



Présentation des grandes lignes des Plans de Continuité d'Activité (PCA) des magasins et des sièges de la Société CSF

Commission Santé et Qualité de Vie au Travail de la société CSF du 29 avril
2020

Préambule

Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) a pour ambition de préconiser les mesures générales qui peuvent être mises en œuvre sur chaque site (magasin/siège) en cas de scénarios de crise afin de maintenir le plus haut niveau d'activité possible et de limiter les impacts potentiels de cette crise sur la clientèle et le personnel de la Société et du Groupe CARREFOUR (et plus généralement vis-à-vis de toute personne présente sur un site Carrefour).

Le PCA consiste à analyser les impacts potentiels de la crise, à dresser une cartographie des activités et des ressources vitales et à définir les principes généraux d'organisation.

Précisions :

- Les magasins et entrepôts devront participer à l'approvisionnement alimentaire de la population, avec réquisition possible par les autorités, tenir des tableaux de bords spécifiques, faire face à une forte variation de la fréquentation des points de vente par les clients (achats massifs puis baisse probable de la fréquentation des points de vente en cas de pandémie liée au coronavirus/de mesures de confinement décidées par le Gouvernement), travailler avec un absentéisme important.
- Le PCA doit être adapté aux spécificités de chaque magasin et définir ses principes généraux d'organisation, de concentration des efforts sur les activités vitales et les ressources minimales permettant de les réaliser.
- Les grandes lignes des Plans de Continuité d'Activité (PCA) des magasins et des sièges sont présentées à la Commission, étant entendu que chaque site (magasin ou siège) a établi son PCA au vu de son organisation. Le PCA peut donc différer d'un site à l'autre. Les PCA des magasins ont été établis par les Directeurs de magasin.

↳ Le Plan de Continuité d'Activité de chaque magasin a été présenté aux Représentants de Proximité du magasin concerné. Il en a été de même pour le PCA des Sièges.



Contenu du PCA :

Comité de pilotage « Plan de continuité d'activité »

Chaque établissement a identifié un comité de pilotage pour la mise en place du PCA composé d'une équipe polyvalente et complémentaire dotée d'une bonne connaissance des activités du site.

→ Pour les magasins : Ce comité est composé du Directeur de magasin et du personnel de l'encadrement du magasin.

→ Pour le siège : il est composé de l'ensemble des chefs de service avec identification d'un binôme pour chaque service.

Les partenaires clés ainsi que les intervenants sur le site y sont identifiés (cf. slides ci-après)



Contenu du PCA : Les partenaires clés sur le site

1. Le PCA identifie les partenaires clés sur le site (magasin ou Siège de la DO) :

- Les Représentants de Proximité de chaque magasin et membres du CSE
- Le Médecin du travail compétent pour le magasin ou le Siège
- L'inspecteur du travail compétent pour le magasin et le médecin du travail compétent pour le Siège de la Direction Opérationnelle
- La préfecture
- La police/gendarmerie
- La CARSAT



Contenu du PCA : Prestataires clés intervenant sur le site

2. Le PCA identifie les partenaires clés intervenant sur l'établissement => il s'agit le plus généralement des sociétés prestataires de :

- gardiennage
- nettoyage
- froid
- électricité
- livraison...



Contenu du PCA : Analyse de l'activité et identification des fonctions vitales

3. Le PCA analyse les activités et identifie les fonctions vitales :

Parmi les métiers et services présents sur le site, certains sont jugés vitaux. Cette indication permet globalement de mieux organiser et de prioriser l'affectation des ressources (RH, Equipements et SI), les approvisionnements (produits, fournisseurs)...

Toutefois, l'objectif consiste à maintenir l'activité de l'ensemble des métiers au niveau le plus élevé possible, tout en protégeant les salariés et en appliquant les consignes du Plan de Continuité de l'Activité qui pourront conduire à privilégier certains métiers essentiels et à réduire, si la situation l'exige (selon la sévérité de la pandémie), des métiers dont la mise en sommeil peut être tolérée pendant quelques semaines.

Les PCA prévoient majoritairement les grands principes suivants:

- **Activités prioritaires** : PGC, Drive, Caisses, Coffre, station service, gaz, pain
- **Activités partielles de certains rayons** : LS, FL par exemple
- **Mise en sommeil possible de certaines activités** : rayons traditionnels (hors pain) et Fruits & Légumes, location de véhicules, relais colis, accueil, rayons non alimentaires
- **Baisse des assortiments ou offre différente** (UVCi par exemple)

👉 **Le classement en activité prioritaire / partielle / mise en sommeil pourra différer selon les magasins**



Contenu du PCA : Hygiène et identification des solutions de continuité

4. Assurer la protection des salariés : le PCA rappelle les règles d'hygiène préconisées par les autorités sanitaires

- **Évaluation des risques professionnels**
- **Mesures d'hygiène** : respect des gestes « barrière » et nettoyage des locaux notamment
- **Équipements de protection et d'hygiène** : lavage de mains, mise à disposition de solutions hydro-alcooliques, de gants, pose de plaques de plexiglas au niveau des caisses pour limiter les contacts
- **Reporting et suivi** : les Directeurs de magasin tiennent un fichier du personnel présent



Contenu du PCA : Hygiène et identification des solutions de continuité

4. Assurer la protection des salariés : Le PCA rappelle la conduite à tenir en cas de symptômes

En cas de présentation de symptômes (toux, fièvre) laissant penser au Covid-19, les salariés sont invités à suivre les consignes suivantes avant de se rendre sur leur lieu de travail :

- Rester à leur domicile
- Éviter les contacts
- Appeler un médecin avant de se rendre à son cabinet ou appeler le numéro de permanence de soins de la région.

Rappel que les salariés peuvent également bénéficier d'une téléconsultation. Si les symptômes s'aggravent avec des difficultés respiratoires et signes d'étouffement, appeler le SAMU- Centre 15 et Informer votre responsable hiérarchique selon les voies habituelles.



Contenu du PCA : Hygiène et identification des solutions de continuité

4. Assurer la protection des salariés : Le PCA rappelle la conduite à tenir en cas de symptômes

En cas de présentation sur le lieu de travail de symptômes (toux, fièvre) laissant penser au Covid-19, les salariés sont invités à suivre les consignes suivantes :

- Prévenir le responsable hiérarchique et s'isoler dans une pièce
- Rentrer à son domicile et appeler un médecin avant de se rendre à son cabinet (possibilité de bénéficier d'une téléconsultation) ou appeler le numéro de permanence de soins de la région. Si les symptômes s'aggravent avec des difficultés respiratoires et signes d'étouffement, appeler le SAMU- Centre 15.

↳ ***Dans tous les cas*** : Les managers qui auraient connaissance d'un cas possible ou avéré de Coronavirus au sein de leur périmètre doivent impérativement et immédiatement le signaler en appelant la hotline, 01 60 91 64 64, qui décidera des mesures à mettre en place. Le cas échéant, le manager sera rappelé par un membre de la cellule de crise.



Contenu du PCA : Identification des solutions de continuité

5. Le PCA organise le redéploiement des ressources

➤ **Polyvalence/polyactivité : travail en mode dégradé**

La polyvalence/polyactivité concerne toutes les fonctions magasins (DM, encadrement, employés) compte tenu des circonstances exceptionnelles liées à la crise sanitaire. Les préconisations du médecin du travail (port de charge, manutention...) sont néanmoins respectées. Le recours à l'intérim peut être utile pour pallier les absences.

Des formations sont prévues afin d'assurer la continuité de l'activité.

➤ **Télétravail (pour les salariés du Siège) :**

Le télétravail est systématiquement encouragé afin de limiter autant que possible les déplacements et les rassemblements => Ainsi, si le poste de travail le permet, le télétravail doit être mis en place. Cette modalité d'organisation du travail requiert habituellement l'accord du salarié et de l'employeur, ce qui est la solution préférable. Toutefois, l'article L. 1222-11 du code du travail mentionne le risque épidémique comme pouvant justifier le recours au télétravail sans l'accord du salarié.



Contenu du PCA : Identification des solutions de continuité

➤ **Changement temporaire de conditions de travail**

La pandémie peut induire des changements organisationnels temporaires pouvant influencer sur les conditions de travail habituelles. Cela se traduit par des modifications provisoires des horaires de travail, de rayon ou d'affectation pour les salariés polyvalents, ajout ou suppression de tâches, du lieu de travail, de la zone géographique couverte. Ces changements s'effectuent conformément à la réglementation en vigueur et dans l'unique but d'assurer la continuité de l'activité en période de pandémie.

Les mesures qui pourront être prises sont majoritairement les suivantes :

- Aménagement temporaire des horaires du personnel pour tenir compte des contraintes de transport, garde d'enfants...
- Aménagement des horaires d'ouverture/fermeture des magasins, coupures aux heures du déjeuner, ...
- Polyvalence/polyactivité du personnel des rayons traditionnels et de l'encadrement sur les rayons et activités prioritaires (mise en rayon, drive et encaissement)
- Possibilité de transfert temporaire du personnel de l'encadrement pour une mission ponctuelle ayant pour but de maintenir l'activité d'un autre magasin
- En cas de fermeture d'un magasin, affectation du personnel sur un autre magasin dans le respect de la réglementation



Contenu du PCA : Identification des solutions de continuité

➤ Délégation de l'activité à une autre entité

- Des renforts entre formats du Groupe peuvent être opérés sur la base du volontariat et dans le respect de la réglementation en vigueur.
- Délégation des interventions liées à la sécurité au Relais Sécurité
- Délégation des interventions liées à la GMAO au Relais Technique
- Délégation des interventions liées à la GMAO au Relais Informatique



Retour à la normale

Le comité de coordination national, en accord avec les autorités sanitaires, décidera de la fin des mesures de protection et le retour à la normale de l'activité.

Actions qui en découlent :

- suppression des accès SI attribués temporairement
- fin d'application des avenants au contrat de travail le cas échéant
- communication officielle auprès des collaborateurs
- rattrapage des actions qui ont été « dépriorisées » pendant la phase pandémique

