

# Réunion du Comité Emploi et GPEC

---

**20 SEPTEMBRE 2016**

## Compte-rendu

### Étaient présents :

#### Délégation CFE-CGC-SNEC

Arnaud LE BLEVEC  
Philip CONROZIER  
Céline DAVID  
Christophe RICHARD

#### Délégation CFDT

Edwige BERNIER  
Mélika JOBARD  
Bruno MOUTRY

#### Délégation FGTA-FO

Pierre BAREILLE  
Sylviane LE PELTIER  
Daniel JOLY  
Cyril BOULAY

#### Délégation CGT

Elie ALIZAR  
Tahar KHELLADI  
Alain MAHE  
Isabelle PERRIN

#### Pour la Direction

Ange CIAPPARA  
Jean-Luc DELENNE  
Grégoire DESSAIGNE  
Isabelle MOREAU  
Véronique DRUESNES  
Nicolas HERON  
Jérôme GANTIN  
Thierry LAMBOURG

Karine MORTREUX  
Laetitia ROUMIGUIERES  
Vincent PAUGAM

Expert :

Maître Dominique RIERA

## **ORDRE DU JOUR**

I.	Echanges sur la classification en métiers sensibles de projets à faibles impacts sociaux.....	4
II.	Point à date sur le projet de Plan de Départs Volontaires Carrefour Banque .....	12
III.	Information sur le fonctionnement et l'évolution de la Base de Données Economiques et Sociales (BDES) .....	18
IV.	Information sur le projet de déploiement de Contact RH au niveau de Carrefour Supply Chain .....	19
V.	Point sur la participation de Carrefour à la revitalisation du bassin d'emploi des agglomérations d'Evry Centre Essonne – Seine-Essonne .....	22
VI.	Information sur le projet de simplification de l'organisation des activités informatiques du Groupe Carrefour .....	24
VII.	Information sur un projet de création d'un site unique destiné à accueillir les activités des services centraux actuellement implantées à Evry Courcouronnes.....	26
VIII.	Conclusion par la Direction et par l'Expert du Comité .....	29

La séance est ouverte à 9 heures 15.

Grégoire DESSAIGNE présente l'ordre du jour de la réunion.

## I. Echanges sur la classification en métiers sensibles de projets à faibles impacts sociaux

### **Dominique RIERA**

Les accords restent assez peu spécifiques sur la définition des métiers sensibles, « pour lesquels les perspectives d'évolutions économiques, organisationnelles ou technologiques vont entraîner une évolution importante du périmètre de compétences ou une diminution des effectifs ». Cette définition n'est pas objectivement quantifiée, et reste sujette à une interprétation transversale. En outre, cette rédaction ne fait pas mention d'une classification en métier sensible en raison d'éventuelles difficultés économiques. Or ce point a parfois fait débat dans cette instance.

Ainsi, cette définition demeure assez qualitative, et ne prévoit aucune précision quantitative. Cette définition reste volontairement très transversale et générique, et ce sont éventuellement vos travaux qui lui conféreront un caractère plus précis. Tout l'objet de votre démarche doit être de donner plus de profondeur à cette définition très transversale. En effet, une grande partie de vos débats dépasse cette définition très générique, qui reste ouverte à l'interprétation.

### **Sylviane LE PELTIER**

Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par « faible » impact social ? S'agit-il d'une allusion quantitative ?

### **Jean-Luc DELENNE**

Cette notion est, là encore, sujette à interprétation, et peut se référer à des critères autant quantitatifs que qualitatifs. Il est certain que cette définition est relativement générique, car il faut veiller à ce qu'un accord devant s'appliquer sur trois ans reste pertinent pour tous les cas d'espèce qui vont se présenter. Notre question est de savoir s'il est pertinent de déclencher le dispositif GPEC dans tous les cas de figure, ou s'il nous faut apprécier l'ampleur des impacts sociaux de chaque projet avant d'en décider.

Chaque projet présente en effet des typologies d'impacts très variables. Si l'employeur pense que chaque collaborateur y trouvera son compte, et que le projet ne se traduira par aucune perte d'emploi, faut-il déclencher le dispositif d'accompagnement de GPEC ? Il s'agit de la question à nous poser. Existe-t-il une marge d'appréciation dès lors que les conséquences sociales apparaissent inexistantes, afin de ne pas classer le métier en sensible au risque d'inquiéter inutilement les personnes concernées ?

### **Edwige BERNIER**

Le classement en métier sensible relève d'une décision unilatérale de la Direction. En outre, cette décision n'est pas de nature à inquiéter les salariés, mais plutôt à les rassurer alors que leur poste est supprimé. A cet égard, il est regrettable que les métiers du Drive n'aient pas été classés en sensible, malgré les appels des partenaires sociaux, et alors que les Drives « solo » ferment. Nous sommes intervenus dans plusieurs instances, et avons écrit sur ce sujet à Mme CALVEZ en juillet. Nous attendons toujours sa réponse.

Les projets menés sur les Drives ont pourtant des conséquences sociales importantes pour les salariés, qui voient leur organisation au travail modifiée, voire qui subissent une suppression de poste. Les métiers du Drive présentent des perspectives d'évolution économique, organisationnelle et technologique susceptibles d'entraîner des suppressions d'effectifs.

**Ange CIAPPARA**

S'agissant du Drive, une commission d'emploi s'est réunie la semaine dernière. Des propositions de postes ont été effectuées aux collaborateurs impactés, et nous sommes bien dans une logique d'expansion. A ce stade, les reclassements sont en cours.

**Edwige BERNIER**

De fait, certains postes sont supprimés dans l'organisation.

**Ange CIAPPARA**

Il ne s'agit pas de suppressions de postes, mais de repositionnements.

**Edwige BERNIER**

Les métiers du Drive relèvent de votre définition des métiers sensibles, même si vous refusez de l'entendre. Il est bien question d'une « nouvelle organisation ».

**Ange CIAPPARA**

Chaque collaborateur émet trois souhaits d'évolution, et intègre le dispositif de GPEC si leur demande n'est pas satisfaite. Nous nous inscrivons donc dans une logique d'accompagnement identique à celle qui aurait été appliquée si les métiers du Drive avaient été classés sensibles.

**Edwige BERNIER**

Trouvez-vous logique de proposer un tel accompagnement de GPEC d'une part, tout en refusant d'autre part le classement du métier en sensible ? Même en CCE, il est affirmé que les mesures de GPEC ont vocation à s'appliquer.

**Jean-Luc DELENNE**

Nous sommes ici pour faire évoluer les choses. Nous avons un accord dont peu d'entreprises peuvent se prévaloir. Les métiers du Drive n'ont pas été classés sensibles, mais nous accompagnons nos salariés comme vous l'avez vous-même rappelé. Nous avons autre chose à faire qu'à assister à des accusations infondées.

**Daniel JOLY**

Ce sont simplement des remontées de faits.

**Edwige BERNIER**

Je ne fais pas de généralités, et l'application se déroule bien dans certains cas, mais pas partout.

**Jérôme GANTIN**

Tous les cas auxquels vous faites allusion donnent cependant bien lieu à un accompagnement de la DRS.

**Ange CIAPPARA**

Deux sites font l'objet d'un accompagnement de l'intégralité des collaborateurs, qui émettent trois souhaits. S'il est impossible de les satisfaire, ces personnes réintègrent leur établissement. Cette démarche ne laissera donc personne sur le côté. Tous les efforts sont déployés pour qu'elle se déroule du mieux possible. Jusqu'à présent, nous n'avons pas essuyé de problématique particulière avec les collaborateurs. Les propositions qui ont été effectuées ont correspondu aux souhaits exprimés.

**Pierre BAREILLE**

Vous devez nous présenter les orientations stratégiques, afin de pouvoir anticiper les formations et passer en GPEC lorsque cela s'avère nécessaire. Le classement en métier sensible ne devrait pas être décrété du jour au lendemain, et nous devrions mettre en place un système d'alerte afin de pouvoir placer certains métiers en vigilance.

**Grégoire DESSAIGNE**

Pour rappel, la typologie de métiers en vigilance existe déjà dans nos accords. Les métiers en vigilance ont été rajoutés à l'occasion du dernier accord de GPEC du 30 juin 2015 afin d'apporter une attention particulière à certains métiers, sans toutefois que leur situation présente nécessite forcément un classement en métier sensible.

**Pierre BAREILLE**

Ces alertes doivent être évolutives dans le temps. Il faut faciliter l'utilisation de cet accord, qui est protecteur pour les salariés.

**Dominique RIERA**

L'accord a défini les éléments déclencheurs génériques du classement en métier sensible, mais n'établit pas d'indicateur permettant d'apprécier si les causes de déclenchement sont bien réunies. Cette notion d'indicateur pourrait illustrer la qualification objective du métier comme sensible. La définition et le suivi de quatre ou cinq indicateurs pourrait déclencher le classement en sensible du métier dès lors que l'un d'entre eux subit une évolution significative. L'évolution juridique doctrinale a pris ce chemin de la définition d'indicateurs s'agissant de l'appréciation de la légitimité des procédures de licenciement économique.

**Mélika JOBARD**

Quelle serait la définition d'un « projet à faible impact social » ? Ne serait-il pas pertinent d'envisager la fixation d'un seuil au-delà duquel la GPEC s'appliquerait systématiquement ?

**Jean-Luc DELENNE**

Cela nécessite encore de la réflexion. En tout état de cause, de tels indicateurs devront pouvoir s'appliquer à tous les projets sur la durée d'application de l'accord. En outre, ce débat est né suite à la réorganisation des Drives, mais une divergence d'appréciation entre Direction et Représentants du personnel reste relativement rare.

De notre point de vue, les collaborateurs du Drive ont une assurance de retrouver un emploi, et nonobstant le non-classement de leur métier en sensible, nous avons bien déployé les mesures d'accompagnement prévues par l'accord. Autrement dit, nos discussions sont avant tout purement formelles, et auraient été différentes si nous n'avions pas proposé un tel accompagnement.

Je ne suis pas opposé à la fixation de critères, mais veillons alors à ce qu'ils soient applicables à tous les cas de figure. A nos yeux, nous parlons de faible impact social lorsque nous pouvons proposer aux salariés un emploi acceptable avec certitude. De notre point de vue, nous nous trouvons dans ce cas de figure s'agissant des Drives.

**Bruno MOUTRY**

Vous parlez de formalisme, mais je rappelle que le métier sensible implique la notion de volontariat, qui nous est très chère. Lorsque le métier est classé sensible, les salariés disposent d'une plus grande marge de manœuvre.

**Jean-Luc DELENNE**

Nous n'avons pas vocation à proposer des dispositifs d'accompagnement à l'extérieur de l'Entreprise, dès lors que nous estimons qu'il existe des perspectives en interne. Notre objectif est de maintenir nos emplois, et le rôle de la GPEC n'est pas d'offrir des opportunités de départ.

**Bruno MOUTRY**

Au final, ces salariés peuvent se retrouver reclassés sur un métier différent de celui exercé auparavant.

**Jean-Luc DELENNE**

L'objectif de la GPEC est d'anticiper afin d'éviter les départs contraints, et proposer des évolutions professionnelles de reclassement acceptables. Nous nous trouvons dans le cadre de modification de conditions de travail, et non pas du contrat de travail.

**Mélika JOBARD**

Par le passé, l'accord GPEC a permis à des salariés de saisir des opportunités et de se reconvertir. Il s'agit d'une réussite du dispositif.

**Jean-Luc DELENNE**

Notre dispositif de GPEC a permis d'éviter de nombreuses suppressions de postes, et se traduit en dernier recours par des plans de départs volontaires qui permettent en effet à des salariés de saisir des opportunités de reconversion professionnelle. Nous estimons qu'il est normal de proposer des opportunités compensatoires aux suppressions d'emplois et à l'impossibilité de reclasser. Mais il n'en va pas de même lorsque nous avons cette possibilité.

Jusqu'à présent, notre objectif a toujours été de sauver les emplois. Nous y sommes bien parvenus, puisque les licenciements économiques contraints ont été très rares depuis la mise en place de notre GPEC. Même nos plans de départs volontaires n'ont jamais abouti à des licenciements économiques. Votre position semble aller vers une nouvelle voie, consistant à permettre des reconversions professionnelles même lorsque l'emploi n'est pas menacé.

**Mélika JOBARD**

Pourquoi certains salariés du Drive ont-ils bénéficié des mesures d'accompagnement de la GPEC, au contraire d'autres ? Fondamentalement, proposer ces mesures d'accompagnement « à la carte », sans classer les métiers en sensible, dénote d'un manque de cohérence.

**Ange CIAPPARA**

Les mesures ont bien été proposées à l'ensemble des collaborateurs concernés par le projet PPC. Par exemple, nous avons accédé à la demande d'une collaboratrice ayant souhaité intégrer le magasin de Saint-Jubain, qui se trouvait plus proche de son domicile. Autrement dit, les décisions sont prises de façon collégiale, dans le cadre d'une démarche d'accompagnement au cours de laquelle les collaborateurs sont reçus individuellement. Je vous invite à vous rapprocher de vos collègues ayant participé à la commission emplois des Hypermarchés.

**Edwige BERNIER**

Vous formulez trois propositions de reclassement, mais laissez-vous la possibilité d'un volontariat au départ ? Qu'advient-il en cas de non-acceptation de ces propositions ?

**Ange CIAPPARA**

Si le collaborateur refuse le transfert vers l'entrepôt, il restera dans son établissement actuel. Certains ont même conservé leur métier d'origine.

**Isabelle PERRIN**

Combien de ruptures conventionnelles ont été effectuées sur Saint-Quentin-Fallavier ? Il s'agit en effet de la quatrième option, après les trois propositions de reclassement.

**Ange CIAPPARA**

Je n'ai pas connaissance de tels cas de ruptures conventionnelles.

**Jean-Luc DELENNE**

Le projet du Drive n'est pas l'objet du débat du jour.

**Arnaud LE BLEVEC**

Comment décidez-vous de choisir entre l'application d'un plan de départs volontaires et la GPEC ?

**Jean-Luc DELENNE**

La question est bonne. Jusqu'à notre dernier accord, la GPEC permettait les reclassements internes et externes, sans passer par les plans de départs volontaires. Toutefois, la loi LSE nous a contraints à revenir sur cette disposition. Nous avons donc négocié un accord-cadre destiné à assurer un socle conventionnel pour l'ensemble des collaborateurs dans le cadre des plans de départs volontaires ou des PSE. En tout état de cause, ces départs ne peuvent plus être gérés dans le cadre de la GPEC. Inversement, les plans de départs volontaires permettent soit des reclassements en interne, soit des évolutions vers l'extérieur, moyennant les mesures d'accompagnement et indemnitaires prévues par notre accord-cadre. Ainsi, les plans de départs volontaires peuvent constituer une opportunité pour un salarié ayant un projet de reconversion professionnelle abouti.

**Pierre BAREILLE**

Etes-vous prêt à accepter l'instauration d'indicateurs pour la classification des métiers en sensible, qu'il nous faudra alors définir ? Soit nous réécrivons l'article définissant les métiers sensibles, soit nous classons systématiquement les métiers concernés par des évolutions.

**Mélika JOBARD**

Plutôt que d'instaurer des critères, il serait aussi possible de cibler les métiers présentant des enjeux économiques et sociaux importants.

**Jean-Luc DELENNE**

Il faut d'abord se mettre d'accord sur la philosophie de la GPEC : doit-elle préserver les emplois, ou offrir des opportunités d'évolution à l'extérieur ? S'il s'agit de préserver les emplois, nous pourrions fixer un critère sur le nombre d'emplois sauvegardés dans le cadre d'un classement en sensible par exemple.

Nous ne sommes pas une entreprise industrielle, ce qui ne facilite pas l'anticipation des projets. Il y a un an et demi, personne n'aurait pu anticiper le rachat de Rue du Commerce. Dans un tel contexte, il est délicat d'identifier les perspectives d'avenir et leurs conséquences pour l'emploi.

**Pierre BAREILLE**

Les services financiers fonctionnent cependant sur un horizon de deux à trois ans.



**Jean-Luc DELENNE**

Malheureusement, non. Les services financiers sont par exemple confrontés à une grande interrogation de court terme relative à l'encadrement du crédit et aux évolutions législatives et réglementaires.

Par ailleurs, aurait-on pu classer un grand nombre de métiers en sensible avec le développement du e-commerce et l'émergence d'un concurrent tel qu'Amazon ? Nous vivons dans un contexte très mouvant, qui rend l'anticipation très difficile. L'année législative qui se profile ne fait qu'accentuer ce constat. Sur le Drive, les délais ont ainsi été particulièrement contraints.

**Mélika JOBARD**

Nous focalisons sur les suppressions d'emplois, mais moins sur l'apparition de nouveaux usages et de nouveaux métiers correspondants.

**Jean-Luc DELENNE**

A quels métiers pensez-vous ?

**Mélika JOBARD**

Au Siège, les métiers nécessitant une saisie informatique pourraient par exemple disparaître à moyen terme. Ces évolutions sont normales, voire souhaitables, car elles permettront de se focaliser sur des tâches apportant plus de valeur ajoutée. Encore faut-il pouvoir anticiper ces évolutions, et les inclure dans la GPEC.

**Jean-Luc DELENNE**

Faut-il alors déclarer sensible dès maintenant le métier d'opératrice de saisie ? En 2008, certains pensaient que la puce RFID allait supprimer le métier de caissière. S'il avait fallu classer le métier en sensible à l'époque, où en serions-nous aujourd'hui ? Il est difficile d'anticiper les effets réels des évolutions technologiques.

**Mélika JOBARD**

La nouvelle génération rejettera totalement nos conditions de travail et nos façons de consommer. Il nous faut tenir compte de ces évolutions et de ces suppressions de métiers, en ne raisonnant pas uniquement à l'aune des diminutions d'effectifs.

**Jean-Luc DELENNE**

Certes, mais alors quand faut-il classer les métiers en sensible ?

**Mélika JOBARD**

A mon sens, cette classification ne doit pas être abusive, car elle a un coût humain pour les personnes concernées. A cet égard, son succès repose notamment sur une responsabilisation du management. Toutefois, tous les métiers ne présentent pas un réel enjeu économique, et ne méritent donc pas de faire l'objet d'un classement en sensible.

**Dominique RIERA**

Trois pistes distinctes se dessinent dans vos échanges. Le collègue employeur met l'accent sur la cause justifiant le classement en sensible, et insiste sur la philosophie de l'accord, consistant fondamentalement à sauvegarder l'emploi. Les partenaires sociaux s'attachent moins à la cause qu'à la définition d'un métier sensible, qui peut être complétée, ou faire l'objet de précisions s'agissant de métiers sensibles à l'impact social direct sur l'emploi. Enfin, la troisième voie

consiste à confirmer la qualification en l'état, en se mettant d'accord sur la définition d'indicateurs déclenchant le classement en sensible.

**Sylviane LE PELTIER**

La fixation d'indicateurs serait la solution la plus pertinente. Bien choisis, ces indicateurs pourraient refléter l'ensemble des préoccupations qui ont été exprimées, et apporter des appréciations objectives sur leur évolution.

**Grégoire DESSAIGNE**

Un accord Groupe a vocation à être applicable à l'ensemble des salariés. Or de tels critères quantitatifs pourraient difficilement s'appliquer de la même façon aux différents contextes. Par exemple, un projet comme Evry 2020 peut concerner 2000 collaborateurs mais avoir un impact social quasi inexistant, tandis que d'autres projets, ne concernant que quelques collaborateurs, peuvent avoir des impacts sociaux conséquents.

**Sylviane LE PELTIER**

Ces critères ne seraient pas forcément chiffrés. Depuis 2006, de nombreux projets ont été mis en place, et nous avons assez de recul pour parvenir à nous mettre d'accord sur quelques critères représentatifs de l'ensemble des projets auxquels nous avons été confrontés.

**Jean-Luc DELENNE**

Le débat sur le classement en métier sensible ne devrait-il pas intervenir lors des procédures d'information-consultation en CCE et CE ? Au fond, la légitimité se situe peut-être à ce niveau, et non pas à celui du Comité Emploi et GPEC.

**Edwige BERNIER**

Les débats sur la qualification en métier sensible ont déjà lieu dans les instances des Hypers. Il est regrettable que ces échanges ne soient pas remontés dans cette instance.

**Sylviane LE PELTIER**

L'accord-cadre permet d'appliquer les dispositions de la GPEC à tous. Par conséquent, il est en effet possible de « décentraliser » ces échanges en CE, ce qui ne nous empêcherait pas d'en discuter en Comité Emploi.

**Jérôme GANTIN**

Depuis 10 ans, quels sont les métiers que nous avons collectivement classés en sensibles, et pourquoi ? Cette réflexion nous permettrait de faire progresser le débat.

Il est encore difficile d'apprécier l'impact des évolutions technologiques sur notre métier de distributeur. En revanche, nous sommes sûrs que les métiers de l'économie dite ancienne devront faire l'objet d'un accompagnement et de formations. Notre ambition n'est pas de détruire notre réservoir de compétences, mais bien de retenir ces dernières, et éventuellement les valoriser pour les transférer vers les métiers de demain. Cette réflexion relève de cette instance, qui pourra ainsi utilement guider les échanges menés localement en CE.

**Bruno MOUTRY**

Depuis 10 ans, les refus de classement en métier sensible ont été nombreux.

**Jérôme GANTIN**

Essayons de dégager un dénominateur commun autour de critères que nous avons collégialement retenus dans nos précédents classements

**Pierre BAREILLE**

Le manque d'accompagnement et d'anticipation de certains dossiers technologiques et de leur impact humain et organisationnel est préjudiciable. Les métiers sensibles vont être amenés à être de plus en plus nombreux, au regard de ces évolutions qui se profilent.

**Jean-Luc DELENNE**

Certes, mais apprécier l'impact humain d'un projet n'implique pas forcément le passage en métier sensible. A quel moment déclencher les mesures d'accompagnement, quand bien même le métier est déclaré sensible ? Dans un premier temps, nous pouvons réfléchir à la détermination d'un indicateur susceptible de s'appliquer à tous les cas de figure. Mais au-delà, nous ne pourrions pas faire l'économie d'une réflexion sur la vocation de notre GPEC, qui a toujours été jusqu'alors de sauvegarder les emplois.

**Dominique RIERA**

Je répète les trois pistes qui s'offrent à vous :

- une réflexion sur les causes qui génèrent la qualification en métier sensible (nécessité de sauver les emplois) ;
- une réflexion sur la définition des métiers sensibles, qui peut être complétée ou modifiée autour de la notion d'impact social ;
- une réflexion sur la qualification des métiers sensibles et sur les indicateurs dont l'évolution déclencherait le passage du métier en sensible.

Pour mémoire, le dernier accord de 2015 prévoyait, dans son annexe 4, des indicateurs de suivi de la GPEC. Ces indicateurs interviennent toutefois en aval, et non pas en amont. Toutefois, ils pourraient se révéler utiles à la réflexion.

**Edwige BERNIER**

Pourquoi ne pas recourir au classement de métiers en « vigilance » ? Cette notion n'est pas utilisée alors qu'elle est prévue dans notre accord.

**Pierre BAREILLE**

FO a soutenu la même demande dans une récente déclaration.

**Jean-Luc DELENNE**

Nous sommes ouverts à cette proposition, même si elle ne résout pas le fond du débat sur le déclenchement en métier sensible. De notre côté, nous étudierons la possibilité d'instaurer des indicateurs.

Je ne souhaiterais pas que ce débat occulte le travail effectué depuis 2006, qui a permis la sauvegarde d'un grand nombre d'emplois en évitant les départs contraints. Nos accords ont été efficaces, et notre entreprise n'est pas réputée pour ses plans de licenciement économique, ce dont nous ne pouvons que nous féliciter.

*La séance est suspendue de 10 heures 50 à 11 heures 10.*

## **II. Point à date sur le projet de Plan de Départs Volontaires Carrefour Banque**

### **Isabelle MOREAU**

La présentation qui vous a été envoyée diffère peu de celle qui vous a été proposée lors de la dernière réunion, aussi je propose de procéder à un simple point à date. Le projet a été présenté au Comité d'entreprise le 7 juin, marquant l'ouverture de la procédure d'information-consultation et de négociation avec les organisations syndicales, à l'issue de laquelle un accord majoritaire a été signé le 8 juillet dernier. Les mesures négociées avec les partenaires sociaux ont reçues un avis favorable du CE. Le 13 septembre, le CE et le CHSCT ont émis un avis défavorable sur le projet proprement dit.

En termes de communication, un tour des agences a été effectué en juin afin d'expliquer le projet de transformation.

### **Edwige BERNIER**

La communication effectuée à cette occasion a été très abrupte.

### **Isabelle MOREAU**

Même si j'entends votre commentaire, nos partenaires sociaux ont estimé que la communication avait été plutôt bien effectuée, de façon rapide et complète. En termes de communication, une note avait été rédigée afin de donner du sens au projet. Des consignes assez précises avaient été passées en ce sens.

### **Edwige BERNIER**

Dans plusieurs magasins, les collaborateurs de Carrefour Banque se sont pourtant plaints de l'absence d'informations concrètes, et se sentent abandonnés. Le numéro d'appel de la cellule d'écoute n'était pas opérationnel en juillet et août.

En outre, les salariés s'étonnent que le sort du poste varie selon que le collaborateur est volontaire ou non au départ. Ils manquent de plus d'une vision sur le devenir à moyen terme de leur travail. Dans les agences, cette première vague de suppressions de postes engendre stress et colère.

### **Arnaud LE BLEVEC**

A Carrefour Banque, CFDT, FO et SNB-CFE-CGC se sont organisés pour informer les salariés des agences impactées. Personnellement, j'ai visité la région Nord, qui représente une dizaine de petites agences. Je te trouve sévère lorsque tu affirmes qu'il n'y a eu aucune information, et je le prends pour moi.

### **Edwige BERNIER**

Les salariés déplorent le manque d'information concrète. En outre, la région Nord n'est pas concernée par ce constat, qui porte davantage sur la région Rhône-Alpes.

### **Arnaud LE BLEVEC**

Il convient donc de nuancer le constat sur ce manque d'information.

### **Edwige BERNIER**

Ce témoignage concerne quelques agences.

**Arnaud LE BLEVEC**

Il concerne donc deux ou trois agences sur 220.

**Edwige BERNIER**

Peu importe. Il existe des hommes et des femmes derrière, et chacun doit pouvoir être correctement renseigné.

**Isabelle MOREAU**

J'entends que la communication se soit plus ou moins bien déroulée en région Rhône-Alpes. Par ailleurs, tant que la validation de la DIRECCTE n'est pas intervenue, les EMC ne peuvent pas être ouverts. C'est la raison pour laquelle nous avons ouvert le numéro vert qui constitue les « points info conseil ».

**Edwige BERNIER**

Cet accompagnement aurait pourtant été de nature à rassurer les salariés dont le poste est supprimé.

**Isabelle MOREAU**

Le numéro vert a été ouvert le 26 juillet.

**Arnaud LE BLEVEC**

Je ne peux pas laisser dire que seuls les partenaires des Hypers sont intervenus. Toutes les organisations syndicales sont implantées chez Carrefour Banque, et il ne faut pas hésiter à se tourner vers les élus concernés pour améliorer la communication dans les agences où celle-ci a été défailante.

Nous n'avons pas voulu communiquer des informations erronées dans les agences. Par exemple, certains élus ont communiqué sur le caractère rétroactif des mesures de mobilité, qui n'ont finalement pas été mises en place. Il est forcément difficile de communiquer auprès d'un réseau aussi étendu. Toutefois, je pense que la communication de l'employeur et des partenaires sociaux a été, globalement, plutôt satisfaisante.

**Edwige BERNIER**

Est-il prévu de distribuer un kit de communication auprès des salariés impactés, qui récapitulerait leurs droits ?

**Isabelle MOREAU**

C'est prévu, notamment afin de leur notifier officiellement la date du début de volontariat au départ. Un courrier d'information sera donc adressé avec une plaquette contenant un résumé des mesures d'accompagnement.

**Jean-Luc DELENNE**

Tout le monde est concerné par le ressenti des salariés. La particularité de Carrefour Banque réside dans l'éclatement du réseau. Tout le monde est de bonne volonté dans la mise en place d'un tel projet, mais il peut exister des ratés. Faites-les nous connaître, car nous n'avons pas intérêt à ce qu'ils perdurent. Toutefois, ces cas isolés ne doivent pas occulter la généralité, qui n'est pas aussi négative.

**Edwige BERNIER**

Les salariés de Carrefour Banque ne comprennent pas ce qui se passe, et la coupure estivale n'a sans doute pas favorisé leur bonne information.

**Arnaud LE BLEVEC**

Tu as cependant raison sur un point. Il existe un certain nombre de questions qui restent aujourd'hui sans réponse, car cette évolution de l'organisation va avoir un impact direct sur les métiers, notamment dans les agences de proximité où l'effectif cible se limite à deux personnes.

**Edwige BERNIER**

Il faut dès maintenant définir les nouvelles fiches de postes, pour que les salariés concernés puissent se projeter dans l'avenir.

**Isabelle MOREAU**

Le métier de Conseiller de vente ne change pas. Il consiste toujours à démarcher activement en magasin, et de conseiller le client. La gamme de produits va évoluer, en fonction des demandes de clients. Les agences de proximité vendent essentiellement de la carte Pass et du crédit affecté. Pour autant, si un client vient pour une assurance, le collaborateur continuera à lui en vendre. Toutefois, nous anticipons globalement une baisse de la vente de produits d'épargne et d'assurance. Malgré tout, le contenu du métier ne change pas, même s'il peut connaître des évolutions en termes d'amplitude horaire par exemple.

**Edwige BERNIER**

Quoi que vous en disiez, le métier change petit-à-petit. Demain, nous ne proposerons plus de produits d'assurance ou d'épargne. Les fiches de postes doivent être adaptées pour tenir compte de ces évolutions fondamentales.

**Isabelle MOREAU**

Ce travail est en cours.

**Edwige BERNIER**

La période de volontariat va théoriquement démarrer au 1<sup>er</sup> octobre. Vous demandez aux personnes concernées de se projeter en six mois, alors que vous ne leur en donnez pas les moyens.

**Jean-Luc DELENNE**

La période de volontariat doit justement permettre de lancer la réflexion. Chaque chose en son temps. Nous n'aurions pas pu envoyer des fiches de poste aux personnes concernées alors que la procédure est toujours en cours.

**Arnaud LE BLEVEC**

L'information-consultation est aujourd'hui terminée, nous attendons sa validation par la DIRECCTE. Nous savions depuis des mois que le plan de départs volontaires serait mis en place, et l'employeur aurait pu anticiper la définition des nouvelles fiches de postes ou l'évolution de la RVI (Rémunération Variable Individuelle). Aujourd'hui, alors que le plan de départs volontaires sera très prochainement ouvert, en fonction de la validation de la DIRECCTE, les salariés concernés n'ont pas toutes les informations nécessaires à leur réflexion.

**Jérôme GANTIN**

Durant la phase d'échanges et de procédure et dans l'attente de validation du projet par la DIRECCTE, il est impossible d'aller à un tel niveau de détail dans la communication. Toutefois, nous avons fait un réel effort de communication en amont, qui n'avait d'ailleurs jamais été proposé jusqu'à présent. Cet effort de communication est réel.

**Edwige BERNIER**

Durant cette procédure, rien ne vous empêchait de travailler sur ces fiches de postes, à défaut de les communiquer.

**Isabelle MOREAU**

Nous y avons évidemment travaillé.

**Edwige BERNIER**

Engagez-vous alors à communiquer la fiche de poste en même temps que le kit de communication adressé au moment de l'ouverture du plan de départs volontaires.

**Isabelle MOREAU**

Je note la demande. Il est prévu que les partenaires sociaux et la Direction se déplacent à nouveau dans les agences au moment de la communication de cette plaquette. Toutefois, la mise à jour de la fiche de poste ne va pas lui faire subir de révolution, car cette fiche de poste ne détaille pas, par exemple, les produits proposés par Carrefour Banque.

**Mélika JOBARD**

Que faut-il comprendre lorsque vous prévoyez une modification des amplitudes horaires à Carrefour Banque ?

**Jean-Luc DELENNE**

Ces questions méritent d'être traitées au sein des agences de Carrefour Banque.

**Isabelle MOREAU**

Il s'agit en effet d'un travail à mener agence par agence. Les horaires seront adaptés en fonction des temps forts du magasin, et de façon à se trouver au cœur du flux clients. En tout état de cause, nous nous sommes déjà engagés à éviter les coupures importantes. L'objectif est simplement d'assurer une présence au moment des pics de fréquentation. De fait, les agences pourraient être fermées à certains moments.

**Edwige BERNIER**

Comment les clients feront-ils pour bénéficier de facilités de paiement lorsque les agences Carrefour Banque seront fermées ?

**Isabelle MOREAU**

L'e-agence mise en place au Siège permettra, dans ce cas de figure précis, de suppléer les agences en magasin.

**Jean-Luc DELENNE**

Les motivations de la réorganisation ont déjà été discutées en CE. Nous sommes ici pour discuter de l'accompagnement des salariés.

**Edwige BERNIER**

Comment expliquer le discours voulant que les postes des salariés dans le périmètre du plan de départs volontaires soient supprimés, mais que les salariés concernés puissent rester dans l'Entreprise ?

**Jean-Luc DELENNE**

Leur poste se situe dans le périmètre du plan de départs volontaires, mais ces personnes ne sont pas sous la menace d'un licenciement contraint si elles ne souhaitent pas profiter de cette opportunité de mobilité.

**Bruno MOUTRY**

Les agences de proximité vont déjà perdre de façon certaine un emploi de manager.

**Isabelle MOREAU**

Le manager de l'agence aura la possibilité de rester s'il n'est pas volontaire au départ. Les engagements qui ont été pris auprès des partenaires sociaux seront retenus. L'Observatoire de la mobilité s'assurera que tous les mouvements des managers s'effectuent bien en prenant en compte leur demande.

**Jean-Luc DELENNE**

Encore une fois, ce plan de départs volontaires ne se traduira pas *in fine* par des licenciements.

**Arnaud LE BLEVEC**

Du point de vue de l'Entreprise, la croissance attendue à l'horizon 2018 est à deux chiffres grâce à la maîtrise des coûts *via* le plan de départs volontaires, la redynamisation de l'existant et notamment de la carte Pass, et la création de nouveaux produits. A cet égard, la carte C-Zam, qui devait sortir en mars 2016, n'arrivera finalement pas avant mars 2017 – occasionnant la perte de 200 000 clients. Le e-crédit renouvelable aurait également dû être lancé dans les agences courant juillet-août, et l'a finalement été uniquement en ligne. Ce déploiement dans les agences devrait également connaître un an de retard.

Autrement dit, cette croissance à deux chiffres pour 2018 sera difficile à atteindre. Peut-on craindre des licenciements économiques contraints ? En tant que délégué syndical, je m'inquiète beaucoup face à ces interrogations.

**Pierre BAREILLE**

Nous savons que les comportements des clients évoluent en profondeur. Le projet commercial tel qu'il est défini est-il viable, et quels sont les éléments permettant d'apprécier l'avenir avec une certaine sérénité ? Il serait dommage que nous nous retrouvions dans un an pour un nouveau projet de réorganisation. Cette inquiétude est réelle au regard des retards déjà constatés sur les projets.

**Mélika JOBARD**

Quelles sont les raisons de ces retards ?

**Isabelle MOREAU**

La carte C-Zam est un produit très innovant qui nécessite l'autorisation de la CNIL, qui a requis un délai supplémentaire pour l'instruction du dossier.



**Arnaud LE BLEVEC**

Ces délais n'ont pas été correctement anticipés. Toutefois, même si la CNIL avait donné son autorisation dans les temps, les équipes n'auraient pas été prêtes pour le déploiement du projet.

Lorsque j'ai demandé à la Direction de Carrefour Banque quels tests avaient été concluants lors des dernières années, je n'ai obtenu aucune réponse. Cela n'est pas très rassurant pour l'avenir.

**Edwige BERNIER**

L'absence de produits n'est pas de nature à motiver ni à impliquer le personnel.

**Isabelle MOREAU**

Nous sommes bien sûr motivés à l'idée de lancer un produit aussi innovant.

**Pierre BAREILLE**

Nos concurrents rencontrent-ils des difficultés similaires sur les activités financières ?

**Jean-Luc DELENNE**

C'est vraisemblable. Nous avons tous été impactés de façon identique par l'encadrement des conditions du crédit. Toutefois, Carrefour Banque est un établissement sérieux, qui a fait ses preuves au cours des dernières années, mais subit certaines évolutions de fond qui lui sont défavorables.

**Jérôme GANTIN**

Le secteur bancaire est pleinement impacté par les évolutions technologiques, ainsi que par la réglementation internationale qui s'est considérablement renforcée depuis 2008. Les salariés de Carrefour Banque sont bel et bien motivés, mais il n'est pas simple d'identifier le chemin de la croissance dans un tel contexte de marché.

**Jean-Luc DELENNE**

En tout état de cause, les responsables RH doivent s'assurer du bon accompagnement proposé aux salariés impactés. Il s'agit de la préoccupation de tous.

**Pierre BAREILLE**

Si vous ne définissez pas rapidement les objectifs de rentabilité commerciaux, nous risquons de faire face à des résultats décevants, ainsi qu'à des velléités de départ plus nombreuses – au point de devoir adapter le modèle qui est proposé aujourd'hui. Ayons l'honnêteté d'annoncer que si certains seuils de rentabilité ne sont pas atteints, il faudra entamer les discussions autour d'un nouveau plan.

**Jean-Luc DELENNE**

Ce constat vaut pour n'importe quelle entité. Les changements sont aujourd'hui constants, et très rapides. Le monde bancaire n'échappe pas à la règle, comme en témoigne l'émergence des banques en ligne.

**Edwige BERNIER**

Sur les 44 agences identifiées comme non rentables dans le projet, une douzaine ne passera pas en proximité. Ces dernières risquent-elles d'être impactées par un nouveau projet ?

**Isabelle MOREAU**

Nous croyons au projet de reconfiguration du réseau qui vous est présenté, même si nous ne pouvons pas garantir qu'il portera la totalité de ses fruits.

**Arnaud LE BLEVEC**

Soyez plus à l'écoute des partenaires sociaux. Nous souhaitons tous la réussite de Carrefour Banque, et n'hésitez pas à nous prendre en considération. Nous avons été reçus par le Directeur Général, ce qui va dans le bon sens.

**Isabelle MOREAU**

Je souscris à cette ambition, même si je ne peux pas laisser dire que cette prise en considération ne fait que commencer.

**III. Information sur le fonctionnement et l'évolution de la Base de Données Economiques et Sociales (BDES)****Vincent PAUGAM**

La BDES affiche un nombre d'utilisateurs en légère augmentation. Ils sont légèrement supérieurs à 5000 aujourd'hui.

**Sylviane LE PELTIER**

Sur combien d'utilisateurs potentiels ?

**Vincent PAUGAM**

Les personnes autorisées à se connecter à la BDES sont désignées dans l'accord. Depuis le début de l'année, le nombre de connexions oscille entre 100 et 300 personnes, soit une part relativement réduite.

**Sylviane LE PELTIER**

Avez-vous les moyens d'apprécier si ces connexions correspondent à des visiteurs uniques ?

**Vincent PAUGAM**

Oui. Les accès aux applications informatiques de Carrefour font l'objet d'une traçabilité, uniquement pour des raisons de sécurité. Toutefois, nous n'avons aucune intention d'aller vers un tel suivi.

**Sylviane LE PELTIER**

L'idée est simplement de déterminer le nombre de personnes physiques utilisant cette BDES.

**Vincent PAUGAM**

Pour répondre à votre question, une même personne se connectant 10 fois représentera en effet 10 connexions dans ce graphique.

Le nombre de consultations correspond au nombre de pages consultées. Cet indicateur sera modifié, et nous suivrons désormais le nombre de documents consultés.

A partir du mois de janvier, nous allons mettre en place un espace dédié, sur chaque BDES, à l'information récurrente des CCE, CE et CHSCT. Il comprendra un plan de classement unique regroupant, comme jusqu'à présent, les documents pour la consultation sur les orientations

stratégiques mais également, et ce sera la nouveauté, les informations transmises de manière récurrente aux CE, CCE et CHSCT. Les documents seront affectés à chaque périmètre. Une mise à jour des accès des utilisateurs sera réalisée pour permettre l'accès aux documents CE, CCE et CHSCT en fonction des mandats de chacun.

**Sylviane LE PELTIER**

Les comptes rendus DP figurent-ils également sur la BDES ?

**Vincent PAUGAM**

La réglementation ne le prévoit pas.

Nous avons demandé à notre prestataire de conserver les documents sur 12 mois glissants. Une notification par mail est prévue en cas de mise à disposition d'un nouveau document sur la BDES.

**Sylviane LE PELTIER**

La disparition des documents papier à compter du 1<sup>er</sup> janvier constitue-t-elle une obligation ?

**Grégoire DESSAIGNE**

Désormais, nous aurons effectivement l'obligation de faire transiter les informations à caractère récurrent via la BDES, donc par informatique. La notification de la mise à jour de la BDES est également obligatoire.

**Sylviane LE PELTIER**

Les CE seront-ils informés du déploiement de ces nouvelles dispositions ?

**Grégoire DESSAIGNE**

Les utilisateurs seront en effet avisés de ces nouveaux modes de fonctionnement.

**Vincent PAUGAM**

Nous avons essayé depuis quelques jours des problèmes techniques de connexion à distances à la BDES. Nous travaillons actuellement à leur résolution qui sera résolu très prochainement.

#### **IV. Information sur le projet de déploiement de Contact RH au niveau de Carrefour Supply Chain**

**Nicolas HERON**

Pour rappel, le calendrier du projet vous a été présenté lors de la réunion de juillet. Demain, les deux centres de services partagés d'Evry et Aire-sur-la-Lys gèreront la paie de la Supply Chain. La bascule des paies s'effectuera en trois vagues successives. Les sites basés en Ile-de-France devraient être les premiers concernés, pour une raison de proximité avec Evry.

Les mesures d'accompagnement à la mobilité donneront lieu au déploiement d'une campagne d'affichage sur les sites. Sur proposition de votre part, nous sommes en train de finaliser un livret de la mobilité interne, afin d'orienter les collaborateurs pour une évolution vers un poste au sein d'un des deux CSP, ou vers un autre métier au sein du Groupe.

**Sylviane LE PELTIER**

Intégrerez-vous l'accord GPEC dans ce livret ?

**Nicolas HERON**

Nous y faisons en effet référence.

Par ailleurs, des espaces seront progressivement aménagés dans les différents sites, avec la mise en place d'un local et d'une ligne téléphonique dédiés à Contacts RH.

La commission Emplois Contacts RH se réunira le mois prochain à Evry. Elle sera l'occasion d'examiner dans le détail la situation des 49 personnes concernées.

**Daniel JOLY**

Toutes ces personnes ont-elles été reçues par leur DRH site ?

**Nicolas HERON**

Oui.

**Daniel JOLY**

Pourtant, il semblerait que nombre de questions restent en suspens. Tous les salariés ne disposent pas des informations nécessaires à un transfert serein de leur poste vers le CSP d'Evry. La communication est restée très générale. Du reste, vous avez également pris du retard dans la remise des livrets de communication.

**Nicolas HERON**

Je vous donne raison. L'accompagnement ne se limitera pas à un seul entretien, et nous avons bien pour ambition d'organiser un certain nombre de rendez-vous avec les personnes concernées. Je compte sur vous pour nous alerter si nous manquons à l'occasion à ces engagements.

**Alain MAHE**

Vous vous étiez également engagés à proposer une visite du site d'Evry. Cet engagement est-il toujours d'actualité ?

**Nicolas HERON**

Oui, et il vaut également pour le site d'Aire-sur-la-Lys. Toutes les personnes qui le souhaitent pourront se rendre sur les sites des CSP avant de se positionner.

**Alain MAHE**

Il semble pourtant que les salariés concernés n'aient pas toujours été avisés de cette possibilité.

**Nicolas HERON**

Nous renouvelerons l'information.

**Daniel JOLY**

De fait, le calendrier convenu n'est pas respecté, et les salariés concernés se posent des questions. Par exemple, les salariés de Salon-de-Provence ont de grandes craintes pour leur avenir. Certains ne voudront pas d'un transfert à Evry ou Aire-sur-la-Lys et ils se voient pourtant affirmer qu'ils resteront à leur poste.

**Jean-Luc DELENNE**

Il est en effet possible de sauver des postes par les mouvements naturels, et en prévision de départs en retraite.

**Nicolas HERON**

Il n'est en effet pas acceptable de communiquer en laissant entendre que le poste ne sera pas impacté. Les postes ne seront pas maintenus. Ils seront modifiés et transférés au CSP.

**Alain MAHE**

Le projet prévoit un seul correspondant RH par établissement.

**Nicolas HERON**

Cela dépend des sites. Certains sites prévoient plusieurs postes de correspondant RH, comme Salon par exemple.

**Céline DAVID**

A la CFE-CGC, nous sommes satisfaits que la Supply Chain s'inscrive dans le déploiement de Contact RH, et invite la Direction à ne pas négliger le rôle des managers dans leurs nouvelles tâches administratives. Il s'agira donc de veiller au déploiement des formations nécessaires.

**Nicolas HERON**

Nous souscrivons à cette ambition.

**Bruno MOUTRY**

Faut-il anticiper à terme la création d'une entité exclusivement dédiée qui traiterait la paie de la totalité des entités du Groupe ?

**Jean-Luc DELENNE**

Je l'ignore. Cette tendance au regroupement pourrait tout à fait se poursuivre, dès lors qu'elle se révèle économiquement justifiée. De toute façon, la paie de la plupart des entités se trouve *de facto* déjà centralisée.

**Tahar KHELLADI**

A moyen terme, ces prestations de paie pourraient-elles être externalisées ?

**Jean-Luc DELENNE**

Rien n'est prévu en la matière, même s'il s'agit d'une possibilité technique qui s'offre à notre entreprise, comme à n'importe quelle autre. Toutefois, nous n'optons pas forcément pour des solutions de cette nature.

La centralisation de la paie n'est pas un phénomène nouveau, et ne s'est jusqu'à présent jamais traduite par le recours à des centres de gestion basés à l'étranger. Au moment où nous parlons, nous n'avons donc pas fait le choix d'une telle externalisation.

**Tahar KHELLADI**

La centralisation des services de paie a souvent conduit, dans les autres entreprises, à une externalisation dans des pays étrangers, fiscalement plus avantageux.

**Jean-Luc DELENNE**

De fait, l'édition des bulletins de paie est déjà externalisée depuis plus de 40 ans chez ADP-GSI. L'Entreprise ne peut pas être suspectée de telles intentions de délocalisation, qui ne sont étayées par aucun fondement concret.

*La séance est suspendue de 13 heures 10 à 14 heures 15.*

### **Grégoire DESSAIGNE**

Dans le cadre de la promotion de notre Politique en faveur de la Diversité, menée déjà depuis de nombreuses années au sein du Groupe Carrefour, et notamment de l'emploi de personnes en situation de handicap, qui relève de la responsabilité collective de l'ensemble de notre Entreprise, nous tenions à vous signaler que les repas de ce midi ont été préparés par des salariés de l'ESAT de Garlande.

Un ESAT est un Etablissement et Service d'Aide par le Travail. L'ESAT de Garlande emploie 79 personnes en situation de handicap.

### **Jean-Luc DELENNE**

La Direction des Relations sociales et Diversité du Groupe Carrefour et les Direction des Ressources Humaines des Pays et des entités, organisent le 28 octobre prochain la Journée Internationale de la Diversité. Nous avons demandé aux DRH des différents pays d'impliquer les partenaires sociaux dans cet évènement, sur des sujets (promotion de la diversité, respect des différences) qui font consensus entre nous. Vous pouvez demander à votre responsable RH d'être éventuellement intégré au planning des évènements qui seront organisés à cette occasion.

## **V. Point sur la participation de Carrefour à la revitalisation du bassin d'emploi des agglomérations d'Evry Centre Essonne – Seine-Essonne**

### **Jean-Luc DELENNE**

Cette démarche de revitalisation fait suite au plan de départs volontaires du Siège intervenu en 2013.

### **Jérôme GANTIN**

La convention de revitalisation s'achèvera en juin 2017. Pour rappel, cette convention donne suite au PDV 2013 du Siège qui a entraîné la suppression de 495 postes, dont 234 mobilités internes et 261 mobilités externes. Le plan de revitalisation ne concerne que les mobilités externes, soit 206 postes qui ont été retenus avec la DIRECCTE de façon à être recréés sur la communauté d'agglomération Evry-Centre Essonne et celle de Seine-Essonne. Ces 206 postes doivent être créés en-dehors de Carrefour.

Pour ce faire, différentes actions ont été déployées :

- accompagnement des PME/PMI ayant des projets de développement, avec l'appui du cabinet Sémaphores : 166 emplois à créer ;
- assistance à la création/reprise d'entreprises avec l'aide du réseau Entreprendre Sud Ile-de-France : 20 emplois à créer ;
- aide à la création et à la transmission d'entreprises artisanales avec l'appui de la Chambre des métiers et de l'artisanat : 20 emplois à créer.

### **Sylviane LE PELTIER**

Cette obligation de résultat est-elle assortie d'une obligation de moyens ?

### **Jérôme GANTIN**

Nous avons versé trois fois le SMIC pour chacun de ces emplois à l'Etat afin de constituer la dotation de fonds pour les actions de revitalisation.

En outre, Carrefour accompagne les dirigeants de PME à l'aide de formations en Ressources Humaines. Un accompagnement de salariés du secteur des services à la personne est également proposé, avec l'appui du cabinet Sémaphores. A terme, ces actions devraient être porteuses de créations d'emplois indirectes.

Au 31 juillet 2016, 137 emplois ont été détectés et actés en comité technique, où la DIRECCTE et Carrefour sont représentés. Il reste donc 69 postes à détecter avant d'atteindre l'objectif de revitalisation qui nous est fixé.

**Sylviane LE PELTIER**

Que se passerait-il si nous n'y arrivions pas ?

**Jérôme GANTIN**

Nous serions alors taxés sur la différence d'emplois non créés.

**Sylviane LE PELTIER**

Cette action de revitalisation est-elle déployée systématiquement pour chaque plan de départs volontaires ?

**Jean-Luc DELENNE**

L'administration apprécie dans quelle mesure le projet impacte le bassin d'emploi concerné.

**Pierre BAREILLE**

Il serait bienvenu de proposer une présentation du panel d'entreprises accompagnées dans le cadre de cette démarche de revitalisation.

**Jérôme GANTIN**

Nous soutenons beaucoup d'entreprises sur le secteur des nouvelles technologies. Nous contribuons également à l'amorçage de l'Ecole numérique de l'université d'Evry. Les premières réunions sur le sujet se dérouleront dans les prochains jours. Notre mandat est clairement de contribuer à la dynamisation économique des deux territoires précités.

**Pierre BAREILLE**

La formation en Ressources Humaines n'est, *a priori*, pas adaptée. Il aurait été bienvenu de permettre aux sociétés soutenues d'accéder au réseau national et international de Carrefour, afin de les aider à entrer en relation avec les décideurs économiques.

**Jérôme GANTIN**

Rien n'interdit en effet de penser que certaines de ces entreprises seront nos fournisseurs de demain.

## **VI. Information sur le projet de simplification de l'organisation des activités informatiques du Groupe Carrefour**

### ***Véronique DRUESNES***

Ce projet fait suite à la fusion managériale des équipes informatiques Groupe et France effectuée en 2012. Depuis, au sein de la DSI, les collaborateurs qui exercent des métiers similaires peuvent appartenir à la société Carrefour Systèmes d'Information ou à la société Carrefour Management, malgré un management commun.

### ***Sylviane LE PELTIER***

Cette situation est ancienne, et ne concerne pas uniquement l'environnement informatique.

### ***Véronique DRUESNES***

Il est vrai que nous déployons une logique de simplification des organisations, et que ce périmètre n'est pas le seul concerné par une telle situation.

### ***Sylviane LE PELTIER***

Pensez-vous continuer dans cette logique de rationalisation des BU ? Au sein de CAF, des salariés sous statut Hypers coexistent avec des salariés au statut CAF.

### ***Jean-Luc DELENNE***

Ce projet de réorganisation vise exclusivement un enjeu de simplification des activités informatiques, la situation actuelle n'ayant plus aucune raison d'être.

### ***Véronique DRUESNES***

Ce constat prévalait également aux Marchandises. La démarche de simplification est lourde, et n'a forcément vocation à être déployée sur tous les périmètres.

Ce projet permettra de :

- harmoniser les situations contractuelles des salariés amenés à réaliser les mêmes tâches ;
- harmoniser les règles de gestion applicables aux collaborateurs ;
- optimiser le management en développant un sentiment d'appartenance à une structure commune.

Le regroupement des collaborateurs au sein de CSI se réaliserait dans le cadre d'un transfert automatique des contrats de travail des collaborateurs de Carrefour Management appartenant à la DSI (article L.1224-1 du Code du travail). Le transfert aurait lieu au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Le statut collectif de la société CSI serait révisé.

### ***Sylviane LE PELTIER***

Faut-il en déduire que ce statut collectif sera amélioré ?

### ***Véronique DRUESNES***

L'objectif est de le revoir de façon à accueillir les collaborateurs Carrefour Management dans les meilleures conditions.

### ***Sylviane LE PELTIER***

Qu'en est-il de la révision des statuts collectifs des autres entités qui sont moins favorables ?



**Jean-Luc DELENNE**

Nous ne sommes pas en réunion de négociation.

**Sylviane LE PELTIER**

Prenez-le comme un rappel plutôt que comme une demande. Un programme de rattrapage à destination d'un certain nombre de BU mériterait d'être déployé.

**Véronique DRUESNES**

L'objectif est d'assurer de bonnes garanties de transfert dans le cadre de ce projet de simplification, même si nous avons noté votre interpellation qui ne relève pas directement de notre périmètre.

CSI emploie aujourd'hui plus de 400 collaborateurs. Chez Carrefour Management, environ 220 personnes seraient concernées par un transfert vers CSI.

**Pierre BAREILLE**

Existe-t-il des liens entre CSI et Rue du Commerce ?

**Véronique DRUESNES**

La volonté n'est pas de séparer les différentes activités informatiques, mais plutôt de mettre en place une société informatique au service des BU métiers. Dans cette logique, des responsables informatiques ont été identifiés au sein de chaque Direction pour pouvoir mieux répondre aux besoins. Ainsi, sur le Digital et l'E-Commerce, les équipes de CSI sont au service de Hervé PARIZOT, sans pour autant en dépendre hiérarchiquement.

**Pierre BAREILLE**

Nous faisons également appel à des compétences externes. Dans quelles proportions ?

**Véronique DRUESNES**

Nous faisons appel à ces compétences extérieures lorsqu'elles n'existent pas en interne. Autrement dit, ce recours aux prestataires est très fluctuant dans l'année, en fonction des projets.

**Pierre BAREILLE**

Sur un an, pouvez-vous néanmoins estimer le nombre de consultants moyens par mois ?

**Véronique DRUESNES**

Le volant de consultants représente environ 30 % à 40 % des effectifs mais cela dépend encore une fois des projets en cours et des compétences présentes en interne.

**Bruno MOUTRY**

Ces prestations sont effectuées au forfait. Par conséquent, il est difficile d'estimer le nombre réel de personnes différentes derrière chaque intervention.

**Pierre BAREILLE**

De plus, ce recours aux compétences extérieures peut traduire soit un dynamisme de l'activité, soit un manque de compétences internes.

**Véronique DRUESNES**

Par nature, le dynamisme des projets dépend des besoins des BU.

**Pierre BAREILLE**

Lorsque les compétences manquent, déployez-vous des formations pour compenser ?

**Véronique DRUESNES**

Sur des compétences aussi techniques, nous devons nous reposer sur des personnes disposant d'une formation à jour. Toutefois, les prestataires apportent la plupart du temps des compétences très spécifiques, ce qui nous conduit parfois à les internaliser lorsque nous considérons le besoin comme durable et critique.

**Sylviane LE PELTIER**

Qu'en est-il de la représentation du personnel pour les élus concernés ?

**Véronique DRUESNES**

Cette évolution des effectifs sera prise en compte lors des prochaines élections professionnelles. Les élus de Carrefour Management perdront leur mandat au moment du transfert, tandis que ceux de CSI les conserveront jusqu'aux prochaines élections.

**Arnaud LE BLEVEC**

Ce projet a-t-il des conséquences en termes d'emplois ?

**Véronique DRUESNES**

Non. Il se traduit uniquement par un changement d'employeur, et n'a aucune conséquence sur les emplois ou sur l'organisation.

**VII. Information sur un projet de création d'un site unique destiné à accueillir les activités des services centraux actuellement implantées à Evry Courcouronnes****Thierry LAMBOURG**

Ce projet « Evry 2020 » a un horizon encore lointain. Il s'agit d'un projet de regroupement des cinq sites actuels d'Evry (Mermoz 1&2, Mermoz 3, Mermoz 6, Copernic 1 et Copernic 3) sur un seul et unique site, toujours à Evry. Les effectifs actuels seraient maintenus sur le nouveau site. Ce projet répond notamment à la vétusté des sites actuels, incompatibles avec les enjeux sociétaux de l'Entreprise, et doit permettre une amélioration des conditions de travail.

**Sylviane LE PELTIER**

Quelles sont les BU concernées ?

**Thierry LAMBOURG**

Par effectifs décroissants, nous pouvons notamment mentionner Supply Chain, Carrefour Banque, quelques entités de la BU Hypermarchés, le Service Clients, Carrefour Voyages, Assurance, la DO IDF de Carrefour Supermarchés, Carrefour Management, Covicar, CAF et Interdis.

**Sylviane LE PELTIER**

Ce projet n'a pas encore été présenté au CE de CAF.

**Thierry LAMBOURG**

Cela ne saurait tarder.

Par ailleurs, ce projet serait l'occasion de profiter de l'opportunité de l'arrivée du tram-train qui reliera le site d'Evry et celui de Massy en 30 à 40 minutes.

**Mélika JOBARD**

Fondamentalement, quel est l'intérêt de regrouper l'ensemble des salariés sur un seul site ?

**Thierry LAMBOURG**

Le plus ancien de ces sites date de 1974. Par conséquent, ces locaux sont vieillissants. L'objectif serait donc d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs, qui ne sont pas toujours optimales. De plus, les charges d'exploitation de ces bâtiments sont élevées, et pourraient être optimisées. Il s'agit donc d'un intérêt ergonomique autant qu'économique. Carrefour ne serait pas propriétaire du site qui a été identifié.

**Céline DAVID**

Ce discours était déjà celui qui était censé justifier le regroupement de salariés à Massy.

**Mélika JOBARD**

Vous ne pouvez pas minorer l'aspect économique motivant une telle décision.

**Jean-Luc DELENNE**

Au-delà des questions financières, ces sites sont aujourd'hui presque saturés. Nous pouvons moderniser les conditions de travail des collaborateurs d'Evry sans impact social, puisque ces locaux seront à proximité des sites actuels. Ce projet fédère donc les intérêts de tous.

**Edwige BERNIER**

Est-il prévu que des personnes transférées d'Evry à Massy fassent en 2020 le chemin inverse ?

**Jean-Luc DELENNE**

Ce n'est pas prévu dans le cadre de ce projet. Si une telle évolution devait intervenir, elle aurait lieu indépendamment du projet.

**Thierry LAMBOURG**

Moins de 2000 personnes sont concernées par ces mouvements. Le terrain des Amandiers sert aujourd'hui de parking aux collaborateurs de Mermoz 1 & 2 ; il accueillera demain le site unique.

**Sylviane LE PELTIER**

Prévoyez-vous la mise en place de nouveaux services, similaires à ceux de Massy, comme une conciergerie, une crèche ou une salle de sports ?

**Thierry LAMBOURG**

La réflexion sur les services est en cours puisque nous n'en sommes encore qu'au tout début du projet. Massy est une référence dans le cadre de la réflexion sur le projet mais nous ne déploierons pas forcément les services existants à Massy. Par exemple, la nécessité d'une crèche sur le site ne sera pas aussi aiguë qu'elle l'était à Massy puisqu'une réponse existe déjà pour les collaborateurs.

**Pierre BAREILLE**

Mermoz 1 & 2 seront-ils détruits ?

**Thierry LAMBOURG**

Je l'ignore. En tant que simples locataires, la réponse ne nous appartient pas.

**Arnaud LE BLEVEC**

Selon notre information, Mermoz 1 & 2 seront effectivement rasés. Qu'en est-il des places de parking ?

**Thierry LAMBOURG**

Nous sommes en train d'approfondir ce sujet, afin notamment de prévoir suffisamment de places pendant et après les travaux.

**Pierre BAREILLE**

Dans votre réflexion sur la maîtrise des coûts, intégrez l'hypothèse d'un rapprochement de la salle de collection des Ulis.

**Thierry LAMBOURG**

Cela ne fait pas partie du projet.

Le terrain des Amandiers permettrait de construire un bâtiment d'une surface d'environ 66 000 m<sup>2</sup>. Il accueillerait 29 000 m<sup>2</sup> de bureaux et 1400 places de parking environ.

**Bruno MOUTRY**

Pour quel effectif ce bâtiment est-il dimensionné ?

**Thierry LAMBOURG**

Il serait configuré pour un effectif de 2000 personnes, autrement dit pour un effectif que nous anticipons en stabilité.

**Pierre BAREILLE**

Le permis de construire a-t-il été déposé ?

**Thierry LAMBOURG**

Pas encore. Nous nous trouvons encore très en amont de cette phase.

**Pierre BAREILLE**

Ce projet concerne-t-il exclusivement les personnes basées à Evry ? Les personnes de Rue du Commerce basées dans le Nord de Paris auraient pu être concernées par cette logique de regroupement des équipes.

**Thierry LAMBOURG**

La préparation d'un tel projet implique l'ensemble des directeurs, qui font des choix en toute connaissance de cause.

**Sylviane LE PELTIER**

Quel sera l'objet des réunions de la commission paritaire ?

**Thierry LAMBOURG**

L'idée serait de reprendre le schéma de concertation qui a été mis en place pour Massy.

**Sylviane LE PELTIER**

Chaque CE avait désigné un représentant au sein de cette commission inter BU. En sera-t-il de même, au moins pour les BU aux effectifs les plus concernés ?

**Jean-Luc DELENNE**

Nous en tiendrons compte. Toutefois, en matière d'implantation sur un lieu de travail, les intérêts des différentes entités ne seront pas divergents. Ce projet va rassurer beaucoup de personnes sur Evry, puisqu'il pérennise notre implantation tout en permettant d'améliorer les conditions de travail.

**VIII. Conclusion par la Direction et par l'Expert du Comité****Dominique RIERA**

Il existe un point commun aux dossiers qui vous sont soumis. Il est question de dossiers de réorganisation, qui ont des causes différentes (managériales, organisationnelles, économiques). Ces projets de réorganisation aux typologies multiples doivent pourtant relever de l'application d'un seul et même accord. Il faut donc adapter la lecture et la pratique de l'accord à la diversité de ces projets.

Cet accord Groupe s'applique à tous, mais vient interférer avec des accords collectifs spécifiques à chaque entreprise. Demain, avec les évolutions législatives en cours, l'accord Groupe pourrait se substituer aux accords d'entreprise. La « loi travail » lance également un nouveau défi, avec la création d'une instance de dialogue social pour les franchisés, ce qui introduit une nouvelle forme de diversité.

Votre défi est donc d'accorder votre accord général à cette diversité des organisations, des projets et des accords.

**Jean-Luc DELENNE**

Vous avez bien résumé cette diversité. Les projets de réorganisation sont en effet très divers : fermeture du Siège de Guyenne & Gascogne, projet de plan de départs volontaires à Carrefour Banque, fusion des activités CSI et DSI Groupe, etc. Toutefois, cette diversité prévaudrait probablement aussi au sein d'une seule et même entité, comme les Hypers par exemple.

Par conséquent, il n'est pas certain qu'il soit aisé de déterminer des critères objectifs satisfaisants. Nous allons cependant examiner la possibilité d'instaurer un ou des indicateurs.

*La séance est levée à 15 heures 45.*

*La prochaine réunion du Comité Emploi et GPEC aura lieu les 3 et 4 novembre 2016.*

**Document rédigé par la société Ubiquis**