

La délégation FO :
Cyril Boulay
Nathalie Denis
Jacqueline Poitou

Réunion du
19 septembre 2018

Jérôme Nanty fait un point sur l'avancement des différents plans sociaux dans l'entreprise :

PSE PROXI :

Un peu plus de 1300 courriers de notification de licenciement économique ont été envoyés au début du mois de Septembre. Parmi ces salariés, une centaine a trouvé une solution de reclassement en externe. Pour les autres, la plus grande majorité a accepté le congé de reclassement, de 18 à 36 mois, au cours duquel ils vont être accompagnés de manière illimitée par le cabinet Alixo.

Suite à la fermeture de 251 magasins, intervenue au mois de Juillet dernier, Il n'y a eu que 21 offres de reprise crédibles. Cela vient confirmer le diagnostic qui avait été fait par Carrefour, les différents acteurs de la distribution qui ont regardé ce dossier n'ont pas non plus trouvé la solution pour redonner du souffle à ces magasins.

500 collaborateurs ont une solution identifiée interne, dont 350 au travers d'un reclassement interne. Un peu moins d'une centaine d'offre de reclassement acceptée.

Reste environ 500 salariés qui n'ont pas encore de solution et une centaine ex erteco, soit 300 salariés pour lesquels les licenciements n'ont pas été notifiés, ce sont pour la plupart des salariés protégés, soit représentant du personnel, soit en situation de handicap, arrêt maladie ou maternité.

L'accord majoritaire qui a été signé au mois d'Avril, aura permis à l'ensemble des salariés concernés, non seulement d'avoir un choix, entre les offres de

reclassement interne, et l'accompagnement vers la mobilité externe, et aura surtout permis de trouver une solution pour chacun en fonction de sa situation personnelle.

C'était le choix des personnes concernées d'aller vers un avenir externe plutôt que des reclassements internes.

Plan de Départs Volontaire :

Ouvert par anticipation au mois d'Avril, nous sommes déjà à près de 6 mois d'application. Le PDV a bien fonctionné, nous ne sommes plus très loin de la cible de départ de 2 400 suppressions d'emplois. Il est à peu près certain que le dispositif sera clôturé avant la date prévue du 30 Nov, probablement dès la première quinzaine d'Octobre. Déjà là, près de 80% des catégories professionnelles sont fermées.

C'est plutôt une bonne nouvelle qu'on puisse clôturer ce dispositif par anticipation. Cela va nous permettre de sortir d'une période très pénible à vivre pour ceux qui restent, et pour les organisations en place.

Permettre de se projeter sur autre chose et de mettre en œuvre des actions pour se tourner vers l'avenir.

Il fallait en passer par là, et nous l'avons fait dans les meilleures conditions possibles. A la vue de l'ampleur et de la rapidité de ce dispositif, il a pu y avoir de petits dysfonctionnements, et nous les avons corrigés. Mais au global, les choses se sont plutôt bien passées.

2 enjeux vont arriver derrière le PDV :

- Gérer les salariés déçus qui n'auront pas pu mener leur dossier à terme afin de pouvoir bénéficier du dispositif.....
- Stabiliser les organisations. Les gens commencent à partir, de nouvelles organisations vont se mettre en place, ou se stabiliser. Cela va passer par un accompagnement des Directions du siège.

Il va falloir procéder à des recrutements pour combler la perte d'expertise sur certaines fonctions ciblées, mais en le faisant avec discernement pour ne pas recruter autant que ceux qui sont partis.

Facteurs de simplification de nos organisations, Process plus courts, des modes de fonctionnement moins formels, tout cela va nous permettre un gain en efficacité.

Concernant la DRH, il était convenu que ce dispositif n'était pas disposé à « faire partir la troupe et protéger les officiers » ; ce sont ceux qui ont le plus d'ancienneté et les plus âgés qui sont partis. Cela va permettre à de plus jeunes de progresser plus vite qu'ils n'auraient pu le faire.

A partir de la semaine prochaine, nous n'accepterons plus d'ouverture de dossier pour création d'entreprise ou reconversion. Les dossiers emplois salariés ou fin de carrière / retraite seront toujours acceptés.

Accord GPEC : on va devoir le renégocier. Dispositif plus efficace, et plus centré sur l'anticipation.

Intervention de Cyril Boulay : Pour FO, concrètement la position sur tous ces sujets, c'est que l'année 2018 a été socialement très compliquée pour les salariés de Carrefour, cette situation ne doit pas se renouveler dans le groupe Carrefour. Autant de salariés dans un PSE et un PDV, dans l'urgence, amènent à des situations difficiles pour un grand nombre. Pour la Proxi, FO l'avait dit dès le début, 50% agent de maîtrises dans cette entité provoquerait inévitablement une grande problématique de reclassement en interne au vu de la faible représentativité de ce statut dans le groupe. Nous ne comprenons pas pourquoi très peu de postes d'encadrement ont été proposés aux salariés. Pourtant ces demandes ont été faites par notre Organisation Syndicale à plusieurs reprises lors des commissions de suivies, avant l'envoi des OVE.

Si cela avait été anticipé, nous aurions certainement eu plus de possibilités de reconversion en interne, malheureusement, cela n'a pas été le cas.

Nous constatons aussi le très faible résultat de reclassements internes en général, toutes CSP confondues liés à des offres de reclassements faibles en attractivités (rémunérations et positionnements géographique).

Nous avons remonté à plusieurs reprises, le manque d'efficacité du cabinet Alixio, un certain nombre de leurs agents n'étaient pas prêts ou mal formés pour ce dossier.

Concernant le PDV, des salariés se positionnent sur un plan de départs volontaires, mais le plus inquiétant c'est pour ceux qui restent dans l'entreprise. On se rend compte qu'il y a des problèmes d'organisation cible et d'organisation réelle, cela n'a pas été anticipé non plus.

Maintenant pour FO, nos attentes concernant l'observatoire, ce sera d'éviter de retrouver ce qui vient de se passer ; on ne peut pas continuer à multiplier les plans sociaux. Il faut que l'entreprise change de braqué sur la culture même de l'entreprise, au niveau des transitions professionnelles et des tas de projets qui vont arriver très rapidement dans la grande distribution. Des métiers vont disparaître, d'autres vont émerger, comment fait on par rapport à tout ça pour éviter de se retrouver dans des situations de restructuration permanentes ?

Notre attente est donc que l'observatoire travaille sur tous ces dossiers, et tente de trouver des solutions pour l'ensemble des collaborateurs.

PRESENTATION DES PARTENARIATS CARREFOUR :



TESCO – U – FNAC DARTY

Ces différentes associations ont été créées, dans le but de « Peser plus lourd à l'achat » face à la multiplication des alliances au service du client (prix) et de la rentabilité.

Carrefour doit se donner les moyens d'aller plus vite, de mutualiser des investissements, de s'adosser sur des marques reconnues, au service de l'innovation et de la différenciation.

Cela va également contribuer à ouvrir notre organisation sur l'extérieur et à la rendre plus agile.

CWT : plate forme montée en Suisse dans les années 2000 par PROMODES se positionnait comme le petit poucet des plates-formes européennes en Avril 2018. A ce jour, 6 mois plus tard, CWT se prépare aux négociations en position de leader

Grace aux partenariats, CWT est repassé de la dernière place à la première en terme de poids...

Une étape des partenariats marchandises est achevée, mais le plus important reste à venir. Avec Système U et Tesco, le socle stratégique est en place pour la France et l'International.

Il reste à Compléter le réseau des alliances achats locales PGC (ex : Italie), et identifier et intégrer des partenariats tactiques achat et/ou vente sur des catégories ou métiers spécifiques (ex : Shop in Shop EPCS)

La plus grande priorité sera de stabiliser les partenariats signés et en garantir la création de valeur pour Carrefour et pour nos clients

INTERVENTION DE NOTRE EXPERT : CABINET James Gisbert

Sylvain Bernard

Rappel du contexte :

Un changement profond et des négociations engagées :

Dans le cadre des mutations du secteur de la grande distribution le Groupe Carrefour a engagé une transformation « Plan 2002 » qui a notamment entraîné des négociations :

- PDV sièges
- PDV PAM et Stations-Service

- PSE Proxi
- Clause Sociale des projets location-gérance et franchise Hypers et Supers

Pour suivre toutes ces restructurations, il a été décidé de mettre en place **une instance conventionnelle de concertation paritaire**, par la conclusion d'un accord collectif de groupe relatif à la création et au fonctionnement d'un Observatoire Paritaire de la Transformation Sociale.

Rappel des objectifs de l'observatoire :

- Maintenir un dialogue social prospectif sur le suivi et l'accompagnement social de la mise œuvre du Plan « Carrefour 2022 »
- Préparer la collectivité de l'entreprise (femmes et hommes, processus, méthode) aux changements consécutifs des mutations du secteur.

Concrètement l'Observatoire devra notamment :

- Suivre et analyser les dispositifs d'accompagnement négociés
- Proposer des actions correctives d'amélioration sur tous dispositifs liés à la transformation
- Débattre et proposer des plans et dispositifs préventifs destinés à mieux préparer les salariés à l'émergence de nouveaux métiers, la transformation des métiers existants et les conditions de travail associées
- Apporter son concours à l'identification des changements qui affectent ou sont susceptibles d'affecter les emplois et les métiers
- Facilite l'interface dans le dialogue social sur les sujets des mobilités professionnelles

Lien entre Observatoire et GPEC :

Analyser et débattre sur les améliorations de tous dispositifs d'accompagnement et de dialogue social nécessaires au plan de transformation 2022 :

- Méthodes appliquées et méthodes prospectives
- Moyens alloués aux méthodes
- Efficacité des dispositifs face aux résultats
- Propositions d'amélioration

Analyser et débattre sur les sujets de fond liés à la transformation :

- Comment mieux préparer les salariés aux mutations des métiers et à la prospection du plan 2022 ?
- Comment mieux développer l'accompagnement à la transition pour la sécurisation professionnelle ?
- Comment développer la culture de l'anticipation ?
- ...

Veiller au cadre générique des mesures d'accompagnement négociées dans l'accord GPEC (formation, parcours d'intégration, mobilité interne et externe, procédure de qualification des métiers sensibles, modalités d'information et de dialogue...).

Analyser les informations des projets potentiels pour mener des réflexions prospectives sur l'évolution des métiers et de l'emploi.

- Évaluer les enjeux sociaux liés aux projets majeurs
- Identifier les passerelles possibles à l'aide notamment d'une cartographie
- Proposer des pistes ad hoc en matière de formation
- Suivre la mise en œuvre de l'accord GPEC et analyser son bilan à échéance
- Suivre la base de données économiques et sociales

Restitution de 10 premiers axes de réflexions issue de la réunion de l'Observatoire du 5 juillet 2018

1/ Dans un contexte de changement de plus en plus rapide, comment améliorer l'anticipation et la visibilité des futurs projets ? Quelles sont les limites ? Comment (ou peut-on ?) se préparer dans l'ambiguïté du changement face aux éléments que l'on ne peut prévoir (nouvelles technologies, accélération de l'Intelligence Artificielle,...) ?

2/ Comment donner du sens aux salariés dans cette transformation ?
Comment développer la culture du changement au plus proche du terrain ?
Comment fédérer sur un projet ?

3/ Que faut-il pour développer la confiance dans ce contexte et comment le mettre en oeuvre ?

4/ Comment mieux préparer les salariés aux transitions professionnelles (apprentissage tout au long de la vie, organisations apprenantes,...) ?

5/ Comment améliorer la qualité de l'accompagnement des salariés et des reclassements internes et externes ?

6/ Comment renforcer le rôle du management dans cette transformation ?

7/ Comment remonter le retour d'expérience des futurs projets commerciaux expérimentés sur le terrain pour analyser les impacts sociaux et définir des préconisations ?

8/ Comment veiller à la qualité du quotidien opérationnelle (éviter le « flottement » dans l'organisation) tout en maintenant de bonnes conditions de travail ?

9/ Comment garder le liant social et l'appartenance à l'entreprise (devenir de la culture d'entreprise) dans le contexte de transformation où de nouveaux acteurs externes rentrent dans la stratégie (partenariats) ?

10/ Utiliser l'opportunité de la renégociation de la GPEC, pour une refonte de la GPEC plus adaptée au contexte et une synergie efficace avec l'Observatoire de la Transformation

L'organisation en place permet d'être au plus proche du terrain.

Intervention de Cyril Boulay :

Pour Force Ouvrière, nous pensons qu'il faudrait commencer par classer les métiers (sensible et à tension), et regarder quel sera l'impact des transformations sur ces métiers. Mettre à plat et classer les métiers actuels. Regarder plutôt comment reclasser en interne avant d'étudier des solutions vers l'externe.

La formation professionnelle dans le groupe doit être revue et fondée dans ce nouveau contexte de changement !

Pour la prochaine réunion, nous souhaitons qu'un point soit fait sur la partie des projets liés au digital

Suivi de l'avancement des différents projets.

Marie Hélène Chavigny

MARKET : activités, stable. Pas besoin d'évolution majeure dans son modèle commercial. Petites évolutions de concept habituelles.

PROXI : sujet douloureux de la reprise des points de vente. Cela a eu une incidence négative sur l'activité et les résultats.

Périmètre en développement dans l'extension. Recherche de nouveaux points de vente et exploitation des enseignes déjà existantes.

PROMOCASH : que sur l'expansion

SUPPLY CHAIN : En train de se remettre de la fin de Caravelle avec difficulté. Consolidation de l'existant, d'ici l'année prochaine. Résoudre les problèmes au quotidien. Test sur la mécanisation. Il n'est pas prévu de grande révolution, mais la recherche d'amélioration de la productivité au quotidien

SIEGES : clôture du PDV, organisation à reconstruire avec ceux qui sont restés. Plus au service des formats.

Nouveautés : les partenariats

BANQUE : avant l'été, clôture du PDV. Accord de mobilité qui a dérapé (arrêt de l'accord de compétitivité).

Après l'été : nouveaux dirigeants, pas vraiment du métier de la banque. Besoin de temps pour reconstituer une vision de cette activité.

ASSURANCE : Rien à signaler

VOYAGES : difficultés, pas assez connus. Exploration de partenariats...

HYPERS : La situation ne s'arrange pas, encore plus déficitaire. Ces derniers mois, regain de parts de marchés, mais toujours pas de redressement de la rentabilité.

Problème de fond sur le modèle commercial. Trop loin des clients, à l'extérieur des villes. Nos hypers sont trop grands, les clients ne veulent plus faire leurs courses dans de si grands magasins.

L'alimentaire et le Produit Frais se maintiennent ; Pour le non-al, sur certaines familles, trop de M2 ne sont pas rentables.

Les résultats plombent les résultats de la France et du groupe.

A Bompard a déjà démarré la transformation il y a plus de 2 ans. (Dimanche, location gérance...), il reste encore des projets à développer, dont certains vont être présentés à la réunion du CCE hypers du vendredi 21 Septembre.

Point sur les dossiers déjà réalisés :

- **Outlet**, 12 en place, fonctionnent bien
- **Bio-expérience**, en test à Chambourcy, qui devrait être développé sur une quarantaine de magasins
- **Drive manuel**, réduction de M² de surface de vente pour dédier de la surface au Drive ; avec pour enjeu l'augmentation du nombre de commandes/jour.

Les sujets en cours que l'on va démarrer sous forme de test, suivi de concertation :

- **Nouveau projet Drive Etoile** avec robot, gain de productivité et amélioration des conditions de travail. Projet de préparation commandes pour les hypers, les markets et la proxi. Mini PPC, une étoile peut desservir 5 ou 6 satellites. Le premier magasin n'ouvrira pas avant l'été 2019.
- **Pôles de service à différents endroits du magasin**, et conseils aux clients. Test sur Montesson, et un nouveau test dans les mois qui arrivent ; Création de postes potentielle
- **Ouverture des dimanches matin**, 2 vagues déjà réalisées et une prochaine vague sera proposée au mois d'Octobre.

- **Location gérance** : 5 magasins déjà passés. En 2019, voir si on continue à passer certains magasins en location gérance. Déficitaires et inadaptés à notre format, qui risqueraient de ne plus être exploités.
- **Réflexion sur un modèle commercial différent** avec moins de M², dans les zones populaires. Plus de PF et de PGC, moins de non alimentaire, super prix... recentrer sur de la MDD, moins d'assortiments et moins de stock (super éco – Hypers éco)
- **Automatisation des caisses**, continue à se déployer sur 2019. changement des logiciels, plus performants.
- **Fermeture des caisses station service**. Automatisation et passage en libre service.
- **Partenariat avec Darty**, sur une durée supérieure à 6 mois. Différents test suivant les magasins.
- **Test EOS** : démarré avant l'été, un test « bonnes pratiques et transmission du savoir faire ». Réflexion sur mieux s'organiser pour répondre aux attentes clients. Test sur 2 magasins. Démarre en novembre sur 2 magasins, sur une durée d'environ 3 mois.

Travail de réflexion avec les équipes.

- **Cession de M² dans 15 magasins** : Mise en vente, il y a besoin d'un repreneur. Pour certains moins de 100 M², d'autres moins de 500 M² (cela ne devrait pas avoir d'impact sur l'emploi). Pour d'autres, cela peut atteindre 1000 ou 2000 M². Pas toujours une incidence sur l'emploi ou sur le CA.
Ex : Aulnay, vente de 4000 M², dont 2000 M² de réserve inutilisée. L'argent récolté sera utilisé pour améliorer les magasins...
- **Restauration sur la surface de vente...** Encore en réflexion

