



# Compte rendu COMMISSION NATIONALE SANTÉ SÉCURITÉ QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

*Réunion du 21 juin 2018*

## Représentants de la Direction Carrefour :

Mme BEKOURIAN	Directrice Relations Sociales
Mme PEREZ	Responsable Relations Sociales
M. DESMET	Direction Santé au Travail France
M. BALLU	Direction Concept
M. GALLAND	Directeur de CARREFOUR EVRY 2

## Cabinet PSYA :

Mme BAILLOT  
M. LAVERGNE

## Médecin du Travail :

Mme FLANDIN

## Cabinet DOH Consultants :

M. LACASSE

## Membres de la délégation F.O :

Mme RICHARD	Carrefour Nevers/Marzy
M. LOMBA	Carrefour Antibes
M. NGALLE EDIMO	Carrefour Valentin

## I Visite du projet OUTLET dans le magasin de Carrefour Evry 2

*Présentation par MM BALLU et GALLAND*

La visite de la zone OUTLET du magasin d'EVRY 2 fait suite à la demande de la délégation F.O. qui souhaitait voir la réalisation de ce concept en surface de vente mais aussi en réserve et échanger avec les salariés concernés.

De nombreuses questions ont été posées sur l'organisation d'EVRY 2 qui, selon M. BALLU est la même sur les autres magasins concernés.

Ainsi, l'équipe dédiée est constituée de 3 personnes venant d'autres rayons/secteurs et qui ont été remplacées sur leurs postes d'origine par des embauches ; il n'y a pas de polyvalence les concernant.

Le manager en charge de l'OUTLET relève d'un rayon du Bazar et consacre plus ou moins 15 % de son temps de travail à ce projet.

S'agissant du matériel, dans le cas d'EVRY 2, les employés de l'OUTLET ne bénéficient pas de transpalette électrique alors que de nombreuses palettes vues en réserve ne répondent pas au poids moyen de référence fixé à 350 kg. Un point de vigilance doit être porté sur l'équipement en matériel de manutention pour l'OUTLET.

S'agissant d'EVRY 2, l'OUTLET n'a pas eu d'impact sur la réserve non alimentaire puisque le magasin a récupéré la surface d'une ancienne cafétéria. Dans les autres magasins, le développeur de l'OUTLET parle d'une réorganisation des réserves non alimentaires.

Les magasins OUTLET sont approvisionnés par ceux qui ont des surstocks et des réserves déportées et qui ont la charge du transport.

A leur arrivée, les palettes sont prises en charge par la réception qui les acheminent dans la réserve OUTLET, ou dans les racks dédiés.

Une fois la marchandise en surface de vente, il est prévu qu'elle y reste jusqu'à l'épuisement des stocks. Ceux-ci sont constitués essentiellement de non alimentaire et la mise en avant sur la surface de vente intègre un caractère de saisonnalité.

Selon MM BALLU et GALLAND, l'objectif pour le débit hebdomadaire est estimé à 30 palettes ; l'impact de l'OUTLET sur la fréquentation du bazar des magasins périphériques (comme c'est souvent le cas en Ile de France) serait minime, même si la direction reconnaît ne pas l'avoir évalué.

A ce jour, les deux magasins « locomotives » du projet, Nantes et Marseille Grand Littoral, dégageraient un C.A. quotidien proche des 5 000 €, (*information à vérifier*).

L'objectif de CARREFOUR est de déployer 12 zones OUTLET en 2018, sans autres projections à court terme.

L'OUTLET a été abandonné sur le magasin de LORMONT car ne se situant pas sur la surface de vente.

## **II Bilan 2017 de la cellule d'accompagnement PSYA**

Les 2 représentants : Madame BAILLOT, Directrice d'accompagnement et Monsieur LAVERGNE, Directeur du développement nous présentent le bilan d'utilisation des dispositifs de la cellule Psya pour l'année 2017 et le rapport d'activité pour la période de janvier à mai 2018.

Psya propose un accompagnement psychologique, un accompagnement social, et un accompagnement social à distance.

Psya est une cellule d'accompagnement comprenant 970 psychologues à l'écoute des salariés.

Lors du premier appel, le travail du chargé Qualité de Vie au Travail consiste à orienter l'appelant vers le service adapté.

**Bilan 2017** : les intervenants nous communiquent et détaillent le nombre d'appels reçus par mois :

64 % des appels émanent de femmes (408)

31 % des appelants ne précisent pas leur âge (195)

91 % sont les bénéficiaires : salariés/assurés (573)

37 % sont mariés ou vivent maritalement (236)

79 % sont employés (501)

78 % sont actifs (492)

50 % sont des salariés Carrefour hypermarché (314)

Répartition des appels par nature de la demande :

39 % (225) accompagnement psychologique

33 % (187) accompagnement social à distance

14 % (80) accompagnement social

Concernant les appels orientés vers le centre d'écoute psychologique, les principales problématiques concernent :

Le climat de travail, 18 %

Le couple, 16 %

Les troubles dépressifs sont exprimés à 12 %

Concernant les appels orientés vers le service d'accompagnement social, 46 % des appelants évoquent des problèmes de budget, 34 % des soucis de logement.

**Rapport d'activité pour la période de janvier à mai 2018 :**

En cette période de fragilité, l'accélération des sollicitations est évidente.

Le dispositif fonctionne.

Pour ce qui est de l'accompagnement psychologique, 62 % des appels concernent des problématiques professionnelles dont 45 % sont liées au changement et 25 % au climat de travail.

Les 38 % d'appels concernant des problématiques personnelles sont principalement répartis ainsi : 32 % difficultés dans le couple, 16 % difficultés familiales, 12 % deuil, 11 % parentalité.

Un appel dure entre 20 et 40 minutes environ.

Après avoir identifié la situation, le travail du psychologue consiste essentiellement à renseigner, à coordonner, à recentrer, à rassurer, à sécuriser les salariés.

51 % des appelants ne présentent pas de troubles spécifiques, ils sont dans une situation de fragilité mais ne présentent pas de pathologie au sens clinique du terme.

Pour ce qui est de l'accompagnement social, 76 % se fait à distance. Les permanences sociales sur site représentent 24 % et concernent les magasins des départements Seine St Denis et Alpes Maritimes.

### **III Présentation du bilan CNSSQVT 2017**

*Présentation par Mme PEREZ.*

La présentation a été reportée à la commission de septembre en raison de la durée des présentations précédentes qui ont dépassé l'horaire prévu.

**Prochaine CNSSQVT le 18 septembre 2018.**

Rédacteurs : Isabelle RICHARD  
Jérôme NGALLE EDIMO