

Réunion de Comité Central d'Entreprise*Séance extraordinaire du 15 mai 2013***Participaient à la réunion :*****Pour la Direction***

Monsieur BURON, Directeur des Relations sociales
Monsieur TRINTIGNANT, Direction des Relations sociales

Pour les représentants du personnel

Madame ADAM	Madame MEUNIER
Monsieur AUVINET	Monsieur PAIN
Madame BASSEGA	Madame POITOU
Monsieur BASNIER	Madame POUPON
Madame BELTRAND	Monsieur RICBOURG
Madame BERTHOMET	Madame TELLIER
Madame BESSOLES	Madame TYLEC
Monsieur BOUVARD	Monsieur VANDESBOSCH
Monsieur BULLOT	Monsieur VEROT
Monsieur CELA	
Madame COSNIER	
Madame DUBREUIL	
Monsieur FABRET	
Madame GIRARD-VARLET-PAVY	
Madame LAUTIER	
Madame LEMAY	
Madame MAISSA	
Monsieur MEILLASSOUX	

Invités

Madame DEPAQUIS
Monsieur CORDERO

Ordre du jour

I.	Approbation du PV du 27 mars 2013	3
II.	Information sur le bilan de la Mission Handicap	3
III.	Bilan GPEC sur les dossiers PAM / Réception	8
IV.	Information sur la mise en place du test sur la reproduction de clés	9
V.	Point sur le Plan de Départs Volontaires accompagnant la mise en œuvre du projet de réorganisation des sièges et fonctions supports	12
VI.	Attribution des mandats de l'Assemblée Générale de l'APGIS	13

La séance est ouverte à 14 heures 05 sous la présidence de M. Buron.

Nous vous informons que l'ordre du jour n'a pas été traité selon son déroulé initial.

I. Approbation du PV du 27 mars 2013

Le procès-verbal de la réunion du 27 mars 2013 est approuvé à la majorité (18 voix favorables et 2 abstentions).

Mme BESSOLES observe que certaines interventions ne sont pas suffisamment détaillées. Un tel niveau de synthèse, estime-t-elle, modifie parfois le sens des propos des intervenants.

Mme POUPON note que l'abstention des élus est précisément motivée par le manque de précisions.

M. TRINTIGNANT en prend note, mais il considère que la transcription en mot-à-mot rendrait les procès-verbaux du CCE peu lisibles. Cela étant, l'approbation des procès-verbaux permet aux membres de l'Instance d'apporter des corrections et des précisions, si nécessaire.

Mme POUPON demande à la Direction de veiller à ce que le sens des interventions des élus soit respecté.

M. TRINTIGNANT prend note de cette demande.

II. Information sur le bilan de la Mission Handicap

Mme DEPAQUIS présente la synthèse des indicateurs de la politique Handicap de 2010 à 2012 (unités requises, unités présentes, sorties, recrutements, taux d'emploi, etc.). Sur un effectif cible de 3 165 travailleurs handicapés, Carrefour France a employé 3 341 salariés présentant un handicap en 2012, soit un taux d'emploi de 6,14 %. Ce taux est en constante progression depuis 2010, puisqu'il est passé de 5,52 % à 6,14 % en 3 ans. M. DEPAQUIS souligne que le taux d'emploi avant minorations est supérieur au seuil légal de 6 %, ce qui est très important, car cela permet à l'Entreprise de bénéficier d'aides de l'AGEFIPH. En 2012, la Direction a relevé 474 reconnaissances et 226 renouvellements. En revanche, 318 personnes ont perdu le statut de travailleur handicapé en 2012. Après minorations, le taux d'emploi est passé de 7,26 % à 8,14 % de 2011 à 2012.

De même, le nombre d'établissements dépassant le seuil de 6 % est en hausse régulière : 169 établissements Carrefour atteignent ainsi cet objectif en 2012, dont 17 affichent un taux supérieur à 11 %. Il s'agit, notamment, des magasins d'Aire-sur-la-Lys, Soyaux, Vannes, Barentin et Liévin. 18 établissements ont un taux d'emploi de personnes handicapées compris entre 10 % et 11 %.

En revanche, le nombre de recrutements de personnes handicapées est en baisse constante depuis 2010. 93 recrutements ont été réalisés en 2012, dont 72 en CDD. Par ailleurs, 39 stagiaires handicapés ont été accueillis dans l'Entreprise, soit un total de 3 960 heures.

Mme DEPAQUIS indique que l'espace emploi a participé à 18 forums spécialisés sur le handicap en France tout au long de 2012. 38 candidatures de personnes handicapées ont été reçues dans ce cadre. Elle présente ensuite les actions ciblées de la politique Handicap. Parmi elles, la Mission Handicap a mis en place une passerelle avec le GRETA : des formations ont été réalisées au profit de personnels malentendants ; sur les 9 personnes ayant intégré ce dispositif, 7 ont été recrutées en CDI.

99,11 % des effectifs de personnes handicapées sont en CDI. Dans la catégorie des CDI, 64,4 % des salariés sont des femmes. En outre, 55,55 % des salariés de Carrefour France présentant un handicap ont une ancienneté supérieure à 15 ans. 17 % d'entre eux ont plus de 30 ans d'ancienneté. Plus de 36 % des travailleurs handicapés de Carrefour sont âgés de 40 à 50 ans. Plus de la moitié de cet effectif est à temps complet et 93 % des travailleurs handicapés sont de niveaux 1, 2 et 3. En revanche, peu de personnes handicapées occupent des postes de cadres, phénomène qui se vérifie dans la plupart des entreprises. Mme DEPAQUIS explique que le nombre de personnes handicapées suivant des formations d'enseignement supérieur est faible. 7 salariés handicapés ont bénéficié d'une évolution professionnelle en 2012.

Mme DEPAQUIS présente ensuite la synthèse des sorties de l'effectif. Les principaux motifs de rupture des contrats de travail de ces personnes sont les suivants :

- licenciements pour inaptitude : 45,26 % des cas ;
- départs à la retraite : 20,79 % des cas ;
- licenciement pour faute grave : 18,95 % des cas ;
- démissions (au nombre de 26) ;
- décès (au nombre de 13).

Il est intéressant de noter que plus de 26,5 % des personnes handicapées ayant quitté Carrefour étaient âgées de plus de 58 ans. Ces salariés sont partis soit pour un départ à la retraite, soit en préretraite. De plus, la part des salariés ayant quitté l'Entreprise avant 1 an d'ancienneté est relativement élevée, ce qui suscite des interrogations sur le recrutement de ces personnes. Revenant sur les cas particuliers des licenciements, Mme DEPAQUIS indique que dans 90 % des cas de licenciement pour inaptitude, la Sécurité sociale déclenche l'invalidité de 2^e catégorie.

Mme GIRARD-VARLET a le sentiment que l'Entreprise n'est plus en mesure de reclasser les personnes invalides de 1^{ère} et de 2^e catégories.

Mme DEPAQUIS répond que l'Entreprise effectue pourtant de nombreux reclassements. Ces derniers dépendent pour une large part des fiches de restriction établies par le Médecin du Travail.

M. BURON rappelle que la priorité a été donnée au maintien dans l'emploi lors du dernier accord. Plus de 800 salariés ont ainsi été repositionnés.

Mme DEPAQUIS ajoute que l'Entreprise fait appel à des ergonomes afin de réfléchir à des solutions de reclassement interne pour les salariés avec restriction médicale. De nombreuses

actions ont été financées pour effectuer les aménagements de poste nécessaires, parmi lesquelles un poste emballage pain, une alarme lumineuse, l'automatisation d'une ouverture de porte, des bilans de compétences et d'évolution professionnelle, des chaussures orthopédiques de sécurité, la prise en charge des frais de transport, des frais d'interprète, un monte-escaliers, des verres correcteurs teintés, un transpalette électrique avec levée auxiliaire, etc.

Mme COSNIER souhaite savoir combien d'alarmes lumineuses ont été installées. Ce type d'installations a été préconisé par la CRAM pour les sourds et malentendants, précise-t-elle.

Mme DEPAQUIS le confirme. Carrefour fait appel, sur cette problématique, à un ergonomiste spécialisé sur l'accompagnement de la surdité. En outre, elle mentionne 63 actions financées en 2012, soit un nombre d'actions en augmentation de 30 % par rapport à 2011. Soucieuse de prendre en compte l'évolution professionnelle et l'employabilité des personnes handicapées, la Mission Handicap a finalisé 4 bilans de compétences et d'évolution professionnelle et 3 bilans de maintien dans l'emploi par le biais d'UNIRH. Ces outils ont permis aux intéressés d'initier des projets de formation ou de réfléchir à une réorientation professionnelle. La mission Handicap a financé de nombreux appareils auditifs, des aménagements de véhicule, un fauteuil roulant et a participé au financement de permis de conduire.

226 salariés ont été recensés dans le cadre du diagnostic « personnes sourdes », dont 127 malentendants et 99 personnes sourdes. 78 salariés bénéficient d'un suivi spécifique dans 41 magasins. La Direction a constaté que les montants consacrés au financement des matériels à destination des personnes sourdes ont augmenté de 52,6 % par rapport à 2011.

Mme COSNIER constate que les équipements en bips n'ont pas été référencés.

Mme DEPAQUIS le confirme. Ces équipements apparaîtront dans le bilan de la politique sur l'emploi des personnes handicapées de l'année 2013. Par ailleurs, 43 personnes ont suivi la formation « 1^{ère} approche de la langue des signes française ». 11 études ergonomiques ont été menées, dont 14 personnes handicapées ont directement bénéficié.

La Direction a recensé 2 219 actions de maintien dans l'emploi (tous publics confondus), dans le cadre d'une enquête effectuée auprès des magasins. 165 établissements ont répondu au questionnaire. Sur les 822 actions concernant spécifiquement un travailleur handicapé, 146 actions ont bénéficié à des salariés en inaptitude. 676 actions ont concerné des salariés avec des restrictions d'aptitude. Parmi ces derniers, 623 ont été maintenus à leur poste, 33 ont été reclassés à un autre poste, 10 ont vu leur arrêt prolongé et 4 ont quitté l'Entreprise. Ainsi, 92 % des avis de restriction donnent lieu à un maintien dans l'emploi.

31 salariés handicapés ayant reçu un avis d'inaptitude ont pu être reclassés en interne et que 5 ont pu être maintenus dans leur emploi. Dans 19 % des cas, les inaptitudes sont prononcées suite à une maladie professionnelle, contre 40 % suite à une maladie et après la reprise du travail, ce qui remet en cause certaines idées reçues. La Mission Handicap a sensibilisé la Direction des Ressources Humaines d'envoyer un courrier aux personnes

concernées de la possibilité de bénéficier d'une visite de pré-reprise, suite à un arrêt de travail de longue durée. Aujourd'hui, les visites de pré-reprise ne représentent que 4 % de l'ensemble des visites de la Médecine du Travail.

Mme DEPAQUIS ajoute que les restrictions d'aptitude sont prononcées dans 32 % des cas lors des visites annuelles dont les travailleurs handicapés bénéficient. La nécessité d'aménager les horaires constitue la 1^{ère} cause des restrictions d'aptitude. Les restrictions de port de charges lourdes et/ou aux gestes répétitifs sont très fréquentes. Globalement, 93 % des actions de maintien dans l'emploi concernent des salariés de niveaux 1 à 3, qu'ils soient handicapés ou non.

Les entreprises ont également la possibilité de travailler avec des établissements du secteur protégé (ESAT). Carrefour collabore ainsi avec 25 établissements de ce type, soit près de 15 unités générées.

En 2012, 23 sessions ont été organisées pour les pilotes CHSCT, qui ont permis de former 180 pilotes. 13 sessions ont été réalisées pour les copilotes CHSCT, ce qui a permis de former 79 copilotes. 75 managers ont aussi été sensibilisés dans le cadre de 6 sessions. Ces actions ont permis de mieux informer les managers à ces problématiques, *via* des réunions dédiées et un module de *e-learning*.

Sur le plan de la communication interne, la Mission Handicap publie deux bulletins annuels, qui sont édités et envoyés avec les bulletins de salaire. Un certain nombre d'outils ont été diffusés à l'attention des pilotes sur le portail. Différents articles ont été publiés dans la presse généraliste et spécialisée pour les besoins de la communication externe. L'Entreprise s'engage à financer son programme d'action en faveur des personnes handicapées par le biais de la contribution qu'elle aurait, à défaut d'accord, dû verser à l'AGEFIPH. En 2012, le budget de la mission Handicap s'est élevé à 1 042 Keuros et 1 329 Keuros ont été dépensés effectivement. 44,17 % des dépenses ont porté sur le maintien dans l'emploi. Mme DEPAQUIS rappelle que le budget 2009 n'avait pas été consommé intégralement, soit un solde de 685 Keuros. À ce jour, ce solde s'établit à 297 Keuros et sera dépensé probablement en 2013. Le fait d'avoir atteint un taux de 8,05 % après minoration permet à l'ensemble des établissements d'accéder aux aides de l'AGEFIPH, *via* le réseau SAMETH (Service d'aide au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés) et CAP Emploi (aides à l'embauche, contrats de professionnalisation).

Mme POUPON se félicite de l'atteinte du taux d'emploi légal de 6 %. Elle souhaite savoir si les établissements excédant largement ce seuil ont en réalité beaucoup recruté des personnes handicapées ou s'il s'agit davantage de salariés devenus handicapés suite à un accident du travail. Elle ne souhaite pas que l'Entreprise « *fabrique* » en quelque sorte des travailleurs handicapés. Mme POUPON souhaite savoir, en outre, quelles mesures sont prises pour aménager les postes de travail, autres que celles financées par la Mission Handicap.

Mme DEPAQUIS explique qu'il est impossible de savoir exactement quand une personne devient handicapée (handicap de naissance, invalidité faisant suite à une maladie ou un accident, etc.). Quoi qu'il en soit, la part des travailleurs handicapés dans l'effectif de

Carrefour progresse. L'analyse des chiffres montre que dans 40 % des cas, une invalidité résulte d'une maladie personnelle ou d'un accident de la vie. Les accidents du travail ne constituent pas la cause principale des handicaps.

Mme POUPON constate que le taux d'emploi des travailleurs handicapés est très élevé dans certains magasins. Elle souhaite savoir dans quelle mesure les accidents du travail ont pu contribuer à la hausse du taux d'emploi des travailleurs handicapés.

Mme DEPAQUIS n'est pas en mesure de fournir cette information. D'ailleurs, note-t-elle, l'Entreprise peut recruter des personnes handicapées qui ont été victimes d'un accident du travail dans une société précédente. Globalement, les chiffres témoignent des efforts fournis pour le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Mme POUPON observe que, compte tenu de la baisse de l'effectif de Carrefour France, les opportunités de reclassement interne pour les salariés handicapés sont toujours moins nombreuses.

Mme COSNIER demande à la Direction de communiquer les statistiques sur le handicap suite à une maladie professionnelle. Cette problématique intéresse particulièrement les caissières des magasins.

Mme DEPAQUIS prend note de cette demande.

Mme LEMAY remarque que dans certains établissements, les pilotes sont inexistantes.

M. PAIN s'interroge sur le véritable rôle du CHSCT dans le domaine du maintien dans l'emploi. Il demande à la responsable de la Mission Handicap à partir de quand le CHSCT doit intervenir sur ces problématiques. M. PAIN aurait souhaité que la dimension humaine soit plus présente dans le rapport de la Mission Handicap.

Mme DEPAQUIS répond que les copilotes de CHSCT doivent intervenir lorsque des aménagements de poste sont nécessaires pour le maintien dans l'emploi d'un salarié handicapé.

Pour M. PAIN, les copilotes procèdent d'une excellente idée, mais encore faudrait-il faire vivre ces dispositifs dans les magasins.

Mme BELTRAND déplore que les copilotes ne soient pas impliqués systématiquement. Dans certains cas, ajoute-t-elle, ces derniers sont sollicités par les RRH par défaut. Or ces derniers peuvent se montrer réellement compétents et proposer des solutions pertinentes auxquelles nul n'aurait pensé. Mme BELTRAND souligne tout l'intérêt et les résultats positifs de la Mission Handicap, mais elle insiste sur le fait que les directions de magasin doivent s'impliquer davantage au quotidien, pour faire vivre les accords signés. Elle souhaite savoir enfin s'il subsiste un reliquat du budget 2012.

Mme DEPAQUIS répond négativement. Elle déclare que la Mission Handicap communiquera plus avant sur le rôle des copilotes CHSCT dans les magasins.

Mme GIRARD-VARLET fait part de son expérience de copilote de CHSCT. Elle a le sentiment que ces personnes ne servent à rien dans certains établissements.

M. BASNIER note que les élus participent aux commissions Handicap. Ces dernières ont permis d'aboutir à la création des pilotes et des copilotes, malgré les réticences de la Direction. S'il se félicite de la réalisation de ce projet, il estime que la mise en œuvre doit encore s'améliorer dans les magasins.

M. BOUVARD observe que dans certains cas, les pilotes handicap ont aussi une casquette « RH Paie ». Parfois, ils en sont réduits à appliquer les décisions de leur manager, qui a la ferme volonté de licencier certains travailleurs handicapés. Il ajoute que certains directeurs refusent de réunir les plateformes d'établissement et déplore qu'il ne leur en soit pas tenu rigueur.

III. Bilan GPEC sur les dossiers PAM / Réception

M. BURON rappelle que la Direction et le CCE avaient convenu, à la fin de l'année 2012, de faire un nouveau point sur les dossiers de repositionnement des salariés de PAM et de la Réception. Globalement, les cibles ont été revues à la baisse pour ces deux entités.

Sur le périmètre de PAM, 453 collaborateurs étaient concernés initialement. Au 30 avril 2013, 15 personnes restaient à positionner, dont 12 femmes. Parmi elles, 3 personnes sont âgées de plus de 60 ans, 6 ont entre 50 et 60 ans, 4 entre 40 et 50 ans et 2 entre 30 et 40 ans. 6 salariés n'ont aucune restriction médicale et la Direction a eu plus de difficultés à repositionner les 9 personnes restantes, qui ont une restriction d'aptitude spécifique (troubles de l'audition, problèmes dans le port de charges lourdes, difficultés liées aux mouvements répétés, etc.). Actuellement, 11 collaborateurs sur 15 travaillent sur la base de 35 heures hebdomadaires. 5 collaborateurs ont reçu 3 propositions de poste et 12 collaborateurs en ont reçu au moins une. À ce jour, 8 collaborateurs sont toujours en poste, 2 sont en arrêt-maladie, 1 est en congé parental et 1 est en congé maternité.

Par ailleurs, 200 collaborateurs de la Réception étaient concernés initialement. La cible a été réduite de 20 postes en 2012. Fin 2012, 23 personnes restaient à positionner sur les 50 personnes concernées au départ. Celles-ci affichent une ancienneté de 20 ans au minimum. Fin avril 2013, 8 collaborateurs de la Réception (dont 5 salariés de Carrefour Hypermarchés SAS) restaient à positionner, dont 1 travailleur handicapé.

M. BURON indique que compte tenu des niveaux atteints et de la priorité donnée à la politique commerciale, les dossiers restants seront clos. Globalement, une majorité de collaborateurs concernés est âgée de plus de 50 ans. Dans le périmètre de PAM, il a été plus aisé d'identifier une solution de reclassement pour les salariés avec une restriction médicale, dans des postes administratifs. Au-delà des dispositifs à renforcer ou à développer, la Direction admet qu'il sera nécessaire d'accompagner de façon plus spécifique les collaborateurs ayant plus de 45 ans et/ou ayant plus de 20 ans d'ancienneté. Ces derniers présentent en effet souvent le plus de difficultés de reclassement.

M. FABRET remarque que cette période transitoire a souvent été mal vécue par les Seniors. Il estime qu'un soutien plus spécifique devrait leur être apporté, ce d'autant plus que certains d'entre eux ont subi des pressions.

M. BURON indique que l'objet d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est d'anticiper. Le dossier relatif à PAM a été plus long à traiter, avec un décalage de plusieurs mois entre la consultation et le déploiement. Les premiers mois, certains collaborateurs ont pu attendre des propositions, alors que dans le même temps, les directeurs de magasin ne constataient pas de baisse d'activité sur le terrain.

M. PAIN souhaite savoir si les salariés volontaires dans le cadre de la GPEC seront prioritaires sur ce type de postes.

M. BURON répond que dans l'hypothèse où un poste serait à pourvoir dans le service d'origine, le salarié ayant fait l'effort de se repositionner serait prioritaire. D'une façon générale, tous les collaborateurs concernés par un projet de réorganisation sont prioritaires.

IV. Information sur la mise en place du test sur la reproduction de clés

M. CORDERO présente au CCE le test réalisé sur la mise en place d'un nouveau service de reproduction des clés. Ce marché représente un volume de 50 millions de clés reproduites. Le *leader* de ce marché est la société Mister Minit, qui génère un chiffre d'affaires annuel de 150 000 euros par boutique. Ce marché est très rentable, dans la mesure où le prix d'achat d'une clé est de 0,42 euro, avec un prix de vente de 5 euros. En moyenne, une clé peut être reproduite en 30 secondes et le processus de production-vente ne nécessite pas plus de 3 minutes.

L'offre Carrefour reposerait sur le concept Solutec, qui comprend une machine, un meuble de présentation, un logiciel de reconnaissance de clés, une banderole publicitaire, du matériel de nettoyage et 3 heures de formation. Ce concept a déjà été installé dans 700 points de vente. Le coût unitaire de ce concept est de 4 600 euros et celui-ci peut être rentabilisé en moins de 6 mois.

M. CORDERO indique que tous les modèles de clés ont été référencés pour le passage de la commande. Un code EAN unique a été créé pour l'encaissement. Le fonctionnement de la machine est relativement simple : la clé originale et la clé vierge s'insèrent dans un mini étau et la reproduction est assurée au moyen d'une meuleuse. Les collaborateurs concernés seront formés à la fabrication des clés et seront chargés de l'accueil des clients, de la fabrication et de l'encaissement. Une paire de lunettes de protection sera fournie avec la machine.

Le test sera réalisé dans les magasins d'Aulnay, Chambourcy, Ecully et Pontault-Combault, qui sont tous à très haute fréquentation. Le volume potentiel de clés a été estimé à 9 450, 7 851, 14 898 et 12 172 clés, respectivement. La Direction a fait cette estimation sur l'hypothèse de 12 % de clients potentiels.

M. RICBOURG note qu'à Aulnay, la société Mister Minit est située à l'entrée du centre commercial et que cette enseigne bénéficie donc d'un emplacement idéal.

M. CORDERO le confirme. Il précise qu'au magasin d'Aulnay, la Direction envisage d'implémenter ce service au SAV.

Pour Mme BESSOLES, ce choix pourrait ne pas être des plus pertinents. Elle considère que les estimations de la Direction sont surévaluées.

M. CORDERO indique qu'à l'exception d'Aulnay, les magasins de Chambourcy, Ecully et Pontault-Combault affichent d'excellents résultats sur la location de véhicules. Pour lui, l'implémentation du service de reproduction de clés dans les galeries commerciales sera optimale.

Mme GIRARD-VARLET souhaite savoir qui exactement sera en charge des activités de reproduction des clés.

M. CORDERO répond que la responsabilité de ce service sera confiée aux personnels du Service Après-Vente.

Mme GIRARD-VARLET estime que ce dispositif est impossible à mettre en place à Chambourcy, compte tenu de la charge de travail actuelle du SAV. Ces équipes doivent gérer, entre autres, l'accueil des clients, les locations de véhicules et les retraits de colis.

M. CORDERO note qu'en moyenne, les retraits représentent un volume de 27 colis par semaine dans les hypermarchés et de 46 colis dans les supermarchés.

Mme GIRARD-VARLET ne voit pas comment les personnels du SAV pourront gérer ces nouvelles activités.

M. VEROT estime qu'à Ecully la mise en place de cette activité représentera une charge de travail supplémentaire de 50 heures par mois.

M. CORDERO explique que l'objectif de la Direction est, à ce stade, de lancer un test (sur une durée de 6 mois). L'objectif de celui-ci est d'évaluer l'intérêt porté par les clients, d'évaluer les volumes et la capacité des équipes à gérer ce nouveau service. En cas d'échec ou en cas d'incapacité des personnels du SAV à gérer ce service, ce test ne pourra aller plus avant.

Mme BELTRAND souligne également les impacts de cette opération sur la charge de travail des salariés concernés. Elle s'interroge ensuite sur le niveau de qualification et de classification que la Direction entend donner aux salariés du SAV, qui sont amenés à gérer les activités de location de voitures, des relais colis et à présent de la reproduction des clés. Les élus sont favorables au développement et au maintien de l'emploi, mais la Secrétaire du CCE attire également l'attention sur la nécessaire réflexion sur les classifications et les salaires correspondants.

M. TRINTIGNANT indique que dans le cadre du suivi du test. Il sera possible d'apprécier notamment la technicité requise par ces activités.

Mme BESSOLES souligne que le document unique de prévention des risques devra être complété dans les établissements concernés.

M. TRINTIGNANT en convient, et précise que les CHSCT seront informés de la mise en œuvre de ce test.

Mme BELTRAND s'enquiert ensuite, auprès de la Direction, des modalités de gestion des stocks de clés.

M. CORDERO répond que le manager en charge du Service Après-Vente sera responsable de la gestion des stocks de clés. Les commandes seront effectuées sur l'outil Attica.

Mme BELTRAND considère qu'en pratique, les salariés du SAV seront amenés eux-mêmes à gérer les stocks. Dès lors, un classement au niveau 3B ou 3C serait pleinement justifié.

M. BURON note que l'intérêt d'un test est de vérifier si l'organisation envisagée est adaptée. Pour la Direction, les opportunités de développement sur de nouveaux marchés, qui représentent autant d'occasions de fidéliser la clientèle de Carrefour, doivent être saisies.

Mme POITOU considère, pour sa part, qu'une période de réalisation de 6 mois pour ce test est relativement courte, d'autant plus que celui-ci sera réalisé en partie en juillet et en août.

Mme BELTRAND suggère de négocier une mise à disposition avec le fournisseur. Elle estime qu'il serait regrettable de réaliser un investissement à perte alors que, dans le même temps, l'accent est mis sur la lutte contre la démarque.

M. CORDERO répond que le fournisseur n'a pas souhaité mettre ses machines à disposition.

M. MEILLASSOUX demande à la Direction si l'utilisation de cette machine générera des nuisances sonores.

M. CORDERO répond négativement. Quoi qu'il en soit, la production en tant que telle n'excédera pas 30 secondes.

M. BASNIER prend acte de la volonté de la Direction de mettre en place un nouveau service rentable. Il met l'accent sur la nécessité de donner aux équipes les moyens de réussir ce projet, citant l'exemple de Chambourcy, où l'effectif du SAV est réduit. Par ailleurs, M. BASNIER souligne que les concurrents pourraient baisser leurs prix en réaction.

M. CORDERO indique que si cela se produit, la Direction des Achats pourra renégocier le prix d'achat des clés à la baisse. Tous les aspects devront être évalués lors du test, en particulier la capacité des équipes du SAV à assurer ce service. Dans les magasins Carrefour Market, note-t-il, ce service a été installé à l'accueil et connaît un franc succès.

M. FABRET partage le point de vue selon lequel les concurrents de Carrefour réagiront très rapidement. Il considère, de même, que la Direction devra déployer les ressources nécessaires pour réussir ce projet.

M. VEROT recommande à la Direction de mettre les moyens humains nécessaires en amont de ce projet.

M. BURON rappelle que l'activité des SAV diminue depuis plusieurs années. Les directeurs de magasin sont le mieux positionnés pour répondre à la question spécifique des ressources. Si des heures supplémentaires s'avèrent indispensables, les directeurs devront mettre les ressources nécessaires à disposition. Tout l'enjeu, pour l'Entreprise, est de s'assurer de la rentabilité des services qu'elle entend fournir à ses clients. M. BURON entend les interrogations des élus, mais il insiste sur le fait que la question des moyens devra être débattue dans les instances concernées. En outre, un bilan de ce test sera présenté au CCE.

M. VEROT estime que la Direction devrait prévoir des moyens humains supplémentaires *a priori*. Par ailleurs, il considère que l'activité dans les SAV a plutôt tendance à augmenter, en raison de la crise. M. VEROT affirme que dans ces services, la pression que subissent les salariés est très importante. Il souhaite qu'une personne à temps plein soit affectée au SAV et que la Direction de Carrefour France en assume financièrement le coût.

M. CORDERO répond qu'il appartiendra aux directeurs de magasins d'apprécier l'opportunité ou non d'affecter un collaborateur à temps plein, en fonction des niveaux de rentabilité atteints.

M. RICBOURG souhaite savoir quand ce projet sera présenté aux instances représentatives du personnel concernées.

M. CORDERO répond que la Direction est en ordre de marche. Le fournisseur est en mesure de livrer les machines sous 4 semaines.

M. BURON ajoute que les élus des CE et CHSCT locaux auront tout loisir de s'exprimer à ce sujet avec le directeur de leur magasin, de fin mai à mi-juin. Par définition, le résultat d'un test n'est pas connu à l'avance.

Mme TELLIER s'interroge sur la qualité des clés.

M. CORDERO répond que la qualité des clés est équivalente à celle que la société Mister Minit offre à ses clients.

V. Point sur le Plan de Départs Volontaires accompagnant la mise en œuvre du projet de réorganisation des sièges et fonctions supports

M. TRINTIGNANT présente l'état d'avancement du Plan de Départs Volontaires (PDV). Les chiffres commentés en séance ont été arrêtés en date du 2 mai 2013. À cette date, 179 solutions ont été validées, dont 128 solutions en interne et 51 solutions à l'externe. Ainsi, 108 solutions restent à identifier. L'effectif concerné est masculin à 58 % et féminin à 42 %. Plus de 65 % des collaborateurs concernés ont plus de 40 ans. Un certain nombre d'ateliers « *découverte* » ont été mis en place. La majorité d'entre eux a eu pour thème le pilotage d'un projet professionnel. Les démarches de reprise et de création d'entreprises ont également été plébiscitées par les salariés intéressés. En outre, 2 337 visites sur le site

<http://intragroup.carrefour.com/pdvinfos> ont été recensées entre la semaine n°3 et la semaine n°17. Plus de 14 600 pages ont été vues en 14 semaines. Ces chiffres montrent que les collaborateurs se sont intéressés aux informations diffusées, avec une moyenne de près de 6 minutes par visite.

Mme DUBREUIL affirme que certains collaborateurs concernés par le PDV se sont vu refuser des postes en interne, au prétexte que ces derniers étaient déjà pourvus.

M. BURON demande à cette élue de bien vouloir apporter des précisions sur ce cas particulier ultérieurement. Il précise que la bourse de l'emploi est actualisée une fois par semaine.

VI. Attribution des mandats de l'Assemblée Générale de l'APGIS

M. BURON indique que 5 sièges à l'Assemblée Générale de l'APGIS sont attribués à la société Carrefour. Il invite le CCE à désigner ses représentants.

Mme BELTRAND présente les 5 candidatures suivantes :

- Mme POITOU (FO) ;
- Mme DAVID (CFE-CGC) ;
- Mme POURCHASSE (CFTC) ;
- Mme MONTOYA (CGT) ;
- Mme BELTRAND (Secrétaire du CCE).

M. BOUVARD note que Mme DUPRES et Mme MAISSA sont également candidates, pour la CFDT.

Le vote se déroule à main levée.

Résultats du vote :

- *Mme POITOU (FO) : 18 voix ;*
- *Mme DAVID (CFE-CGC) : 18 voix ;*
- *Mme POURCHASSE (CFTC) : 18 voix ;*
- *Mme MONTOYA (CGT) : 18 voix ;*
- *Mme BELTRAND (Secrétaire du CCE) : 18 voix ;*
- *Mme DUPRES : 2 voix ;*
- *Mme MAISSA : 2 voix.*

Mme POITOU, Mme DAVID, Mme POURCHASSE, Mme MONTOYA et Mme BELTRAND sont désignées pour représenter le CCE de Carrefour Hypermarchés SAS à l'Assemblée Générale de l'APGIS.

M. BOUVARD donne lecture de la déclaration suivante, au nom de la CFDT :

« Aujourd'hui a eu lieu l'attribution des mandats pour l'Assemblée Générale de l'APGIS, qui a lieu le 26 juin. Nous aurions aimé connaître à l'avance le nombre de mandats, qui sont attribués aujourd'hui. De plus, nous regrettons qu'il n'y ait pas eu de consultation à SODERA

pour l'attribution des mandats. Il est en effet anormal que seul le CCE Hypermarchés se voit attribuer une représentation pour l'Assemblée Générale de l'APGIS, pour l'ensemble des salariés des sociétés Hypermarchés ».

M. BURON explique d'une part, que le nombre de mandats n'évolue pas au fil des ans et, d'autre part, que seul le CCE d'Hypermarchés SAS, qui est la société signataire du contrat, doit désigner ses représentants. Les autres sociétés du Groupe sont couvertes par l'accord de prévoyance, mais elles ne sont pas signataires.

Mme BELTRAND quitte la séance à 16 heures 10. M. VANDESBOCH est désigné secrétaire de séance à la majorité des votants (18 pour, 2 abstentions).

La prochaine séance du Comité Central d'Entreprise se tiendra le 12 juin 2013 à Évry.

La séance est levée à 16 heures 30.