



FLASH REUNION DU C.C.E.

CARREFOUR HYPERS SAS

DU 1^{er} Septembre 2011



Extrait du Rapport de la Commission Economique

Sur le projet « Nouveau Mode Opérationnel »

Conclusions et préconisations de la commission

Les tests montrent que le projet NMO n'est pas viable au plan organisationnel, social, ni même économique.

La Commission Economique invite le CCE à demander l'arrêt des tests et le retrait du projet NMO.

Au cas où la Direction persisterait dans son projet, y compris sous une forme modifiée, la Commission Economique préconise au CCE de s'opposer aux projets qui impliqueraient :

- une extension du travail de nuit,
- un recours abusif à la polyvalence et à la poly activité,
- une organisation basée sur la spécialisation des tâches qui viderait certains métiers de tout contenu et/ou intérêt professionnel,
- la déqualification des salariés,

et qui ne prendraient pas en compte :

- la pénibilité,
- la prévention des risques psychosociaux,
- la dimension humaine (information, communication, adhésion, respect des femmes et des hommes, formation).

Toujours dans cette hypothèse, l'éventuelle nouvelle campagne de tests, pour être probante, devrait intégrer des magasins CARREFOUR PLANET.

Au cas particulier du modèle non alimentaire et du modèle petit hypermarché, le test du modèle non alimentaire a porté sur deux établissements (dont un hors périmètre HYPERS SAS) et celui du modèle petit hypermarché sur un établissement (hors périmètre HYPERS SAS).

Au cas où la Direction persisterait dans sa volonté de tester ces deux modèles, il serait nécessaire de retenir des magasins test sur le périmètre HYPERS SAS afin que le CCE puisse être régulièrement informé. Il serait aussi nécessaire de retenir un panel de magasins test qui permette de recueillir des informations significatives et établir des constats pertinents.

**Retrouvez l'intégralité du rapport
de la commission économique
en fichier joint**

Contact : Dominique BELTRAND – secrétaire du CCE Carrefour Hypers SAS – beldomi13@gmail.com

Extrait de la Synthèse du Rapport d'Expertise

Du Cabinet AREC mandaté par le C.C.E sur N.M.O

Avertissement : l'ensemble des éléments relatifs aux missions d'analyse des impacts sociaux du projet NMO, confiées au groupe AREC par les instances représentatives du personnel a fait l'objet d'un rapport complet (148 pages), dont la restitution a été faite à la commission économique du C.C.E. Le rapport concerne les 3 déclinaisons testées depuis février 2011 : Modèle PGC, Modèle Non alimentaire et modèle Petits Hypers avec une synthèse des points majeurs du rapport.

Le projet NMO et son contexte : Le Groupe Carrefour s'est engagé en 2009, sous la direction de Lars Olofsson dans un plan de transformation sur 3 ans, visant à devenir le meilleur distributeur du monde en initiant un programme appelé « **EN AVANT** » (**culture client, transformation et Innovation**). Le programme affiche des impacts attendus en 2012 de **4,5 milliards d'euros d'économies** en réduisant des frais de fonctionnement (fonctions support, approvisionnements, **magasins**), amélioration des conditions d'achat et réduction des stocks. « **EN AVANT** » se traduit pour les hypermarchés par le projet de **Nouveau Modèle Opérationnel** !

Le Nouveau Modèle Opérationnel est testé depuis le 1^{er} février 2011, dans un contexte global marqué par plusieurs chantiers : ATICA, modification des horaires de livraison magasin, centralisation des achats, développement des marques propres et déploiement du concept commercial Carrefour Planet.

Changer une organisation nécessite une approche globale car un projet doit être appréhendé sous tous ses aspects (y compris sociaux), une concertation entre tous les acteurs, un accompagnement et une écoute face aux difficultés rencontrées.

Les phases de test ont mis en évidence des faiblesses sur ces 3 domaines car c'est en effet le volet processus qui a été privilégié.

Or, les implications du Nouveau Modèle Opérationnel sont fortes au niveau des hommes. Elles touchent à leur propre conception de leur métier et de leur contribution personnelle au service de leur magasin et pour certains salariés les impacts du projet ont dépassé le cadre professionnel.

Il apparaît nécessaire avant tout déploiement qu'une réflexion complémentaire soit menée, dans le sens de l'approbation **par les hommes**, d'un processus mis à leur disposition, pour améliorer le fonctionnement et les résultats d'un magasin, et **cela dans l'intérêt de l'entreprise.**

L'entreprise conviendra de se concentrer sur 2 étapes : la qualité de dialogue des différents acteurs et le niveau de professionnalisme des équipes et salariés rencontrés au cours des travaux d'expertise, car ces 2 étapes seront certainement les meilleurs atouts de l'entreprise.

Les pistes de réflexion majeures proposées : la mise en place d'une période significative de pré-requis (formation, matériel, rangement des réserves, élargissement progressif des connaissances produits...), reconsidérer le dimensionnement des équipes en limitant l'ampleur de la polyvalence, réaffecter des tâches d'équipe de gestion aux équipes d'approvisionnement et reconsidérer la nécessité de l'extension du travail de nuit....

Conclusions de la Direction

Au regard de tous les échanges menés et du fait que le test court depuis plus d'un an sur le PGC et 6 mois sur le non alimentaire, le modèle nécessite d'être murement réfléchi avant de le faire évoluer de manière significative.

Devant le résultat des tests du Nouveau Modèle Opérationnel, la direction a abandonné le principe des horaires de nuit, compte-tenu des difficultés engendrées par cet aspect.

Quant aux autres axes du projet, la réflexion se poursuit et ils seront présentés lors du prochain C.C.E de façon à ce que les magasins tests les voient appliqués dans les meilleurs délais.

Le déploiement du projet n'est pas d'actualité car une période de test supplémentaire voire un élargissement sur le non alimentaire et les petits hypermarchés paraît nécessaire, les résultats n'étant pas satisfaisants sur le plan social et organisationnel. Il convient également de s'assurer de la compatibilité avec le concept PLANET.

Des réflexions sont en cours avec la direction opérationnelle et des échanges sont encore nécessaires avec les partenaires sociaux ⇨

- Améliorer le mode de fonctionnement pour mieux servir les clients
- Améliorer les conditions de travail
- Rechercher une adhésion accrue des salariés

A savoir : l'organisation des magasins tests n'a pas changé à ce jour car il est impératif de conclure les réflexions en cours de manière à les présenter aux membres du C.C.E.

L'ensemble des organisations syndicales a salué le travail de la commission économique du C.C.E. et du cabinet d'expertise AREC proposé par F.O

Le mot de la secrétaire du C.C.E

La secrétaire du C.C.E a évoqué les difficultés rencontrées par les salariés, qui durant la période estivale se sont accrues au sein d'une large majorité des hypermarchés en France ⇨

- Dégradation des conditions de travail due à un manque d'effectif sur l'ensemble du périmètre et ses secteurs et services car peu d'embauches durant la période
- Assistantes de caisses mises à rudes épreuves dont la cause est liée bien souvent à des batteries de caisses occupées à 50 % selon les jours, d'où l'agressivité de certains clients qui trouvent des rayons vides et font la queue en caisse devant une ligne bleue **PROVOCATRICE !**
- Les réflexions, les intimidations voire les insultes ont eu raison de certain(e)s salarié(e)s ! Outre l'absentéisme.

La secrétaire du C.C.E a demandé à la direction de prendre acte de cet état d'urgence que l'on peut appeler **la SOUFFRANCE** au travail !

Prochain C.C.E



Le 15 septembre 2011

Rédaction : Dominique BELTRAND