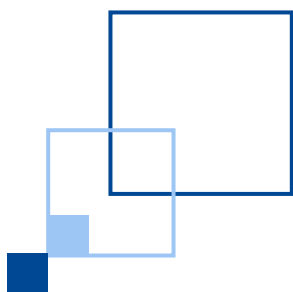




## PRESENTATION DE LA GPEC AU SEIN DU GROUPE CARREFOUR



**Gestion prévisionnelle des emplois et des  
compétences**

Eurocommerce 15-09-2009

## Sommaire

---

- Le contexte en France et pour le groupe Carrefour
  - Présentation du groupe / le Plan de Transformation / le contexte dialogue social
- La GPEC au sein du groupe Carrefour
  - Réglementation / L'esprit GPEC au sein de Carrefour / l'historique / le contenu des Accords
- Le fonctionnement
  - Comités Emploi GPEC
  - Les EMC
- Exemple d'outil déployé dans le cadre des Accords GPEC : Passerelle
- Exemple de projet de réorganisation accompagnée par la GPEC
- Réflexions pour l'amélioration des dispositifs

## Le groupe Carrefour en France

- 5 517 magasins et 134 000 collaborateurs



- Plus de 100 métiers différents

Magasin: Employé commercial, hôte de caisse, manager de rayon, directeur de magasin

En entrepôt: approvisionneur, préparateur de commande, chef de quai, responsable transport

Au siège: métiers des achats et du marketing, finance, contrôle de gestion, ressources humaines, communication, ..

- De nombreuses possibilités de mobilités internes, géographiques ou fonctionnelles
- Premier employeur privé
- Un plan de transformation à 3 ans ayant pour objectif de retrouver des leviers de croissance particulièrement en France et en Europe

## La réglementation française

---

**La loi du 18 janvier 2005 a rendu obligatoire une négociation triennale sur :**

- les modalités d'information et de consultation sur la stratégie de l'entreprise et ses effets prévisibles sur l'emploi,
- la mise en place d'un dispositif de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC),
- les mesures d'accompagnement susceptibles d'être associées au dispositif GPEC (formation, VAE, bilan de compétences, accompagnement à la mobilité professionnelle, ...),
- les conditions d'accès et de maintien dans l'emploi des salariés âgés et leur accès à la formation professionnelle.

## Les convictions du groupe Carrefour

Au-delà de cette simple obligation légale, Carrefour a souhaité créer, par la négociation, un dispositif reposant sur **le dialogue social et la concertation pour :**

- Anticiper par la GPEC les conséquences sociales liées à des changements d'organisation
- Accompagner les changements liés aux réorganisations et limiter l'impact pour les salariés dont l'emploi est menacé

## Historique de la GPEC

---

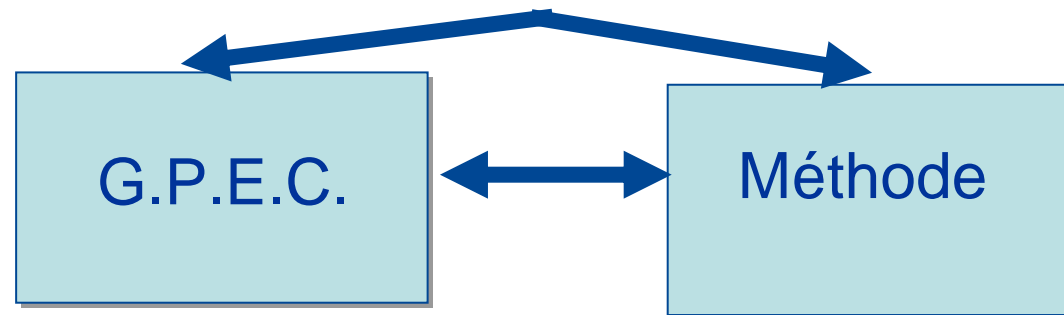
**Le 20 avril 2006 les partenaires sociaux ont signé deux accords de groupe associés :**

- un accord de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC),
- un accord de méthode sur le dispositif d'accompagnement des restructurations.

Ces deux accords sont arrivés à échéance le 31 décembre 2008.

**Une négociation fin 2008 a abouti à la signature de  
2 nouveaux Accords le 6 février 2009.**

## 2 accords de groupe complémentaires et associés



Anticiper les conséquences sociales des futures évolutions techniques, conjoncturelles et structurelles

Accompagner les salariés pour un repositionnement au sein du Groupe ou à l'externe

Encourager la mobilité inter format et inter métier et proposer les outils adaptés

Favoriser la mise en place de parcours de formation

Accompagner la mise en œuvre des Plans de Sauvegarde de l'Emploi (informations/consultations, mesures sociales d'accompagnement, ...)

## Définition de la GPEC

---

Les partenaires sociaux et la Direction ont conclu un Accord ayant pour objectif de :

Anticiper et engager certaines actions qui permettront de limiter les conséquences sociales des nouvelles organisations et de faciliter la mise en œuvre de projets personnels par les salariés volontaires dont l'emploi est susceptible, à terme , d'être menacé.



## Les dispositions de l'Accord GPEC

- **La Direction de chaque entité concernée qualifie en métier sensible, le métier pour lequel les perspectives d'évolutions économiques, organisationnelles ou technologiques vont entraîner :**
  - une baisse probable des effectifs
  - et/ou une évolution importante de périmètre de compétences nécessitant un plan collectif de reconversion.
  
- **Afin d'anticiper et d'accompagner les évolutions d'emploi, des dispositifs de formation et mobilité sont prévus.**
  - Deux dispositifs, mobilité interne et externe, sont complémentaires et peuvent être mis en œuvre séparément ou simultanément.
  - La priorité est de repositionner les salariés au sein du Groupe.
  
- **Au terme de la phase de mise en œuvre des dispositifs de mobilité, un bilan est présenté aux partenaires sociaux.**

**Il peut être décidé ensuite de :**

  - soit clôturer le projet si la phase de volontariat est considérée comme suffisante
  - soit prendre la décision de prolonger la phase de volontariat,
  - soit prendre la décision de mettre en œuvre un Plan de Sauvegarde de l'Emploi avec application de l'accord de méthode.

## Dispositif de mobilité interne

---

### ➤ L'accompagnement en formation

**Lorsque le salarié appartenant à un métier sensible a un projet professionnel validé par la Direction des Ressources Humaines de son entité d'appartenance, une formation peut lui être octroyée:**

Formation diplômante / Formation qualifiante / Formation de reconversion /VAE

### ➤ Mesures d'accompagnement à la mobilité géographique interne

**Lorsque le parcours de mobilité interne du salarié implique une mutation géographique, il bénéficie d'un accompagnement approprié destiné à faciliter cette mutation.**

.

## Dispositif de mobilité externe

---

Le dispositif de mobilité externe offre la possibilité au salarié de réorienter son projet professionnel

➤ **Formation de reconversion**

Pour se former à un nouveau métier

➤ **Départ de l'entreprise pour un nouvel emploi à l'externe**

Dans le cas d'une solution professionnelle validée

Avec incitation financière

➤ **Création ou reprise d'entreprise**

## L'Espace Mobilité Compétences

---

Les salariés sont accompagnés par les Espaces Mobilité Compétences (EMC)

- Conseillers internes
- Conseillers externes issus d'un cabinet spécialisé

**Il existe 5 étapes dans l'accompagnement par l'EMC des salariés en parcours de mobilité :**

- **accueil/écoute/information et conseil**
- **élaboration et validation du projet professionnel**
- **recherche et positionnement sur les postes disponibles**
- **accès aux opportunités et positionnement sur les offres**
- **accompagnement vers la nouvelle fonction jusqu'à l'intégration**

## Le comité paritaire Emploi et GPEC

---

- Instance paritaire de dialogue, réflexion prospective, d'échanges et d'information sur l'évolution des métiers et de l'emploi au sein du Groupe en France.
- 5 à 6 réunions par an
- Il est composé de représentants des Directions de ressources humaines des différentes entités du Groupe en France et de quatre représentants par organisations syndicales représentatives au niveau Groupe (20 représentants syndicaux au total).
- Il est assisté d'un expert.

## Le comité paritaire Emploi et GPEC

---

**Les échanges s'articulent autour de :**

### **Anticipation des projets**

Projets de réorganisation dans les entités impactant l'emploi et nécessitant un accompagnement des salariés

### **Information et suivi**

Avancement des projets et suivi

Information sur les actions des entités et du Groupe pour préserver l'emploi et lutter contre la précarité

### **Développement des outils.**

Présentations et échanges sur les outils de communication mis en œuvre par les entités à propos de la GPEC :

Exemple : Module « c'est quoi la GPEC » destiné aux managers en Hypermarché

Suivi des outils Bourse de l'Emploi et Carrefour des Métiers

### Exemple d'outil élaboré dans le cadre de la concertation GPEC : Le Carrefour des métiers

---

- Dans le cadre des négociations avec les partenaires sociaux pour la signature du premier accord Groupe sur la GPEC, il est apparu un manque de visibilité des collaborateurs et managers sur les métiers existants et les passerelles d'un métier à l'autre au sein du Groupe.
- Il a été décidé de constituer un **sous-groupe de travail paritaire** pour décrire les métiers, identifier les passerelles au-delà des filières et au-delà des entités. Un coordinateur a été nommé pour mener cette mission à terme.
- Le groupe composé de responsables ressources humaines des entités et représentants syndicaux s'est réuni plus de 10 fois au cours de l'année 2008.
- Les données ont été rassemblées et mises en forme au sein d'un outil intranet, complémentaire à la Bourse de l'emploi: le **Carrefour des métiers**.

<b>EXPLOITATION</b>
Adjoint chef de magasin
Boucher
Boulangier-Pâtissier
Chef de magasin
Conseiller franchise-Responsable secteur
Coordinateur enseigne
Délégué commercial
Directeur de magasin autres formats
Directeur régional supermarchés
Directeur de magasin hypermarché
Directeur d'enseigne régionale- Chef de ventes
Employé commercial
Employé commercial caisse
Hôtesse d'accueil magasin
Manager de caisses
Manager de rayons autres formats
Manager de rayons hypermarché
Pilote supermarchés
Manager des ventes EPCS
Pharmacien
Poissonnier
Responsable de secteur hypermarché
Vendeur EPCS
Adjoint de production

# EXPLOITATION

## Hôte d'accueil-Magasin

### Mission principale



Dans un bon esprit d'accueil et de respect, le titulaire du poste intervient pour écouter, recueillir et transmettre les remarques ou les suggestions des clients, en veillant à appliquer les engagements Carrefour.

Il participe à la vie du magasin et tend à :

- Orienter/Guider le client
- Distribuer les lots liés aux opérations commerciales de son entité
- Réaliser les opérations de remboursement en respectant les procédures en vigueur
- Réduire l'attente des clients en anticipant leurs demandes (papier cadeau, monnaie, jeton, etc.)
- Prendre connaissance à chaque arrivée des informations, nouveautés et/ou promotions afin de communiquer l'information au client
- Relayer et mettre en place les informations internes et externes (catalogues, erratum, permanences, etc.)

En cas de dysfonctionnements constatés (retards, imprévus, non respect des procédures de retour marchandises, etc.), il/elle avertit son responsable hiérarchique pour remédier aux problèmes

### Compétences

- Bonne Ecoute
- Orientation client
- Communication orale
- Aisance dans la relation client
- Maîtrise de soi
- Gestion de conflits
- Sens des relations publiques
- Gestion du stress



Offres d'emploi Cartographie

### Dans quelle entités ?

Hypermarchés

### Rattachement hiérarchique

Manager de caisse > Hôte d'accueil-Magasin

### Témoignage

**Tatiana**  
Hôtesse de caisse service accueil

**Pourriez-vous nous présenter, en quelques mots, votre parcours professionnel jusqu'à aujourd'hui ?**

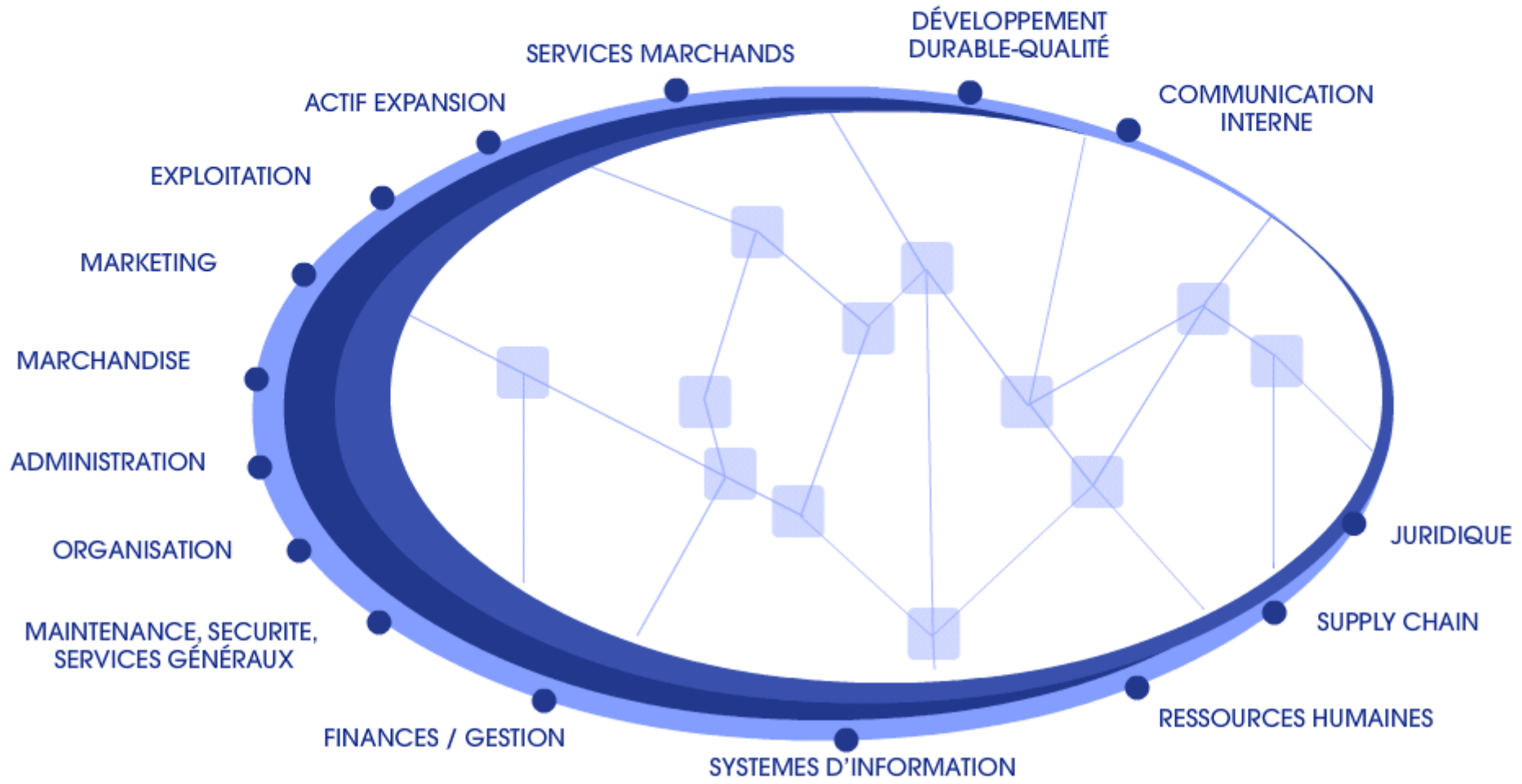
J'ai commencée à travailler en 2005 à Carrefour, en contrat étudiant en tant qu'assistante de caisse. Puis, un an après je suis passée au service accueil. Depuis octobre 2008 je travaille à temps plein au service accueil de Carrefour Pontault-Combault.





# 7// BOURSE DE L'EMPLOI

- RECHERCHE
- TOUTES LES OFFRES
- OFFRES PAR REGION
- MODE D'EMPLOI
- COLLABORATEUR
- CARREFOUR DES METIERS



lente | Recherche | Favoris | OK | Links >>

http://bourseemploi.fr.carrefour.com/jpapps/franceinternal/domaine\_3\_5/metiers\_32.jsp?currentPage=metiers

Employé commercial

Employé commercial caisse

Hôtesse d'accueil magasin

Manager de caisses

Manager de rayons autres

Pharmaciens

Manager de rayons hypermarché

Profilote supermarchés

Manager des ventes EPCS

Pharmacien

Pâtisseries

Responsable de secteur hypermarché

Preneur EPCS

Adjoint de production

Chef de secteur

Responsable de production

Employé de production

cadeau, monnaie, jeton, etc.)

- Prendre connaissance à chaque arrivée des informations, nouveautés et/ou promotions afin de communiquer l'information au client
- Relayer et mettre en place les informations internes et externes (catalogues, erratum, permanences, etc.)

En cas de dysfonctionnements constatés (retards, imprévus, non respect des procédures de retour marchandises, etc.), il/elle avertit son responsable hiérarchique pour remédier aux problèmes

**Compétences**

- Bonne Ecoute
- Orientation client
- Communication orale
- Aisance dans la relation client
- Maîtrise de soi
- Gestion de conflits
- Sens des relations publiques
- Gestion du stress

**Informations métier complémentaires**

**Interlocuteurs :**

- Clients
- Fournisseurs
- Collaborateurs du magasin, en particulier les managers

**Particularité :** Travail possible les samedis, dimanches et jours de fêtes

**Témoignage**

**Tatiana**  
Hôtesse de caisse service accueil

**Pourriez-vous nous présenter, en quelques mots, votre parcours professionnel jusqu'à aujourd'hui ?**

J'ai commencée à travailler en 2005 à Carrefour, en contrat étudiant en tant qu'assistante de caisse. Puis, un an après je suis passée au service accueil. Depuis octobre 2008 je travaille à temps plein au service accueil de Carrefour Pontault-Combault.

**En quoi consiste votre métier (vos missions,**

**Passerelles horizontales**

- **Employé commercial**
- **Employé commercial caisse**
- ~~Employé administratif (AD)~~
- **Hôte d'accueil-Standardiste (MS)**
- **Secrétaire (AD)**

**Passerelles verticales**

- **Assistant commercial (AD)**
- **Assistant de service (AD)**

Découvrez nos Enseignes Commerciales
Découvrez nos Activités Support

Group On Line

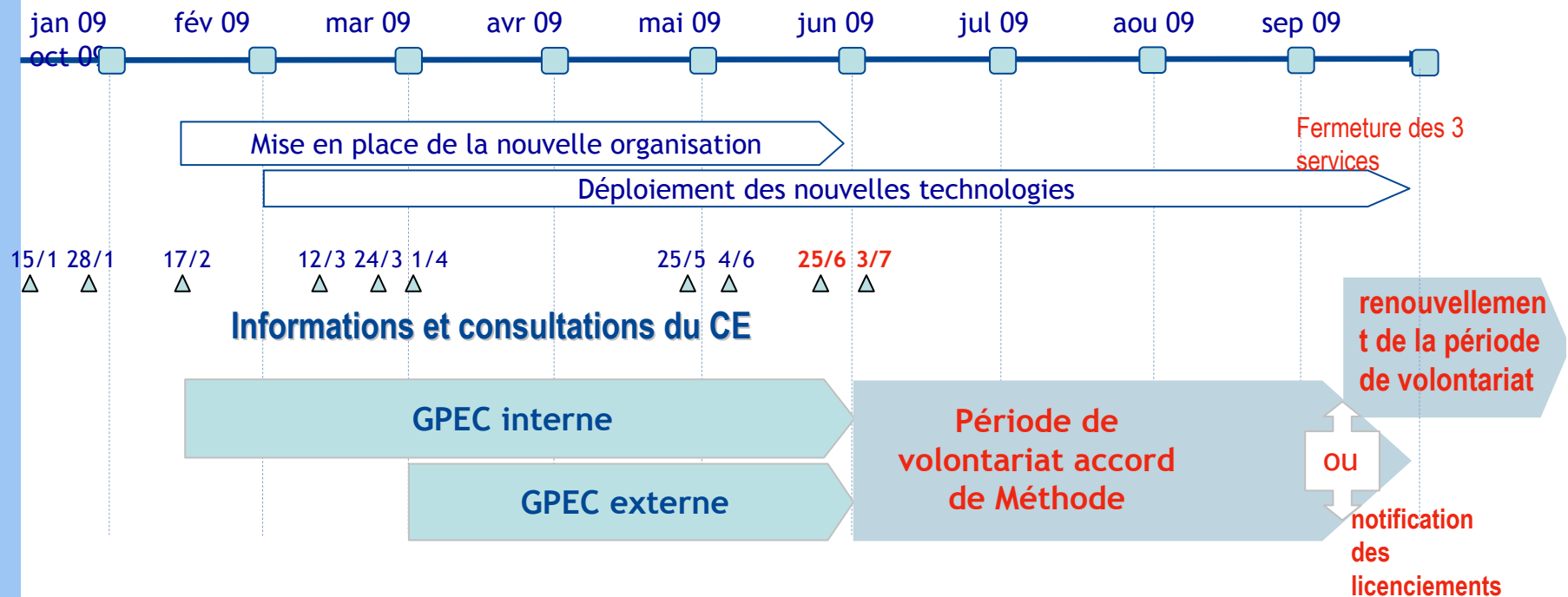
Sites de confiance

### Le regroupement d'activités comptables sur un même site

---

- ✓ Projet impliquant la fermeture de 3 services
- ✓ 89 personnes concernées
- ✓ Des métiers de type analyste process, technicien comptable .
  - *Mise en œuvre de l'accord de GPEC, ouverture de la GPEC à la mobilité externe à la demande des partenaires sociaux*
  - *Ouverture d'un l'Espace Mobilité Compétence sur le site en février 2009 avec intervention d'un cabinet spécialisé pour les projets externes.*

- **Anticipation**
- **Dialogue social**
- **Accompagnement des salariés**



## Salariés reclassés, par statut (situation au 1er septembre 2009)

Effectifs	Reclassements internes		Départs justifiés par l'obtention d'un emploi/projet externe				Missions	Collaborateurs repositionnés	% de repositionnement	
	Dans la BU	Dans les autres BU	emploi externe CDD CDI Intérim	Création d'entreprise	Intégration d'une profession non salariée	formation qualifiante				
Employés	70	14	35	2	1	0	3	2	57	81,43%
A M	11	4	2	0	1	0	0	2	9	81,82%
Cadres	8	1	5	0	0	0	0	1	7	87,50%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>73</b>	<b>82,02%</b>

## Réflexions engagées pour améliorer l'organisation et les dispositifs GPEC

---

Mettre en place une Commission Formation

- Création d'un sous-groupe de travail paritaire
- Mission : proposer des orientations de formation adaptées aux évolutions de l'emploi et des compétences

Améliorer l'anticipation afin de prévenir et limiter les conséquences sociales des projets présentés

Proposer des solutions d'accompagnement aux salariés dans le cadre de mobilité inter pays

Rendre les outils BDE/ Carrefour des métiers accessibles à tous

Négocier sur l'emploi des seniors

MERCI DE VOTRE ATTENTION