire s'ils sont intéressés.

C'est bien pour les collaborateurs cadres dont l'activité a diminué en raison de la crise sanitaire.”

Mme Judéaux présente ensuite les conditions de la mise à disposition des collaborateurs.

Le cadre de la mise à disposition :

✓ La mise à disposition consiste à affecter un salarié dans une autre entreprise sans rompre le contrat de travail initial. Avec la conclusion d'une convention de mise à disposition entre l'entreprise utilisatrice et la prêteuse et la signature d'un avenant au contrat de travail pour le salarié

✓ Les collaborateurs restent salariés de leur société d'origine et continuent à bénéficier des dispositions conventionnelles applicables à cette société, ainsi que des droits liés à leur ancienneté. Les frais de déplacements et de repas éventuels restent à la charge de la société à laquelle le salarié est rattaché.

✓ Le CSEC ou le CSE est consulté préalablement à la mise en œuvre des conventions de mise à disposition et informé des différentes conventions signées.

Mme Patricia Judéaux (présidente du CSE) : "Si des collaborateurs font l'objet d'une mise à disposition dans un hyper, nous serons amenés à vous informer. Le CSE Central a été consulté sur ce projet. Sur 25 votants, il y a eu 17 votes défavorables et 8 abstentions."

Information sur la Formation : « Être un ambassadeur de Carrefour ».

Mme Anne-Laure Marie (responsable relations sociales) présente la formation "Être un ambassadeur de Carrefour" qui va être déployée par le Groupe.

Objectifs :

- Accompagner nos collaborateurs afin qu'ils aient la bonne posture vis-à-vis du Client et qu'ils soient des ambassadeurs de Carrefour au quotidien.

- Connaître l'entreprise pour en parler positivement aux clients.

- Promouvoir Carrefour au quotidien.

Dispositif de formation :

- 1/2 journée de formation en présentiel, animée par le manager (mise à disposition d'un support de formation (commentaires sous les slides) + vidéos).

- E-learning d'1 heure sur Cap formation à réaliser par tous les collaborateurs. Elle présente la mise en œuvre de la formation qui se fera de mars à juin 2021.

Cette formation vise à répondre aux principales attentes des clients :

- Une équipe à l'écoute et au service du client,

- Des produits de qualité au meilleur prix,

- Des formats pour répondre à leurs envies en permanence,

- Une entreprise responsable et sociale au quotidien.

→ L'idée, c'est de faire un point à date sur ce que fait l'entreprise et de communiquer dessus. Il faut voir les choses positives que peut faire l'entreprise pour ses clients et pour développer le chiffre d'affaires.

Information sur le projet de mise en place du service « Quitoque » :

M. Thomas Rondeau (responsable relations sociales) présente le projet de mise en place du service Quitoque qui est le leader français de paniers à cuisiner pour les particuliers.

Il rappelle qu'en 2019, le Click & Collect a été lancé en partenariat avec Carrefour dans le but de développer l'offre de livraison.

Il indique qu'il s'agit d'un modèle juste et vertueux pour le magasin :

- Client Quitoque : CSP+, 30-50 ans, famille avec enfants, souhaitant économiser du temps pour la préparation des repas

- Aucune cannibalisation car Quitoque livre des paniers de recettes en juste quantité, l'ensemble des produits sont portionnés au grammage près, ce que ne propose pas un magasin.

- Ventes additionnelles potentielles en magasin car le client qui passe dans le magasin récupérer sa commande pourra compléter ses recettes avec des produits de grande consommation (huile d'olive, lait, épicerie, produits non alimentaires, etc.)

→ 30% des clients en C&C déclarent compléter leurs courses au moment du retrait de leur panier

- Un process flexible qui s'adapte aux contraintes et demandes des magasins pour limiter la charge opérationnelle.

Il explique le process ;

● Réception en magasin :

✓ Chaque lundi, envoi par e-mail du détail des commandes prévues sur le magasin pour toute la semaine (fichier excel).

✓ Chaque jour, du mardi au samedi, livraison des paniers en magasin avant 10 heures via Delifresh (groupe Chronopost).

✓ Chaque colis possède une étiquette indiquant le nom du client ainsi que son numéro de commande.

● Remise aux clients :

✓ Les clients viennent chercher leur commande à partir de 10 heures.

✓ Remise de la commande par un collaborateur sur présentation du client.

✓ Aucun encaissement à effectuer, les paiements sont déjà effectués en ligne.

✓ Quitoque gère en direct les réclamations clients : pas de charge de travail supplémentaire pour le magasin.

M. Rondeau présente ensuite la liste des magasins concernés et le calendrier envisagé :

Ambition de déploiement entre février et avril 2021 pour les magasins suivants : Auray, Bois Guillaume les « Bocquets », Bois Guillaume « Mairie », la Baule, le Havre « Sanvic », le Mesnil Esnard, le Petit Quevilly, Rennes Bourg l'Évêque, Rennes 3 soleils, Rennes Kennedy, Sotteville les Rouen, St Nazaire et Vannes.

Ambition de déploiement entre mai et juillet 2021 pour les magasins suivants : Bretteville sur Odon, Chartres de Bretagne, Dinard, Ergué Gabéric, Etrepagny, Falaise, Gévezé, Neuville les Dieppe, Pavilly, Ploemeur, Pluneret, Pont Audemer, Pornichet et Theix.

M. Rondeau (responsable relations sociales) : "Ce sont quasiment des plats tout prêts, les gens n'ont plus qu'à cuisiner. C'est complémentaire, c'est un service que nous ne proposons pas, aujourd'hui, en magasin. Ceux qui ont l'habitude d'acheter leur poisson en magasin pour cuisiner vont continuer. Et c'est du chiffre d'affaire pour Quitoque qui appartient au Groupe Carrefour."

