

COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE CENTRAL CASTORAMA FRANCE

PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION DU 12 JANVIER 2021

Ordre du jour :

1. Approbation du procès-verbal de la réunion du 07 juillet 2020..... 2
2. Approbation du procès-verbal de la réunion du 30 novembre 2020 2
3. Approbation du procès-verbal de la réunion du 18 décembre 2020..... 2
4. Décision du CSEC sur le renouvellement du contrat RESSIF pour l'année 2021 2
5. Information et consultation sur le projet de bilan social pour l'année 2019..... 5
6. Présentation du rapport Sextant sur la politique sociale, les conditions de travail et l'emploi..... 13
7. Information et consultation sur les orientations stratégiques de l'Entreprise et leurs conséquences et présentation du rapport de Sextant 24
8. Information et consultation sur le projet de plan de développement des compétences 2021 24
9. Désignation du cabinet pour assister le CSEC dans la négociation d'un accord d'intéressement 24
10. Vote du cahier des charges 24
11. Vote pour donner mandat à la Secrétaire pour signer la convention avec le cabinet retenu 24

Étaient présents :

Luc Taclet, Président du CSEC par délégation, Directeur Relations Sociales et Juridique social,
Tiphaine Tauvry, Responsable rémunération
Lakrad Dounia, Juriste
Juliette Duveau Société Ubiquis, assistant la secrétaire pour la prise de notes

Intervenants :

Sébastien Lecat, Responsable Pôle Développement des Hommes
Delphine Vegas, Expert du cabinet Sextant
Catherine Hebert, Expert du cabinet Sextant

<u>REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL :</u>					
<u>SUD</u>	ANTIBES	EUZENOT Nicolas	E / T	Présent	
<u>PARIS NORD</u>	CHAMBOURCY	EL YOUSFI Hichame	A / T	Présent	
	NATION	BABAALI Mustapha	E / T	Présent	
<u>OCCITANIE</u>	NIMES	CHASSON Christophe	C / T	Présent	
<u>OUEST</u>	BREST	GRATIGNY Christophe	E / T	Présent	
	CHAMBRAY LES TOURS	GUERANDELLE Thierry	E / T	Présent	
	NANTES ORVAULT	LE FLOCH Christophe	E / T	Présent	
<u>AUVERGNE RHÔNE ALPES</u>	BRON	LEKOHAL Faouzia	E / T	Présente	
<u>PARIS SUD</u>	FRESNES	KOPP Jean-Marc	E / T	Absent	
	LES ULIS	ROBERT Audrey	E / T	Présente	
	VILLABE	THOMAS Laurence	E / T	Présente	
<u>NORD</u>	LE HAVRE	COLIBERT Fabien	E / T	Présent	
	ENGLOS	LANGIE Régine	E / T	Présente	
<u>EST</u>	CHALON SUR SAONE	MONTENY Gérald	E / T	Présent	
	METZ	PETITJEAN Amélie	E / T	Présente	
	KINGERSHEIM	CAMPITELLI Walter	E / T	Présent	
	NANCY VANDOEUVRE	BRIATTE CHRISTOPHE	A / T	Présent	
	STRASBOURG	GASPARD Xavier	E / T	Présent	
<u>NOUVELLE</u>	AGEN	TOUSSAINT Franck	E / T	Présent	

ATLANTIQUE	ANGLET	CARITEZ Olivier	C / T	Présent	
	MERIGNAC	THIRE Eric	E / T	Absent	Remplacé par M. BOITOUT
	NIORT	LEROUX Valérie	E / T	Absente	Remplacée par M. MALECOT
	VILLENAVE D'ORVON	GALLO Sébastien	E / T	Présent	
SIEGE	SIEGE	FAVIER Brigitte	C / T	Absente	Remplacée par M. MUKENDI
REPRESENTANTS SYNDICAUX AU CSEC	GATHIER	Jean-Paul	FO		Présent
	MURRIS	Benoît	CFTC		Présent
	LE MANGOUERO	Pascal	CFE-CGC		Présent
	DERRIEN	Chrystelle	CFDT		Présente
	CIPRIANO	Grégory	CGT		Présent

La séance est ouverte à 9 heures 40.

Laurence Thomas : A plusieurs reprises, je vous ai signalé que plusieurs membres du CSEC n'ont toujours pas accès à la BDES. Une problématique de connexion se pose. Tant que celle-ci ne sera pas résolue, je vous demande s'il vous plaît de nous adresser par mail les documents mis à la disposition dans la BDES.

Luc Taclet : Je l'ai fait ce matin. Et je continuerai de le faire tant que des membres auront des problèmes de connexion.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Une problématique se pose également en magasin. Dans mon magasin, elle a été constatée par huissier. Des salariés ont accès à la BDES ; d'autres n'y ont pas accès. Pourtant, ils utilisent la même procédure et le même ordinateur. Donc cela doit être un problème de gestion des accès. Vous ne remplissez pas vos obligations.

Luc Taclet : Je continuerai à vous adresser les documents, tant que des soucis de connexion se poseront.

Acceptez-vous la présence des membres du cabinet Sextant, qui interviendront dans l'après-midi ?

Les membres du CSEC expriment leur accord.

1. Approbation du procès-verbal de la réunion du 07 juillet 2020

Le nombre de votants est de 23.

Le procès-verbal de la réunion du 7 juillet 2020 est approuvé par 22 voix favorables et une abstention, compte tenu de la prise en compte des demandes de modifications.

2. Approbation du procès-verbal de la réunion du 30 novembre 2020

Le procès-verbal de la réunion du 7 juillet 2020 est approuvé par 22 voix favorables et une abstention.

3. Approbation du procès-verbal de la réunion du 18 décembre 2020

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Il est indiqué dans le procès-verbal que « les membres du CSEC expriment leur désaccord ». Leurs positions devraient toutefois être précisées.

Luc Taclet : Je vous propose de reporter l'approbation du procès-verbal.

La Secrétaire prend note des autres remarques formulées par les membres de l'instance.

L'approbation du procès-verbal de la réunion du 18 décembre 2020 est reportée.

4. Décision du CSEC sur le renouvellement du contrat RESSIF pour l'année 2021

Laurence Thomas : Je vous ai adressé le projet de contrat du RESSIF.

Nous devons annexer la nouvelle fiche de renseignements pour la commission de solidarité. Je demanderai au RESSIF de supprimer de la liste des magasins, les magasins qui ont été fermés.

Luc Taclet : Les dates du contrat devraient être corrigées.

Christophe Gratigny : Les tarifs sont augmentés que de 0,6 %. Le RESSIF nous a bien aidés durant la période transitoire.

En 2020, nous comptons 67 dossiers, pour 60 personnes (des personnes ont été aidées à plusieurs reprises). Parmi les personnes concernées, une personne sur trois est en arrêt maladie et rencontre des problèmes liés à la subrogation ou le passage à la prévoyance.

Une seule personne a sollicité la commission en raison de problèmes liés à la crise sanitaire.

Par ailleurs, lors du premier confinement, quatre à cinq personnes ont perdu leur logement, mais leurs difficultés n'étaient pas liées à la crise sanitaire. Trois personnes ont séjourné à l'hôtel au moins un mois, dans l'attente d'une solution.

En 2020, les dons de secours représentent 98 797 euros.

Monsieur Taclet, il conviendra de penser à verser la dotation au fonds de solidarité.

Luc Taclet : Je ferai le nécessaire.

Gérald Monteny : En 2020, nous avons constaté que de nombreux salariés dorment dans leur voiture. Parfois, on règle le problème en direct.

Christophe Gratigny : Soyez attentifs à vos collègues. S'ils ont un problème, orientez-les vers les assistantes sociales, Gérald ou moi-même.

Dans la note sur le RESSIF, il est précisé que chaque salarié ne peut bénéficier que d'un seul secours, compte tenu des règles de l'URSSAF. Toutefois, une personne en difficulté, qui a déjà bénéficié d'un secours il y a quelques années, peut bénéficier à nouveau d'un secours.

Le RS CGT Grégory Cipriano : J'ai transmis un dossier à Christophe, et je le remercie d'avoir aidé une collègue. Les difficultés professionnelles et/ou familiales des salariés devront être prises en compte lors des prochaines négociations.

Christophe Gratigny : Nos collègues sont souvent réticents à solliciter la commission. Il leur est en effet difficile de faire état de leurs difficultés. Nous devons accompagner les personnes en difficulté.

Nicolas Euzenot : Les personnes doivent aussi être accompagnées par les RH. J'ai orienté plusieurs personnes vers la commission de solidarité. Parmi elles, certaines avaient déjà rencontré le service RH, qui leur avait cependant proposé soit une avance soit un prêt CSE.

Le service RH doit identifier les salariés en difficulté. Il peut ensuite solliciter les IRP, et éventuellement déclencher un CSSCT.

Comme la rémunération est faible, de nombreux salariés éprouvent des difficultés.

Luc Taclet : Nous pourrions rappeler aux RH que même si une personne a déjà bénéficié d'une aide, la commission peut être à nouveau sollicitée.

Christophe Gratigny : Un rappel est réalisé chaque année auprès des RH. Pourtant, certains RH ne sont pas au courant de l'existence du fond de solidarité.

Luc Taclet : Disposez-vous d'une note de présentation de la commission de solidarité ?

Laurence Thomas : Oui. Elle est en principe affichée dans les magasins. Toutefois, chaque membre du CSEC devrait vérifier que l'affiche soit bien visible dans son magasin, et dans tous les magasins qu'il visite.

De plus, il devrait en effet être procédé à un rappel auprès des RH.

Luc Taclet : Pouvez-vous m'envoyer l'affiche, afin que je la diffuse ?

Gérald Monteny : Oui. Tous les ans, je la transmets à Nathalie qui la diffuse au réseau RH. Nous avons fait avec l'aide de Thierry, une affiche en couleurs. Elle doit être affichée en couleurs.

Dans certains magasins, plusieurs salariés ont sollicité la commission.

Pour d'autres magasins, notamment pour les magasins de Besançon et de Bourg-en-Bresse, nous n'avons jamais reçu de demande d'aide. Je crains que dans les magasins concernés l'information sur la commission ne soit pas diffusée.

Christophe Gratigny : Benjamin a suggéré qu'un point sur la commission de solidarité soit présenté en CSE magasin.

Luc Taclet : Un point sur la commission et les différents dispositifs d'aide, comme Action Logement, pourrait en effet être présenté en CSE.

Christophe Le Floch : Dans mon magasin, aucune communication n'est réalisée sur la commission de solidarité. Il n'y a pas d'affichage. La semaine dernière j'ai envoyé le contrat RESSIF à mon directeur, qui m'a remercié, car il n'avait pas connaissance de ce dispositif. C'est dommageable et gravissime pour les salariés qui sont en danger. Il faut communiquer fort sur ce sujet là et que cela prenne beaucoup de place sur les panneaux d'informations.

Luc Taclet : Je compte sur vous pour que la note d'information sur la commission de solidarité soit affichée en magasin.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Il faut bien prendre conscience que le CSEC n'est pas une banque. De nombreuses problématiques pourraient être traitées en magasin. Toutefois, certains RH sont inefficaces. Ils ne parviennent pas à traiter des dossiers, ou ne veulent pas ou sont surchargés, et parfois répondent mal.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Quand les difficultés financières sont liées à une problématique de paye, il est difficile pour les salariés de solliciter la RH.

Les élus doivent être vigilants, afin de détecter les salariés en difficulté.

Une problématique de formation ou d'informations des nouvelles RH se pose. Nous apprenons souvent aux nouvelles recrues l'existence du fonds de solidarité.

Par ailleurs, il n'est pas dans la culture de la RH de solliciter le CSEC.

Parfois, des prêts CE sont proposés aux salariés. Toutefois, les prêts ne permettent pas forcément de résoudre les problématiques, puisqu'ils doivent être remboursés. Donc cela a tendance à enfoncer le salarié. Des RH ont l'impression que comme c'est le CSEC, et donc les syndicats, elles ne vont pas solliciter le CSEC. C'est une question de mentalité, attention ce n'est pas tout le monde qui est comme cela. Mais quand des magasins ne font jamais de demandes, effectivement il faut se poser la question sur le fonctionnement.

Luc Taclet : Les RH essayent de faire leur travail correctement, mais il est possible qu'ils manquent de certaines informations.

Dans certains magasins, des solutions sont identifiées avec le directeur. Dans certains cas, les avances ou les prêts ne font que reporter les problématiques. Il peut être nécessaire pour les salariés, de rencontrer une assistante sociale.

Les salariés ne doivent pas hésiter à solliciter la commission.

Christophe Gratigny : Des RH réalisent correctement leur travail. Des magasins prennent aussi des décisions financières pour aider des collègues en difficulté.

Le service du RESSIF s'est amélioré. L'effectif s'est stabilisé.

Quand nous sommes informés d'une demande formulée par un salarié auprès d'une assistante sociale, nous pouvons suivre la demande et relancer l'assistante sociale si nécessaire.

La proposition de renouveler le contrat au titre de l'année 2021 est approuvée à l'unanimité des 23 votants.

Les membres du CSEC donnent à l'unanimité pouvoir à Laurence Thomas pour signer le contrat avec le RESSIF.

La séance est suspendue entre 10 heures 25 et 10 heures 35.

5. Information et consultation sur le projet de bilan social pour l'année 2019

Un diaporama est projeté.

Tiphaine Tuvry : En 2019, l'activité a diminué, comme en 2018. Au niveau du commerce, cela a été une année compliquée.

Franck Toussaint : Nous avons travaillé sur le document qui nous a été communiqué, lequel diffère du document présenté. Il nous est difficile de vous faire part de nos remarques.
Nous formulons cette remarque chaque année.

Luc Taclet : Nous vous adresserons le document de présentation, qui est une synthèse du bilan social. Tiphaine a fini son document hier.

Franck Toussaint : Il aurait été préférable de nous l'adresser en amont.

Christophe Gratigny : C'est bien que nous l'ayons avant. Si vous voulez limiter les interventions cela peut être un bon moyen, mais sinon ce n'est pas un bon moyen pour développer le dialogue social dans l'entreprise.

Luc Taclet : Le document initial fait 140 pages, alors que le document de Tiphaine est un fil rouge, qui fait 10 à 15 pages. On pourra vous l'envoyer.

Tiphaine Tuvry : Les indicateurs présentés dans la synthèse sont les mêmes chaque année. Nous pourrions toutefois répondre à vos éventuelles questions sur d'autres indicateurs.

Le chiffre d'affaires a baissé de 7,5 % en 2018 et de 3,2 % en 2019. La fréquentation des magasins a diminué de 4,6 % en 2018 et de 2,5 % en 2019. L'année 2019 a été complexe pour l'Entreprise. Des décisions sur l'emploi ont ainsi dû être prises.

L'emploi

Au 31 décembre 2019, le nombre de collaborateurs est de 12 274, contre une prévision de 11 888 collaborateurs.
Entre décembre 2018 et décembre 2019, l'effectif a baissé de 0,5 %, soit 59 collaborateurs.

Franck Toussaint : Le magasin d'Ezanville a fermé en janvier 2020, et non en 2019.

Tiphaine Tuvry : En effet. Il a fermé durant l'exercice fiscal de 2019.

Entre 2018 et 2019, le nombre de collaborateurs par magasin est plutôt stable, autour de 108. L'effectif du CODIR et de la vente est stable. L'effectif de la fonction support a baissé, compte tenu du départ des assistants RH, des gestions administratives et des comptables en 2019.
En revanche, l'effectif de la filière accueil caisse a augmenté de 0,9 point. L'effectif de la filière logistique a aussi augmenté.

Entre 2018 et 2019, l'effectif des employés a augmenté de 42, soit de 0,3 %. En revanche, l'effectif de l'encadrement a diminué de 101, soit de 3 %.

Le RS CFE-CGC Pascal Le Mangouero : Comment expliquez-vous la baisse de l'effectif de l'encadrement, alors qu'il est prévu de le renforcer ?

Tiphaine Tuvry : La baisse de l'effectif s'explique en partie par les départs des ARH.

Olivier Caritez : Dans le cadre du PSE, les départs ont eu lieu en juin 2020. Ils ne peuvent donc pas expliquer la baisse de l'effectif en 2019.

Luc Taclet : Nous examinerons ce point.

Tiphaine Tuvry : L'effectif d'encadrement a diminué de 50 au Siège. Il a aussi diminué de 50 en magasin, soit moins d'une personne par magasin.

Olivier Caritez : Le nombre d'agents de maîtrise diminue depuis 2017, et ce contrairement aux prévisions.

Tiphaine Tuvry : L'effectif de la fonction support a baissé de 0,8 point. Cette baisse s'explique par les départs des assistants RH, des gestionnaires administratifs et des comptables.

Olivier Caritez : Pourriez-vous nous apporter des précisions sur la baisse de l'effectif d'encadrement ?

Tiphaine Tuvry : Oui. Je vous communiquerai le nombre de personnes par magasin.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Auparavant, chaque région comptait un CODIR d'avance. Depuis au moins 2019, ce vivier n'existe plus. De plus, dans certains établissements, des secteurs, tels que les secteurs bâti et jardin, ont été regroupés. Le nombre de chefs de secteur a ainsi diminué.

Luc Taclet : L'année 2019 a été difficile. Il est possible que nous n'ayons pas immédiatement renouvelé les CODIR d'avance. Nous examinerons ce point.

Tiphaine Tuvry : Le nombre de collaborateurs est globalement stable en 2019. Il a toutefois baissé de 59 au 31 décembre. Le nombre de salariés en CDI a diminué de 227, tandis que le nombre de salariés en CDD et en contrat d'apprentissage a augmenté de 168. Les départs de salariés en CDI ont plutôt été remplacés par des salariés en CDD, afin d'ajuster au mieux l'effectif à l'activité.

La baisse de l'effectif sur la filière support a par ailleurs été compensée par une hausse de l'effectif en caisse.

Franck Toussaint : Le bilan social montre une augmentation de 130 CDD au 31 décembre, alors que le mois de décembre n'est pas un mois fort en activité.

Le nombre de salariés en CDI n'est-il pas insuffisant, au regard de la structure de base des magasins ? Pour quelle raison des salariés ont-ils été recrutés en CDD ?

Luc Taclet : Le chiffre d'affaires a diminué en 2019, mais a augmenté en fin d'année. Nous avons ainsi autorisé les directeurs à prendre des renforts. Par précaution, ce sont des salariés en CDD qui ont été recrutés. La hausse du nombre de CDD est conjoncturelle.

Tiphaine Tuvry : Le turnover a été faible en 2019 (7,5 %). Il a augmenté pour se stabiliser en 2020 à hauteur de 16,1 %. En 2020, le turnover diminue.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : L'année 2020 est particulière.

Tiphaine Tuvry : La tendance à la hausse du turnover et l'inversion de tendance en 2020 s'observent aussi sur le marché.

Les départs intervenus dans le cadre du PSE ont aussi une incidence sur le turnover.

La répartition des départs suivant les motifs est stable.

Les démissions représentent 53 % des départs en 2019.

Christophe Gratigny : Le turnover est tout de même très élevé. Des jeunes, mais aussi des personnes expérimentées, quittent l'Entreprise, dans la mesure où les conditions de travail se sont dégradées. Les jeunes sont de plus insatisfaits des salaires.

Olivier Caritez : Quel est le turnover sur le marché ?

Tiphaine Tauvry : Le turnover de Brico Dépôt est comparable à celui de Castorama. Le turnover de Leroy Merlin est de deux points inférieurs à celui de Castorama, mais une tendance à la hausse a aussi été observée dans cette enseigne.

Par ailleurs, la baisse du chiffre d'affaires n'a pas forcément favorisé la fidélisation des équipes.

Olivier Caritez : Un plan d'actions a-t-il été défini pour inverser la tendance à la hausse du turnover ?

Luc Taclet : Si nous comptons des départs, nous comptons aussi de nouvelles recrues. Notre Entreprise est donc attractive. Cela étant, nous souhaitons améliorer la marque employeur. Avec Véronique Gilles, nous sommes en train de construire un plan d'actions, pour attirer et fidéliser les personnes. La formation fait partie des actions de ce plan, dont Sébastien Lecat est en charge. Vous pourrez l'interroger demain à ce sujet. Par ailleurs, il est normal que des personnes expérimentées quittent l'Entreprise.

Nicolas Euzenot : Les salariés demandent en vain des augmentations salariales.

Des salariés de 10 ans d'ancienneté rejoignent d'autres entreprises, car leur salaire ne diminuera pas, malgré la perte de leur ancienneté. Vous dites que l'Entreprise attire, ne mettez surtout pas la grille de salaire dans votre fiche de recrutement. A coefficient égal, nous observons une différence de salaire de plus de 100 euros entre la grille de Castorama et celle de Leroy Merlin. Vous ne pouvez pas dire que l'Entreprise attire. Le nombre de salariés qui partent chez Leroy Merlin est hallucinant. Posez-vous les bonnes questions.

La problématique de la rémunération doit être traitée.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Il n'est pas normal que des personnes expérimentées quittent l'Entreprise, car les gens se battent pour avoir un CDI. Moi je vois la courbe du turnover qui n'arrête pas de monter, ça fait peur. Leroy Merlin est largement au-dessus de nous sur les salaires et d'autres choses.

Les conditions de travail sont importantes aussi. Quand vous êtes chez vous en télétravail, vous mettez votre chauffage à 18, 20 degrés. Actuellement, dans des magasins, la température est de 11 degrés. Or la température est un facteur de bien-être au travail.

Des personnes quittent l'Entreprise, parce qu'il fait froid en magasin, parce que le salaire est insuffisant ou encore parce qu'un problème managérial se pose.

En fait, vous vous plaisez dans le turnover.

Luc Taclet : Le turnover est naturel, mais nous devons toutefois le contenir. Nous ne nous en satisfaisons pas. Quand nous investissons dans une personne, il est dommage qu'elle quitte l'Entreprise après quelques mois ou quelques années.

Fabien Colibert : Est-ce que des enquêtes RH sont effectuées à chaque démission pour connaître les raisons des départs des salariés ? Comme cela, vous collecteriez des données, que vous pourriez nous présenter, et nous aurions des axes de travail, afin de savoir si les raisons sont le salaire, les relations avec la hiérarchie, ...

Luc Taclet : Dans certains magasins, oui. Les entretiens de départ ne sont cependant pas systématiques, mais ils sont riches d'enseignement.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Est-ce que les entretiens sont remontés ? Et est-ce que les enseignements sont pris en compte ?

Luc Taclet : Ils sont pris en compte au niveau local, mais les données ne sont pas consolidées au niveau national.

Tiphaine Tauvry : Au niveau national, nous suivons toutefois le turnover par magasins et par régions. En cas de hausse, nous essayons d'en comprendre les raisons.

L'année dernière, une étude approfondie a été réalisée sur les profils des départs. Elle a été partagée avec la filière RH. Au niveau régional, des messages ont ensuite été délivrés.

Le RS CGT Grégory Cipriano : On veut savoir pourquoi les gens partent afin de travailler dessus.

Mustapha Babaali : Mon magasin n'a pas pu conserver d'alternants, faute de suivi.

Une formation RH sur le suivi des alternants est-elle proposée ?

Luc Taclet : Compte tenu de l'engagement pris dans le cadre de l'accord signé il y a un an, le nombre d'alternants est en forte hausse. Les RH sont fortement sensibilisés sur le sujet. Le recrutement d'alternants constitue un investissement. En effet, un temps d'accompagnement et un temps de formation sont nécessaires. Nous souhaitons ainsi conserver nos alternants et augmenter le taux de transformation des contrats en alternance.

Toutefois, nous ne pouvons pas conserver tous les alternants, sachant que le profil de certains alternants n'est pas conforme à nos attentes, d'autres ne veulent pas rester.

Nicolas Euzenot : Les directeurs se plaignent dans le turnover, dans la mesure où ils considèrent que les nouvelles recrues sont relativement malléables. Ils exercent une certaine pression sur les nouvelles recrues, afin qu'elles acceptent de travailler les dimanches, les jours fériés ou en horaires flexibles, de réaliser les cartes de fidélité...

Quand un salarié signale des difficultés, le directeur lui suggère d'abandonner son poste.

Il est promis aux nouvelles recrues qu'elles deviendront chef de rayon. Les salariés se mobilisent en conséquence. Finalement, leur demande d'évolution professionnelle est refusée. Posez-vous les bonnes questions.

Luc Taclet : On a une vraie volonté de le combattre.

Xavier Gaspard : Quelles actions sont mises en œuvre pour fidéliser les salariés ? Sur le terrain, aucune action n'est visible.

Quand un salarié demande une augmentation, on lui répond si tu n'es pas content, va voir ailleurs. Vous faites de beaux tableaux, de belles réunions, mais sur le terrain il ne se passe rien.

La problématique de la rémunération doit être traitée, parce que le salaire est la base. Donc vous faites quoi ?

Tiphaine Tavvy : La définition de plans d'actions est en cours. Nous avons identifié des pistes.

Luc Taclet : Il n'est pas satisfaisant qu'un manager invite un salarié insatisfait à rejoindre une autre entreprise. Cela étant, des managers se mobilisent pour pouvoir proposer une augmentation à des salariés.

Christophe Le Floch : A force de perdre des compétences, l'Entreprise pourrait mourir.

Le taux d'absentéisme de très courte durée est très élevé.

La hausse du turnover et celle du taux d'absentéisme sont inquiétantes.

Les personnes souvent absentes, risquent de quitter l'Entreprise. Par ailleurs, les absences détériorent encore les conditions de travail des personnes présentes. C'est comme une sonnette d'alarme. C'est un cercle vicieux.

Il ne faut plus discuter, il est urgent d'agir.

Luc Taclet : Nous avons la volonté d'agir.

Tiphaine Tavvy : Deux points de turnover s'expliquent par les départs intervenus dans le cadre du PSE.

Le turnover a fortement diminué entre 2008 et 2013. Puis, il a augmenté. L'évolution du turnover n'est pas aussi inquiétante que vous le pensez.

Christophe Le Floch : Il est difficile pour l'Entreprise et pour les salariés de s'adapter au turnover.

Quand nous constatons que des personnes expérimentées quittent l'Entreprise, nous nous posons des questions.

Les élus ont le devoir de vous demander le plan d'actions mené.

Olivier Caritez : Dans mon magasin, il est demandé de recruter quatre à cinq alternants en 2021, ce qui est tout à fait louable. Malheureusement, les recrutements doivent être réalisés à isopérimètre. Nous devons ainsi renoncer aux renforts saisonniers. Les alternants ne sont pas les bienvenus en magasin, puisqu'ils remplacent les renforts.

Les investissements dans l'alternance ne sont pas immédiatement rentables. Votre approche budgétaire n'est pas en adéquation avec la politique RH.

Comment pensez-vous traiter cette problématique ?

Luc Taclet : Je reviendrai vers vous à ce sujet. J'examinerai si une ligne budgétaire spécifique n'est pas prévue pour les alternants.

Par ailleurs, grâce au recrutement d'alternants, les magasins ne paieront pas de pénalités.

Fabien Colibert : Vous avez expliqué que vous aviez identifié des pistes pour le taux de turnover, pourriez-vous nous les donner, afin que nous fassions des propositions ?

Luc Taclet : Vous pourrez en parler avec Sébastien Lecat, qui sera présent demain.

Tiphaine Tavvy : En 2017, 110 mouvements sont liés à 3 magasins (l'ouverture des Ulis et la fermeture de Carré de Soie et de Val d'Europe) sur un total de 380 mouvements.

Le nombre de promotions est en baisse.

Le nombre de changements de métier a augmenté, en raison du développement des métiers de l'aide au faire.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Je fais la relation par rapport à ce que l'on a vu avant. Le nombre de promotions, mais aussi le nombre de mobilités géographiques ont diminué entre 2017 et 2019. Cela fait partie aussi des souhaits des salariés, donc on a raison quand on vous dit que rien ne se passe chez Castorama.

On ne voit pas les statuts dans les promotions.

Luc Taclet : Les PSE ont une incidence sur les mobilités géographiques et professionnelles.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Quel est le nombre de changements de statut ?

Tiphaine Tavvy : Il est de 182 en 2019.

Franck Toussaint : Les femmes sont toujours minoritaires dans les promotions. Le taux de promotion est de 11,80 % pour les femmes et 12,98 % pour les hommes. De plus, le taux de passage dans le statut supérieur est de 1,59% pour les femmes et de 1,74 % pour les hommes. Comment cela se fait-il ? Alors que, comme elles sont moins nombreuses dans l'Entreprise, il devrait être facile d'avoir un ratio supérieur aux hommes.

Luc Taclet : L'écart constaté s'explique peut-être par le fait que le taux de promotions diffère suivant les filières métiers, sachant que la répartition de l'effectif par sexe diffère suivant les filières.

En tout cas, cette question pourra être examinée lors de l'examen du rapport RSC.

Tiphaine Tavvy : En 2018, pour le passage au statut d'agent de maîtrise, le taux de femmes est équivalent au taux d'hommes.

Franck Toussaint : Il est nécessaire de prendre en compte la population globale.

Pascal Le Mangouero : En 2019, le nombre de mobilités géographiques a diminué, alors que des PSE ont eu lieu et on ne sait pas quelle part cela représente. La mobilité géographique est désormais sans doute quasiment nulle.

Nicolas Euzenot : En 2019, le nombre de mobilités géographiques est de 267.

Cela étant, quel est le nombre de demandes non abouties ? Nous avons le sentiment qu'il est plus difficile d'obtenir une mutation que d'être recruté. Si on prend un exemple d'une salariée d'un magasin parisien qui a demandé à être mutée en province, elle a dû passer 3 ou 4 entretiens à ses frais afin de savoir si elle convenait alors qu'elle travaille dans la société depuis x années. Cela devient n'importe quoi, on doit passer sur des contentieux ou de la discrimination salariale pour parvenir à nos fins. Combien de demandes non abouties sont restées dans les tiroirs ?

Fabien Colibert : Un problème de formation des RH se pose aussi dans le domaine de la mobilité.

Dans mon magasin, un salarié qui souhaitait une mobilité a dû contacter le siège ou postuler directement auprès des magasins concernés. Le réseau RH n'a pas fonctionné.

Luc Taclet : Les RH contactent tout de même assez naturellement le RRH régional pour traiter les demandes de mutation. Le process ne semble pas clair d'après ce que vous me dites.

Nicolas Euzenot : Le processus est insatisfaisant. Quand un salarié fait part d'un souhait de mobilité, le RH l'invite à contacter directement le magasin visé. Des RH indiquent qu'ils informeront le RH régional, mais le traitement des demandes de mutation prend du temps.
Nous constatons une inégalité dans le traitement des demandes de mutation.

Luc Taclet : Le processus de mobilité fonctionne, puisque 300 personnes ont bénéficié d'une mobilité. Cela étant, il existe toujours des cas particuliers et des demandes qui ne sont pas acceptées.

Nicolas Euzenot : Il y en a pour qui cela se passe nickel, comme la femme du directeur de Ballainvilliers qui a voulu aller à Fréjus, cela s'est fait très rapidement. Il faut savoir dire les choses.

Luc Taclet : Le taux de personnes ayant bénéficié d'une mobilité est tout de même 3 %.

Nicolas Euzenot : Allez-vous nous communiquer le nombre de demandes de mutation non abouties ?

Luc Taclet : Nous ne suivons pas cet indicateur en central.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Je souhaiterais connaître la répartition des mobilités géographiques suivant l'origine de la demande (salariés ou entreprise).

Les mobilités géographiques prennent-elles en compte les mobilités des directeurs et des chefs de secteur, souvent mutés à l'initiative de l'Entreprise ?

Quand c'est la Direction qui décide de muter un chef de rayon, aucune difficulté ne se pose.

Les mobilités demandées par les salariés semblent, quant à elles, très complexes à organiser.

Luc Taclet : Nous ne suivons pas les mutations suivant l'origine de la demande.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Un suivi devrait être réalisé à ce sujet.

Pour les mobilités à l'initiative du salarié, la charte de mobilité n'est souvent pas appliquée. Cela ressemble plus à un jeu de réseaux.

Christophe Gratigny : La charte a été modifiée. Auparavant, l'Entreprise prenait en charge certains des frais liés aux mobilités, que les mobilités soient demandées par les salariés ou par l'Entreprise. Désormais, les frais ne sont pris en charge que pour les mobilités demandées par l'Entreprise.
Pourtant, l'Entreprise devrait favoriser toutes les mobilités.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : La facilitation des mobilités permettrait aussi de réduire le turnover.

Quand des salariés connaissent des difficultés relationnelles dans leur magasin, ils souhaitent une mutation.

Parfois, plutôt que de proposer une mobilité, un recrutement est organisé. Il est paradoxal que des personnes soient recrutées en externe, quand des salariés d'autres établissements ont fait part de leur candidature.

Les recrutements externes sont peut-être moins chers que les mobilités.

Luc Taclet : Non. Un recrutement externe est plus coûteux qu'une mobilité.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : D'aucuns signalent qu'à court terme, le coût d'une mobilité est plus élevé que le coût d'un recrutement. Une mobilité occasionne des coûts de déménagement et des coûts de nuitées à l'hôtel.

Luc Taclet : En effet, mais une personne mutée est plus efficace qu'une nouvelle recrue.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : On a une gestion budgétaire à la petite semaine comme dirait Eric.

Tiphaine Tuvry : Une personne du Siège est en charge de l'alternance, sachant que notre volonté est de dynamiser la politique de l'alternance.

L'alternance avait fortement augmenté en 2017. Elle a légèrement diminué en 2018. Elle est stable en 2019.

La part des femmes parmi les alternants a augmenté de trois points, entre 2018 et 2019. Si vous avez des questions, Sébastien Lecat pourra y répondre.

La rémunération

Tiphaine Tauvry : En 2019, l'enveloppe d'intéressement a atteint quasiment 24 millions d'euros. Elle a progressé, grâce à l'amélioration des indicateurs *prime panier* et *baromag*.

Le montant versé par collaborateur est en moyenne de 1 777 euros. Il a augmenté par rapport à 2018, et ce pour l'ensemble des statuts.

Compte tenu de la hausse de l'intéressement, la rémunération globale a augmenté de 0,3 mois entre 2018 et 2019.

Franck Toussaint : En 2019, le risque d'attentat était élevé. Pourtant, l'effectif des agents de sécurité a diminué de 40 % quasiment (le nombre de postes est passé de 489 à 297, entre 2017 et 2019). Est-ce que c'est normal ?

Tiphaine Tauvry : L'effectif des agents de sécurité a sans doute été surestimé en 2017.

Jusqu'à 2017, les données étaient saisies par les magasins. Depuis 2018, nous demandons les données directement aux prestataires.

Franck Toussaint : Le nombre d'agents de sécurité a tout de même diminué en 2019. Je ne comprends pas votre stratégie.

Luc Taclet : En 2019, nous avons demandé à chaque magasin d'optimiser l'organisation. Les horaires des agents de sécurité ont ainsi peut-être été ajustés.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Cet ajustement a conduit à une modification de la répartition des tâches.

Auparavant, c'étaient les agents de sécurité qui accompagnaient les caissières lors des changements de caisse. Ce sont désormais les cadres permanents qui doivent les accompagner. Ceux-ci doivent aussi ouvrir les sorties de secours et ranger les caddies.

Les cadres permanents n'ont pas forcément ni le temps ni les compétences nécessaires pour réaliser ces missions.

Les conditions de travail se sont dégradées.

En l'absence d'agents de sécurité, le permanent est responsable de l'alarme, alors qu'il n'est pas forcément formé en la matière.

Luc Taclet : Certaines des tâches qui étaient confiées aux surveillants n'étaient peut-être pas de leur ressort.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Le PV d'ouverture de mon établissement précise l'effectif du PC sécurité. Or l'effectif a ensuite été diminué. Je ne vous parle même pas des effets du covid où l'on n'ouvrait plus les issues de secours, et où l'on ne faisait plus un certain nombre de choses indispensables à la sécurité alors que nous sommes un établissement recevant du public.

Olivier Caritez : De nombreuses tâches sont confiées aux permanents. Les permanents doivent réaliser les contrôles sur les caisses, les camionnettes, les livraisons, le drive deux heures... La liste des tâches du permanent n'en finit plus.

Une réunion de CSEC devrait être consacrée au traitement de la problématique de la permanence.

L'absentéisme

Tiphaine Tauvry : Le taux d'absentéisme a augmenté en 2019, en raison notamment de la hausse de l'absentéisme pour maladie.

La part de l'absentéisme lié aux accidents du travail, aux accidents de trajet et aux maladies professionnelles a diminué.

Le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents du travail ont fortement baissé, ce qui montre l'efficacité des plans d'actions mis en place.

Synthèse

L'effectif a été adapté à la baisse du CA et à la fréquentation observée en 2018 et en 2019. La part des salariés en CDI a diminué, au profit de la part des salariés en CDD.

L'effectif moyen par magasin est toutefois stable, à hauteur de 108,3 ETP.

La rémunération est en hausse, même si un léger recul est constaté pour les cadres.

L'absentéisme a augmenté, mais le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents ont diminué.

Franck Toussaint : Les arrêts de courte durée sont en hausse continue depuis 3 ans. Sont-ils suivis ? Car cela peut dénoter des malaises dans les magasins. Un plan d'actions est-il mené ?

Tiphaine Tavvy : Le micro-absentéisme, de moins de trois jours, est suivi, via le tableau de bord RH mensuel. Les plans d'actions sont locaux.

Franck Toussaint : Le national n'intervient pas en cas de forte hausse du taux d'absentéisme dans un magasin ?

Luc Taclet : Quand nous constatons une hausse du taux d'absentéisme dans un magasin, nous demandons au DR d'examiner la problématique.

Franck Toussaint : Entre 2017 et 2019, pour les arrêts de moins de trois jours, le nombre de jours d'absence est passé de 3 779 à 4 331 ; pour les arrêts de trois à huit jours, il est passé de 3 918 à 4 206. Une telle hausse ne vous semble-t-elle pas inquiétante ?

Luc Taclet : Les raisons des arrêts maladie sont diverses. Il est très difficile d'agir sur les arrêts de courte durée. En tout cas, quand nous repérons une anomalie, nous intervenons auprès de la région.

Laurence Thomas : Qui prend le relais en l'absence du RH régional ?

Luc Taclet : Le RH régional peut être remplacé par un RH de proximité ou par un RH magasin, qui est alors lui-même remplacé.

Olivier Caritez : Les enveloppes NAO dédiées à l'encadrement ne sont pas totalement distribuées au Siège, en région et dans certains magasins, malgré l'engagement que vous prenez chaque année en début de NAO. Pour quelle raison l'engagement n'est-il pas respecté ?

Tiphaine Tavvy : Je m'étonne de votre remarque. Nous sommes très vigilants sur le pilotage de l'enveloppe. Nous nous assurons de la consommation intégrale des enveloppes avant la mise en paye.

Luc Taclet : Cette année, nous avons procédé à un suivi renforcé. En juillet, nous comptons 14 magasins dans lesquels les enveloppes n'avaient pas été totalement distribuées. Nous avons adressé des courriers aux magasins concernés.

Tiphaine Tavvy : Les enveloppes sont intégralement consommées. Pour les cadres, les budgets sont distribués par les régions, et non par les magasins. Il est ainsi possible que dans un magasin, aucun cadre n'ait bénéficié d'une augmentation. Toutefois, dans un tel cas, nous échangeons avec le magasin concerné.

Olivier Caritez : Au cas où nous identifierions des régions dans lesquelles l'enveloppe n'aurait pas été intégralement distribuée, prenez-vous l'engagement de verser l'enveloppe de manière rétroactive ?

Luc Taclet : Il serait complexe de procéder à un versement de manière rétroactive. Toutefois, depuis le printemps 2020, nous réalisons un suivi très précis.

Pour l'année 2019, il est possible que des écarts soient constatés entre l'enveloppe et le budget dépensé. En principe, pour l'année 2020, aucun écart ne devrait être constaté. Toutefois, si des écarts étaient constatés, nous examinerons la situation.

Benjamin Boitout : Vous indiquez que la rémunération moyenne mensuelle est en hausse. Cela étant, le document qui nous a été remis ne comprend que les données de l'année 2019. Par ailleurs, si, pour les employés, la rémunération a augmenté de 1,4 % entre 2017 et 2019, le pouvoir d'achat a tout de même diminué.

Tiphaine Tauvry : Dans les prochains bilans, nous pourrions renseigner les données pour les trois dernières années.

Franck Toussaint : En 2019, le taux d'absentéisme a baissé de 9 % dans le commerce, alors qu'il a augmenté chez Castorama. Un tel écart est-il normal ?

Luc Taclet : Non.

Laurence Thomas : Pourriez-vous nous envoyer le document de présentation ?

Tiphaine Tauvry : Oui.

Catherine Hebert : En 2019, notamment aux 1^{er} et 4^{ème} trimestres, l'enveloppe d'intéressement et le montant moyen perçu ont augmenté après deux années de baisse.

Madame Tauvry a expliqué l'augmentation de l'intéressement par la hausse de la prime panier et du baromag. Toutefois, si la contribution du panier a augmenté entre 2018 et 2019, celle du baromag a diminué. Le CA a baissé, mais le REX reste positif. De plus, les indicateurs sont divisés par la masse salariale, qui a diminué.

La hausse de l'intéressement est liée à la baisse de la masse salariale.

Par ailleurs, le résultat de Castorama est négatif. Il ne permet donc pas de dégager une participation. Toutefois, une prime de participation a été versée aux salariés, grâce aux résultats des autres entités.

La séance est suspendue entre 12 heures 25 et 13 heures 30.

Luc Taclet : Nous venons de recevoir une décision de justice qui invalide les élections du CSEC. Souhaitez-vous toutefois poursuivre la réunion ?

Les membres du CSEC conviennent de maintenir la présente réunion, sachant qu'aucun vote ne sera organisé.

6. Présentation du rapport Sextant sur la politique sociale, les conditions de travail et l'emploi

Un diaporama est projeté. 8h39

Delphine Vegas : Une réunion préparatoire a eu lieu hier.

Nous avons été désignés en juin 2020. Nous vous avons adressé le lot 1 du rapport, sur les rémunérations, les NAO et la formation professionnelle. Pour ces sujets, nous avons reçu les informations nécessaires à nos travaux. Puis, vous avez reçu le lot 2, sur l'emploi et sur la prévention de la santé au travail. Pour ces points, nous n'avons pas reçu l'ensemble des informations demandées.

Les informations manquantes sont les suivantes :

- le fichier individuel du personnel au 31 / 12/2018, ainsi que les fichiers d'entrées et sorties pour 2018 ;
- la base RH sur les emplois occupés ;
- les tableaux de bord des indicateurs de santé au travail suivis par établissement pour les années 2019 et 2020 ;
- les données relatives aux arrêts maladie en 2019 et 2020 à date ;
- les données relatives aux accidents du travail par établissement et secteur d'activité ;
- le détail des licenciements pour inaptitude...

Dans la mesure où des données sont manquantes, nous n'avons pas pu finaliser nos analyses. Le rapport présenté est en conséquence provisoire.

Entre fin 2018 et fin 2019, l'effectif total est stable. Cela étant, l'effectif en CDI a baissé de 227 salariés, soit de 2 %. Cette baisse concerne l'ensemble des catégories professionnelles, mais elle est tout de même plus marquée pour les employés et les agents de maîtrise.

L'effectif de la logistique et du management est stable. En revanche, l'effectif de la fonction support a baissé de 7 % ; l'effectif de la filière vente, de 2 %. Nous nous interrogeons aussi sur l'incidence de la baisse des effectifs sur la charge de travail, les conditions de travail et la qualité de vie au travail.

En 2019, le nombre de recrutements en CDI a augmenté, pour atteindre 1 555. Le nombre de départs a diminué, mais il reste inférieur au nombre de recrutements. Le taux de remplacement des départs est ainsi inférieur à 100 %. Par ailleurs, il est plus élevé chez les employés (97 %) que chez les AM (57 %) et chez les cadres (52 à 56 %).

La répartition des départs suivant leur motif diffère suivant les catégories socioprofessionnelles. Le nombre de démissions a diminué chez les employés, alors qu'il a augmenté chez les AM et les cadres. Chez les employés, le nombre de fins de période d'essai a augmenté, ce qui s'explique en partie par la hausse des recrutements.

Pour les trois catégories, le nombre de démissions est plutôt en baisse. En revanche, le nombre de fins de période d'essai a progressé.

La Direction vous a présenté le taux de sorties, soit le ratio *nombre de sorties / effectif moyen*, et non le turnover. Le turnover est égal à l'ensemble des mouvements (entrées et sorties) divisé par deux fois l'effectif moyen.

En 2019, nous constatons une augmentation du turnover chez les employés. En effet, il est de 16 %, contre 15 % en 2018. Cette augmentation a une incidence sur les conditions de travail (la charge est augmentée, dans la mesure où les nouvelles recrues doivent être formées). Le turnover des cadres a aussi augmenté.

La hausse du turnover et la baisse de l'effectif en CDI alourdissent les contraintes des équipes en magasin, et peut-être aussi au Siège. Le CSEC doit ainsi porter une attention particulière sur la santé au travail.

Compte tenu de la hausse du nombre de fins de période d'essai, nous nous interrogeons sur la qualité des conditions d'intégration chez Castorama ou sur l'efficacité des processus de recrutement.

Au regard de l'âge des sortants, se pose la question de la fidélisation des salariés. Les salariés de moins de 30 ans sont surreprésentés dans les départs. Il apparaît difficile de fidéliser les jeunes.

Pourtant, la question de la fidélisation des salariés est particulièrement prégnante dans une entreprise en forte transformation.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : C'est toute la politique d'intégration qui est un problème depuis plusieurs années. Les salariés qui arrivent chez Castorama, la plupart le disent, ils doivent se débrouiller et essayer de nager, ils s'épuisent et ils ne restent pas, et cela quel que soit le statut. C'est à la fois un problème de casting et d'intégration.

Quand j'ai rejoint l'Entreprise, j'ai pu découvrir chaque service du site de Tours, pendant une semaine, avant de prendre mon poste. Les salariés ne bénéficient plus d'une telle période d'intégration.

La problématique de l'intégration est soulevée depuis plusieurs années, notamment en commission formation. Des décisions sont prises, mais aucune action n'est réellement menée sur le terrain car nous sommes trop tendus au niveau effectif. Aujourd'hui, on a une culture où l'on regarde les choses sous un angle budgétaire immédiat. Donc on ne peut qu'aller dans le mur à un moment ou un autre.

Delphine Vegas : Le recours aux CDD a diminué en 2019, même pendant les périodes de pic d'activités.

En 2020, la tendance s'inverse : le nombre de CDD a fortement progressé, notamment entre mai et juillet. Par ailleurs, un recours accru à l'intérim est observé. Les besoins de renforts sont liés à la crise sanitaire, qui a généré à la fois un surcroît d'activité et une hausse de l'absentéisme.

Par ailleurs, alors que l'effectif en alternance a diminué en 2019, l'année 2020 marque un changement de tendance. Ce changement de tendance sera sans doute confirmé en 2021, sachant que la Direction a pour ambition que le taux d'alternance dépasse 5 %. S'il est positif de favoriser l'alternance, l'alternance génère une charge de travail supplémentaire, en termes d'accompagnement et de formation.

La question des conditions de travail en magasin se pose.

85 % des magasins ont vu leur effectif diminuer en 2019.

Les effectifs du Siège enregistrent, quant à eux, une légère augmentation en 2019, alors qu'ils avaient diminué entre 2016 et 2019.

Les régions affichent une baisse de leurs effectifs, plus particulièrement les régions Centre, Nord et Rhône.

Analyse de la structure des rémunérations

La politique de rémunération de Castorama, notamment sa grille salariale, n'est plus attractive. Nous réitérons notre recommandation de la réévaluer. Les coefficients devraient être placés au-dessus des minima de la Convention Collective. Chaque année, Castorama est obligé de procéder à des rattrapages, par rapport aux minima, et surtout par rapport au SMIC.

La faiblesse des rémunérations peut être un facteur de démotivation des salariés.

Le nombre de salariés dont le salaire de base est inférieur à 1,1 SMIC a encore progressé. Plus de 37 % des CDI sont concernés.

En intégrant les primes, 96 % des salaires sont inférieurs à 2,5 SMIC (les salaires concernés sont éligibles à plusieurs dispositifs d'exonérations de cotisations sociales).

La grille Castorama est devenue totalement inopérante.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Est-ce que la Direction a pris conscience du manque d'attractivité constant de l'Entreprise ? La crise sanitaire a montré l'attachement des salariés à l'Entreprise et leur implication. Est-ce que la Direction compte revoir la rémunération globale des salariés dans les prochaines semaines, en signe de reconnaissance ?

La Direction accepterait-elle de recevoir moins d'exonérations fiscales telle que la loi Fillon, pour augmenter les bas salaires ?

Les écarts salariaux entre les différents coefficients ont fortement diminué. Par ailleurs, chaque année, les salaires se rapprochent des minima de la branche. Les premiers coefficients sont parfois rattrapés par le SMIC.

Luc Taclet : Une réflexion sera menée sur la rémunération, compte tenu du décalage constaté avec le marché.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Voulez-vous êtes réellement plus attractif et vous donnez les moyens de vous écarter des minima de branche ? Car j'ai le sentiment qu'une réflexion est menée depuis quelques années à ce sujet. Cette réflexion n'aboutit toutefois à aucune action. Vous ne tenez pas compte des alertes qui vous sont données, et c'est pour cela que les salariés ne restent pas longtemps. Malheureusement, vous ne mesurez pas le coût du turnover au regard de la formation et de la motivation des salariés.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : On se désole de la dévalorisation du travail des salariés chez Castorama depuis plusieurs années. Les salaires prévus dans la grille n'ont pas été revus depuis 2015.

Comme les écarts entre les coefficients se réduisent, les promotions présentent un intérêt limité. Vous démotivez les salariés. Aujourd'hui, on applique le minima de branche.

A l'époque, on avait des salaires minima de branche qui étaient 7% au-dessus du smic, et des salaires minima castorama qui étaient 14% au-dessus du smic. Les derniers coefficients étaient 42% au-dessus du smic, vous aviez une vraie reconnaissance du travail et de l'expertise. Cela créait de l'appétence, de la motivation pour les salariés.

Aujourd'hui, ce n'est plus le cas et il ne faut pas vous étonner. Vous voulez avoir des gens de plus en plus compétents, mais de moins en moins rémunérés.

Le salaire moyen d'un cadre n'a augmenté que de 50 euros en vingt ans. Pourtant la vie en vingt ans n'a pas augmenté que de 50 euros. La valeur donnée au travail réalisé par les salariés de Castorama a significativement diminué. Pourtant, vous souhaitez que l'Entreprise soit attractive.

Nous vous alertons depuis des années à ce sujet.

Luc Taclet : La rénovation de la politique commerciale et de la stratégie s'accompagnera d'une rénovation de la politique sociale.

Nous avons la volonté de fidéliser les salariés, ce qui passera par une révision de la politique de rémunération.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Au niveau de la branche, vous indiquez que les minima ne peuvent pas être trop augmentés, en raison des petites entreprises. Castorama est une grande entreprise. Pourtant, les salaires sont égaux aux minima.

Luc Taclet : Compte tenu des primes, nous versons tout de même 15 mois de salaire par an.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Les primes ne sont pas prises en compte dans le calcul des cotisations au chômage. Elles ne font donc pas partie du salaire.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Les salariés ne souhaitent plus suivre la formation de vendeur projet, dans la mesure où le fait de devenir vendeur projet n'entraîne aucune augmentation de la rémunération. Pourtant, le fait que des salariés deviennent vendeurs projets apporte une plus-value pour l'Entreprise.

Luc Taclet : Une réflexion est menée sur la rémunération des vendeurs projets.

Le RS CGT Grégory Cipriano : La polyvalence devrait aussi être reconnue. Par ailleurs, un magasin Castorama a ouvert rue de Solferino, à Lille.

Luc Taclet : Il s'agit d'un Castorama Express. Castorama Express est une entité distincte de Castorama.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Pourtant ils prennent de la marchandise dans d'autres Castorama.

Luc Taclet : C'est une entité distincte.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Il serait toutefois judicieux de présenter ce concept au CSEC.

Luc Taclet : Je pense que Franck Moreno évoquera ce point.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Si vous réévaluez la rémunération des vendeurs projets, il conviendra de réévaluer les coefficients supérieurs, ainsi que les premiers coefficients.
La grille salariale doit être revue. Je vous invite à discuter de cette question lors des prochaines NAO.

Laurence Thomas : Les vendeurs projets de cuisine ont été formés pour la nouvelle gamme sur le nouveau logiciel, soit en partie, soit en totalité. Mais les produits des nouveaux fournisseurs ont des spécificités techniques que l'on ne connaît pas. Nous sommes confrontés à des questions techniques des clients auxquelles nous ne savons pas répondre car nous n'avons pas été formés sur les spécificités produits.

Luc Taclet : Nous mènerons une réflexion sur les vendeurs projets, qui est une vente très particulière.

Delphine Vegas : Les amplitudes salariales par coefficient et par filière métier sont très faibles, surtout pour la catégorie employés. Elles s'élargissent légèrement pour les cadres.
La progression salariale n'est pas attrayante chez Castorama.
Une transformation des métiers de la logistique et de la vente est attendue. La question de la valorisation des compétences et des emplois se pose. La grille Castorama est-elle adaptée à l'évolution des métiers ?
Les compétences sont-elles valorisées de manière pertinente dans la grille ?

Les salariés à temps partiel sont bien moins traités que les salariés à temps plein, au regard de leur positionnement salarial. La filière caisse, qui affiche un taux de salariés à temps partiel relativement élevé, est la plus impactée par ce constat. Les raisons de ce constat devraient être examinées.

Fabien Colibert : La polyvalence des salariés devrait aussi être prise en compte. Il est de plus en plus demandé aux salariés d'être polyvalents, sans reconnaissance pécuniaire.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : La polyvalence constitue même un frein à l'évolution de carrière.

Une personne qui ne travaille que dans un rayon peut espérer une progression de carrière. Ce n'est pas le cas d'une personne qui travaille dans plusieurs rayons.
Se pose un problème d'évaluation des compétences.

Luc Taclet : La polyvalence devrait se développer entre différents secteurs (accueil et caisse, par exemple). Elle devrait aussi être reconnue. Des personnes « volantes » pourraient être désignées. L'emploi de volant serait pris en compte dans la classification.

Nicolas Euzenot : La polyvalence connaît toutefois des limites. Par exemple, il n'est pas pertinent qu'un vendeur en électricité vende des articles de plomberie. Comme il ne connaît pas forcément les normes en plomberie, les conseils donnés aux clients pourraient ne pas être pertinents et engendrer une perte de chiffre. A force de tout faire, on fait mal les choses. Le travail dans un rayon donné est plus efficace quand il est réalisé par des spécialistes du rayon.

Luc Taclet : Je pense toutefois que la polyvalence pourrait être développée.

Nicolas Euzenot : Il est tout de même problématique qu'une personne travaille au rayon jardin l'été et au rayon chauffage l'hiver, sans avoir suivi les formations nécessaires et sans bénéficier de contreparties financières. Il faut arrêter.

Luc Taclet : L'effectif doit être adapté à l'activité, qui est saisonnière.

Fabien Colibert : La polyvalence devrait toutefois être reconnue. Les salariés devraient de plus suivre les formations nécessaires.

L'évolution des rémunérations

Delphine Vegas : Les augmentations salariales distribuées entre avril et décembre 2019 ont représenté 0,36 % de la masse salariale.

La revalorisation des salaires liée à l'augmentation du SMIC, intervenue en janvier et février 2020, a représenté 0,16 % de la masse salariale.

Les AI et les AG distribuées en mars 2020 ont représenté 1,18 % de la masse salariale, sans prendre en compte les promotions.

Enfin, les augmentations liées à des changements de coefficient n'ont représenté que 0,16 % de la masse salariale.

L'enveloppe fixée par la Direction en NAO a été globalement versée.

Les AG ont été bien appliquées à tous les employés et les AM concernés.

Les AI ont été versées, mais de manière très sélective. 10 à 20 % des non-cadres et 50 % des cadres ont bénéficié d'une AI. Par ailleurs, alors que la distribution des AI a été sélective, les montants restent faibles.

Le taux de bénéficiaires est relativement faible en logistique magasin.

Sébastien Gallot : Quel est le positionnement de la prime d'ancienneté, par rapport à la concurrence ?

Delphine Vegas : Je prends note de cette question.

Le RS CFE-CGC Pascal Le Mangouero : La logistique est toujours défavorisée, tous les ans je le dis. De même aucune formation sur la logistique ne figure dans le catalogue de formation. Pourtant, en logistique, l'ancienneté est relativement élevée.

Sébastien Lecat : Entre novembre et décembre, j'ai examiné 5 000 bilans à 6 ans. Ces bilans montrent la faiblesse de la formation pour les personnes de la caisse et de la logistique.

420 bilans à 6 ans ne font état d'aucune formation de développement des compétences, en dehors du légal et de la sécurité. Parmi les 420 personnes concernées, 97 % sont issues de la caisse ou de la logistique.

Nous sommes ainsi en train de mener une réflexion en vue de définir un plan de formation pour les logisticiens.

Le RS CFE-CGC Pascal Le Mangouero : Les logisticiens ont été oubliés. Aujourd'hui, on se réveille mais c'est un peu tard. J'espère que les logisticiens auront des formations intéressantes.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Un problème de positionnement de la logistique et de regard de l'Entreprise vis-à-vis de ce métier se pose. De nombreuses personnes de la logistique sont des personnes qui ont été écartées du commerce.

Les personnes de la logistique sont considérées comme des bras par l'Entreprise, notamment par les directeurs de magasin.

Pourtant, la logistique est un métier en devenir. Le métier de logisticien nécessite de vraies compétences. Des personnes qualifiées devraient être recrutées et les salariés devraient être formés.

Aucune VAE n'est réalisée, alors qu'il existe des diplômes de logistique.

Luc Taclet : Les équipes logistiques sont les plus grandes équipes dans certains magasins.

Par ailleurs, nous prenons conscience de l'importance de la logistique. Le regard sur la logistique est en train de changer.

Le RS CFE-CGC Pascal Le Mangouero : Quand un projet est mis en place en magasin, c'est l'effectif de la logistique qui est diminué. Désormais, vous constatez qu'une augmentation de l'effectif de la logistique est nécessaire.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Les personnes de la logistique sortante sont souvent issues du commerce. Or les personnes du commerce ont le sens du commerce, mais pas forcément celui de l'organisation.

Des compétences sont nécessaires pour exercer le métier de la logistique. Elles ne sont malheureusement pas reconnues.

Luc Taclet : Elles sont en train d'être reconnues.

Franck Toussaint : Qu'en est-il des augmentations salariales des représentants du personnel qui consacrent plus de 30 % de leur temps de travail à leurs mandats ?

Luc Taclet : Les augmentations des représentants du personnel seront pilotées en central. Elles seront financées par les magasins, mais pas avec l'enveloppe dédiée aux augmentations de l'ensemble des salariés.

Nous examinerons la situation des représentants du personnel chaque année.

Walter Campitelli : J'occupe encore le poste de chef sous-rayon, alors que cette fonction n'existe quasiment plus et que je réalise un travail de vendeur. Le coefficient des salariés devrait être mis en adéquation avec leur fonction.

Delphine Vegas : L'enveloppe d'AI, issue des NAO, a été intégralement versée par les régions. En revanche, l'enveloppe n'a pas été intégralement distribuée par Casto Log ni par le Siège.

Il avait été décidé que les AI représentent 0,2 % de la masse salariale pour les employés et pour les agents de maîtrise, et 1,2 % pour les cadres. Pour les employés, toutes les régions ont distribué l'enveloppe. De plus, le taux d'augmentation est relativement élevé dans la région Paris Ouest et au Siège. Pour les agents de maîtrise, le taux d'augmentation est inférieur à 0,2 % dans les régions Paris Nord, Paris Ouest et Atlantique. Le taux d'augmentation est relativement élevé dans la région Paris Sud. Pour les cadres, le taux d'augmentation diffère suivant les régions.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Pour quelle raison l'enveloppe individuelle n'a-t-elle pas été intégralement distribuée par Casto Log et le Siège ?

Luc Taclet : Nous avons été très attentifs à ce que les enveloppes soient distribuées par les magasins.

Pour Casto Log, peut-être que la situation s'explique par le fait que des personnes étaient en congé de reclassement. J'examinerai ce point.

Pour le Siège, je n'ai pas vérifié que l'enveloppe avait été distribuée.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Il est regrettable que l'enveloppe du Siège n'ait pas été intégralement distribuée, alors qu'elle n'était pas très élevée.

Luc Taclet : J'examinerai la situation du Siège.

Olivier Caritez : Ce matin, je vous ai demandé si les enveloppes du Siège et des régions avaient été distribuées. Vous m'avez répondu par l'affirmative.

Or, à Paris Ouest, pour les cadres, le taux d'augmentation est de 1,1 %, alors qu'un taux de 1,2 % avait été négocié.

Luc Taclet : J'examinerai ce point, sachant qu'il s'agit peut-être d'un problème d'arrondi. En tout cas, l'enveloppe a globalement été dépensée.

Olivier Caritez : Nous constatons toutefois de fortes disparités suivant les magasins. Au sein de la Région Paris Ouest, le taux d'augmentation varie de 0 à 2,8 %. Nous pouvons nous demander pour quelle raison le taux d'augmentation des cadres est nul dans certains magasins.

Luc Taclet : Chaque magasin fixe les augmentations. Nous nous assurerons toutefois que l'enveloppe est distribuée.

Il est possible que dans le magasin où le taux de primes est égal à 0 %, les cadres aient été renouvelés. Ce point pourrait toutefois être examiné.

La formation

Delphine Vegas : En 2019, les coûts budgétaires et les difficultés de déploiement d'Easier entraînent une dégradation des indicateurs de la formation professionnelle chez Castorama. Compte tenu des difficultés rencontrées dans le déploiement d'Easier, la Direction a décidé de diminuer les dépenses.

Les dépenses de formation représentaient auparavant plus de 3 % de la masse salariale. En 2019, elles représentent 2,8 %. Dans un contexte de transformation des métiers, cette baisse nous interroge, sachant qu'il était prévu que les dépenses de formation représentent 6 % de la masse salariale. Des programmes de formation n'ont pas pu être déployés. En 2020, la crise sanitaire a entraîné un surcroît d'activité. Des programmes de formation n'ont pas non plus, pu être déployés.

Le taux d'accès à la formation et le volume d'heures de formation ont diminué en 2019.

En 2019, le nombre de stagiaires a fortement augmenté, alors que ce n'est pas le cas du nombre de salariés formés. Cette forte augmentation s'explique par la comptabilisation des heures de formation suivies en e-learning dans le bilan annuel de formation (auparavant, ces heures n'étaient pas comptabilisées dans le bilan). La comptabilisation des heures de formation en e-learning est prévue dans l'accord sur la formation professionnelle conclu cette année.

La durée moyenne des heures de formation en e-learning est inférieure à 30 minutes.

Par ailleurs, la Direction souhaite mettre l'accent sur la digitalisation de la formation. Elle prévoit de doter les magasins d'un espace dédié à la formation, équipé d'ordinateurs, de micros et de casques.

Comment toutefois le déploiement de ces modalités de formation dans les magasins sera-t-il accompagné ? Est-ce que du temps sera dégagé pour le suivi des formations ?

Par ailleurs, la durée des formations devrait être prise en compte afin d'apprécier leur qualité. Une formation de moins de 30 minutes est-elle une formation de qualité ?

Quels sont les indicateurs que les élus pourraient prendre en compte pour vérifier que les formations sont de qualité et que l'employeur remplit ses obligations de formation ?

Le taux d'accès à la formation est relativement faible pour la logistique et la supply chain, alors que la logistique est au cœur des transformations.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Les formations en e-learning ne devraient être que des formations de soutien. Je doute que les formations en e-learning soient de bonne qualité, faute d'interlocuteur. Par ailleurs, il est difficile de planifier des formations en e-learning dans les magasins, en raison d'un manque de personnel. Parfois, les salariés ne peuvent pas se rendre aux formations planifiées, toujours en raison d'un manque de personnel.

Il est difficile de suivre des formations en visio. Des problèmes de connexion se posent. Le matériel n'est pas adéquat. Il n'est pas possible de suivre une formation en visio sur le projet cuisine ou sur l'électroménager. Des formations en présentiel devraient être proposées aux salariés. Elles sont certes plus coûteuses que les formations en e-learning, mais elles sont de meilleure qualité.

Sébastien Lecat : Le coût des formations en e-learning n'est pas moins élevé que celui des formations en présentiel, dans la mesure où les formations en e-learning sont facturées à la journée ou à la demi-journée.

Le matériel doit être adapté au suivi de formations à distance. Pour chaque magasin, nous avons commandé 4 PC (deux PC pour la formation, un PC pour les DM et un PC pour les RH). Nous avons aussi commandé deux bureaux équipés d'une isolation phonique et de cloisons en plexiglas.

Nous avons également commandé aussi des jabras (pieuvres) pour les salles de réunion.

Par ailleurs, l'espace de formation doit être ouvert et comprendre une fenêtre. Nous avons aussi commandé des plantes pour équiper les lieux de formation.

Un investissement de 350 000 euros est réalisé dans les espaces de formation.

Sur la planification des formations, des jauges devront être définies. De plus, la qualité de la formation devra pouvoir être évaluée.

Laurence Thomas : J'ai eu la chance de faire la formation sur la langue des signes, en visio qui a eu lieu en trois sessions de deux heures. C'est une formation intéressante, toutefois il a été très difficile de suivre cette formation, en raison d'un problème de vitesse de connexion.

La vitesse de connexion devrait être améliorée.

Sébastien Lecat : Dans certains sites, il est en effet nécessaire d'améliorer la vitesse de connexion.

Mustapha Babaali : La mise en place de SAP n'a pas résolu les problématiques en magasin. Des problèmes se posent notamment dans la gestion des commandes.

Sébastien Lecat : Le *fix plan* a été mis en place pour traiter les problématiques liées à Easier.

Fabien Colibert : Compte tenu de l'évolution de la logistique et de l'évolution des systèmes d'encaissement, quelle offre de formations est prévue ? Est-ce que des formations seront mises en œuvre en amont de la mise en place de nouveaux systèmes ?

Sébastien Lecat : Le projet de mise en place de nouveaux systèmes d'encaissement n'a pas encore été lancé. Les besoins de formation n'ont donc pas encore été qualifiés. Cela étant, le calendrier de formation devra être pris en compte dans la mise en œuvre de ce projet.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Malheureusement, le budget de formation est chaque année, diminué.

Sébastien Lecat : Cette année, nous avons demandé aux membres du CODIR de s'engager sur leur vision stratégique et sur les moyens alloués à la stratégie.

Pour transformer une entreprise, il est nécessaire de définir une vision, de mettre en place une structure, de susciter l'engagement, de favoriser le leadership et de mettre en place les ressources nécessaires.

En 2018, le budget de formation avait atteint 4,2 M€, soit 200 000 heures. En 2019, un budget de 5,5 M€ a été annoncé. Le budget a ensuite été revu à la baisse, à hauteur d'abord de 3,5 M€, puis de 2,8 M€.

Pour l'année 2021, nous avons préservé les budgets dédiés à la filière caisse et à la filière logistique. 20 % du budget d'ingénierie pédagogique est en effet dédié à la filière caisse et à la filière logistique. En contrepartie, nous avons dû réaliser des arbitrages sur les formations de la filière vente

Le RS CGT Grégory Cipriano : Nous avons entendu beaucoup de belles promesses. Nous attendons désormais des actes.

Sébastien Lecat : Pour la filière caisse et la filière logistique, je conviens que le plan et la réalisation du plan n'ont pas été satisfaisants depuis 2017. J'en assume la responsabilité.

Quand j'ai examiné les bilans à six ans, j'ai constaté que les salariés de la filière vente ont suivi entre 12 et 15 formations en six ans, alors que ceux de la filière logistique en ont suivi que trois, dont des formations sur la carte de fidélité Casto ou la sécurité.

Je pilotais la formation en fonction du taux d'accès. Le taux d'accès a progressé, mais cet indicateur n'est pas significatif. En filière caisse, le taux d'accès est de 60 %. Cela étant, le taux d'accès peut être relativement élevé parce que tous les salariés ont suivi la formation sur l'accueil de personnes en situation de handicap par exemple.

La gestion des compétences et des parcours professionnels des salariés de la logistique et de la caisse est insatisfaisante. Les personnes qui n'ont pas bénéficié de trois EP en six ans sont des personnes de la filière logistique ou de la filière caisse.

Le RS CGT Grégory Cipriano : Lors de mon entretien, mon chef de secteur m'a demandé de signer mon bilan de formation sur six ans. J'ai refusé de le signer car il y avait que 3 formations, et que des formations carte. Vous prenez conscience qu'une problématique se pose.

Sébastien Lecat : J'ai pris conscience du manque d'accompagnement des filières caisse et logistique, parce que j'ai dû examiner chaque bilan à six ans, faute d'outils. Lors des EP, la formation n'est pas toujours évoquée.

Amélie Petitjean : Nous, à la logistique sur le bilan à six ans, ils nous ont rajouté quatre formations que l'on n'a jamais suivies. Exemple, la formation carte je ne l'ai jamais faite.

Sébastien Lecat : Vous m'étonnez, ce n'est pas possible. Envoyez-moi un mail.

Fabien Colibert : Pour la logistique et la caisse, l'offre de formation sera-t-elle étoffée ? Certaines formations sont inintéressantes. Pour d'autres, le lieu de formation est éloigné du domicile des salariés, et donc des salariés doivent partir plusieurs jours ailleurs, et pour les mères célibataires cela n'est pas possible.

Sébastien Lecat : L'ADSO définira les nouveaux attendus pour les filières caisse et logistique.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Oui, il y a un problème d'outils mais il n'y a pas que cela. Le rôle du réseau RH est d'accompagner les salariés. Ce réseau RH aurait dû émettre une alerte quant au manque de formations et sur les parents pauvres des EP. Peut-être que le sujet n'a pas été pris au sérieux par l'ensemble des acteurs de l'Entreprise. L'ensemble du management devrait être attentif à la formation. Il faut tirer des leçons pour l'avenir.

Sébastien Lecat : Un problème d'acculturation du management se pose en effet.

La file RH a été rattachée à la DRH. Toutefois, les moyens donnés aux RH sont-ils suffisants pour qu'ils exercent correctement leur travail ? Parfois des RH sont en caisse, ou assurent des permanences alors que l'on connaît leur charge de travail inhérente. Est-ce qu'on leur donne la capacité de bien faire ? Nous sommes en train d'examiner ce point.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Il va falloir faire vite, car cela fait 10 ans que nous sommes en réflexion sur les RH, maintenant il faut agir. Les RH sont-ils suffisamment accompagnés ? Ont-ils les compétences nécessaires ? Sont-ils faits pour le métier ? Car passer d'assistante de direction à RH cadre, c'est un autre métier.

Il est désormais nécessaire d'agir car RH est un métier clef dans l'Entreprise. Je trouve que l'on passe trop de temps à réfléchir, et pas suffisamment à se dire, on se lance et on y va. On a le droit de se tromper, mais c'est sûr que si l'on n'y va pas, on ne se trompera jamais.

Luc Taclet : C'est notre nouveau mode de fonctionnement, on teste, on avance, on peut se tromper et dans ce cas on arrête. Une réunion est prochainement prévue sur la question des RH.

Le RS CFE-CGC Pascal Le Mangouero : 20 % du budget est dédié aux filières caisse et logistique. Quel est toutefois le budget total ?

Sébastien Lecat : Le budget d'ingénierie pédagogique est de 420 000 euros. Ce budget est utilisé pour créer de nouveaux parcours de formation. 20 % de ce budget est dédié aux filières caisse et logistique, soit 103 000 euros.

Le RS CFE-CGC Pascal Le Mangouero : Vous indiquez souvent que les personnes seront sensibilisées. Toutefois, aucune sensibilisation n'est réalisée.

Les propos que vous tenez sont les mêmes que ceux repris dans le procès-verbal d'une réunion de CCE de l'année dernière. Aucune action n'est cependant menée.

Sébastien Lecat : Nous menons des actions de sensibilisation, de formation et d'information. Grâce au budget d'ingénierie pédagogique dédié aux filières caisse et logistique, nous pourrions construire un parcours de formation pour chacune de ces filières. Le budget est de 50 000 euros par filière. Il est conséquent.

Le RS CFE-CGC Pascal Le Mangouero : La filière logistique compte différents métiers : les assistantes commerciales, le SAV, la réception, la mise en rayon... Les besoins de formation diffèrent suivant les métiers. Concernant les livraisons, quand Mr Panzani a dit lors d'une réunion du CSEC qu'il n'y aurait pas de recrutement car cela se passe très bien dans les magasins qui sont lancés, en fait c'est une grosse galère. Car il faut former les gens pour faire un colis, coller les étiquettes...

Sébastien Lecat : La crise sanitaire a mis en avant, l'importance de la filière logistique. Les ressources devront être mises en adéquation avec la stratégie.

Le RS CGT Grégory Cipriano : L'Entreprise a bénéficié du CICE jusqu'en 2018. Le CICE était dédié au financement des investissements, des recrutements et de la formation.

Sébastien Lecat : A ma connaissance, le budget de la formation n'a pas été augmenté en raison du CICE.

Le RS CGT Grégory Cipriano : En 2019, avez-vous perçu des aides gouvernementales pour la formation ?

Sébastien Lecat : Depuis la mise en place du plan d'investissement dans les compétences, nous ne bénéficions plus d'aides dans le domaine de la formation. En particulier les périodes de professionnalisation ne sont plus financées.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Le CICE n'a pas été utilisé comme il aurait dû l'être.

Catherine Hebert : L'utilisation du CICE n'a pas été contrôlée.

Analyse de la politique de prévention de la santé au travail.

Delphine Vegas : Nous avons demandé en vain la répartition des indicateurs de santé au travail par filière et par établissement.

Les indicateurs de santé au travail, dont l'absentéisme maladie, se sont dégradés, pour les employés et les cadres, depuis 2017.

Le taux d'absentéisme pour maladie a augmenté de 4 % en 2019, compte tenu de la hausse des arrêts de courte durée, de 4,9 %. Le nombre moyen de journées d'absence par ETP a également augmenté.

Luc Taclet : L'absentéisme n'est pas seulement lié au contexte de l'Entreprise. Une épidémie de grippe par exemple peut entraîner une hausse de l'absentéisme, je précise que c'est une blague. Mais je veux nuancer votre propos.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Vous n'êtes cependant pas en mesure de démontrer que l'absentéisme n'est pas lié au contexte de l'Entreprise.

Luc Taclet : En effet, dans la mesure où nous ne connaissons pas les causes des arrêts.

Delphine Vegas : Le nombre de micro-absences (arrêts de moins de trois jours) est un indicateur de mal-être au travail. Or ce nombre augmente, notamment pour les employés. L'augmentation de la charge de travail se traduit peut-être par une dégradation des conditions de travail. L'employeur doit mener une analyse afin de s'assurer de la préservation de la santé des salariés.

Par ailleurs, comme les absences de courte durée ne font pas l'objet de remplacements, la hausse du micro-absentéisme se traduit par une augmentation de la charge de travail des salariés présents.

Pour les cadres, la durée des arrêts pour maladie augmente. En effet, elle passe de 20 à 24 jours en moyenne. Une telle augmentation est peut-être révélatrice de problématiques. Une analyse devrait être menée à ce sujet.

Castorama est en pleine transformation. Or, les transformations peuvent générer une dégradation des conditions de travail et une augmentation des risques psychosociaux.

Nous recommandons de réaliser un diagnostic précis des populations à risques, au regard de l'évolution des indicateurs d'absentéisme et d'accidents du travail, par filière métier, et éventuellement par région et par établissement, en vue d'établir un plan d'actions.

En raison de la crise sanitaire, des conflits entre les salariés et les clients sont apparus. Des formations sur la gestion de situations conflictuelles devraient être organisées afin de prévenir les risques psychosociaux.

Sébastien Lecat : En juin 2020, nous avons mis en place une formation sur la gestion des tensions et des incivilités, qui dure une heure trente. Cette formation fait partie des formations les plus demandées par les salariés. Douze sessions ont été mises en place en juin, douze sessions en septembre et vingt sessions en novembre / décembre.

De plus, dans des magasins tels que le magasin de Cormeilles qui a rencontré une problématique particulière, six sessions d'une demi-journée ont été proposées aux collègues qui le souhaitaient.

Gérald Monteny : Parfois, il est demandé au salarié de s'excuser auprès d'un client agressif. Et cela me gêne car parfois c'est le client qui est agresseur.

Sébastien Lecat : Les agressions sont inexcusables, mais la formation donne aux salariés des outils de gestion des tensions. Après managérialement, il y a peut-être un autre sujet.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Les tensions sont de plus en plus fréquentes en magasin. Nous nous interrogeons sur l'intérêt porté par la Direction sur les conditions de travail. Nous n'avons jamais été sollicités pour participer à une étude sur les accidents de travail.

Ce qui est inquiétant, c'est que dans notre entreprise, il y a souvent une seule personne qui porte les projets, par exemple il y a une seule personne pour la sécurité, une autre pour la mixité, ... Quand cette personne était absente, la question de la sécurité n'a malheureusement pas pu être traitée. Je trouve que c'est grave en termes de responsabilité, de comportement quand on a 12 000 salariés.

Luc Taclet : Désormais, nous affectons systématiquement deux personnes à un projet. L'équipe de prévention a ainsi été renforcée.

La RS CFDT Chrystelle Derrien : Nous connaissons le terrain. Nos remarques sont ainsi pertinentes. Je souhaite que vous les preniez désormais en compte.

Delphine Vegas : Un plan d'actions et un suivi devraient être réalisés pour les populations à risques.

De même, une cartographie des risques et un plan de prévention pour les projets en cours et à venir devraient être réalisés.

Le poste de préventeur devrait être rapidement pourvu.

Luc Taclet : Ce poste a été pourvu il y a quelques semaines.

Le RS FO Jean-Paul Gathier : Les responsables sécurité en magasin ne sont malheureusement pas formés sur la prévention en santé et sécurité au travail.

La réalisation du DUER en magasin est confiée aux responsables sécurité. Ces derniers sont toutefois démunis en la matière.

Mon établissement a été ouvert il y a plus d'un an. Aucun DUER n'a encore été réalisé.

La prévention ne fait pas partie de la priorité des directeurs de magasin. Nous sommes obligés d'intervenir pour que des actions soient menées en la matière.

Vous devez prendre soin des salariés victimes d'incivilités de la part des clients.

Quand des salariés souhaitent porter plainte, la Direction les en dissuade. Vous ne protégez pas les salariés.

Vous les mettez parfois en accusation, afin de ne pas perdre de clients.

Laurence Thomas : Je vous précise de nouveau que le rapport présenté est provisoire.

7. Information et consultation sur les orientations stratégiques de l'Entreprise et leurs conséquences et présentation du rapport de Sextant
8. Information et consultation sur le projet de plan de développement des compétences 2021
9. Désignation du cabinet pour assister le CSEC dans la négociation d'un accord d'intéressement
10. Vote du cahier des charges
11. Vote pour donner mandat à la Secrétaire pour signer la convention avec le cabinet retenu

Ces points n'ont pas été traités.

La séance est levée le 12 janvier 2021 à 17 heures.



Laurence THOMAS
Secrétaire du CSEC de Castorama France