



93 avenue de Paris
91 300 MASSY - FRANCE
Tél. : +33 1 69 19 30 00

Politique de maintien dans l'emploi et de développement de l'emploi des personnes handicapées au sein de la Société CSF

Rapport d'activité 2020



Accord national du 17 mars 2020

Agrément du 28 mai 2020

Mise en application 2020 - 2021 - 2022

Pilote National : Sylvie FOURMAUX
Direction des Ressources Humaines
Tél : 01 64 50 81 95

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	- 3 -
1.1. Faits marquants de l'année 2020	- 3 -
1.2. Mission Handicap : objectifs et programme d'actions 2020	- 4 -
2. LES RESULTATS 2020	- 6 -
2.1. La situation de l'entreprise au 31 décembre 2020	- 7 -
2.2. Analyse des caractéristiques socio-professionnelles des bénéficiaires de l'obligation d'emploi	- 14 -
2.3. Les recrutements 2020	- 23 -
2.4. La collaboration avec le Secteur Adapté.....	- 28 -
2.5. Le maintien dans l'emploi.....	- 30 -
2.6. Le bilan financier au 31 décembre 2020.....	- 36 -
2 LES ACTIONS MENEES	- 38 -
3.1 Axe Pilotage de la Mission Handicap.....	- 38 -
3.2 Axe recrutement - intégration	- 49 -
3.3 Axe maintien dans l'emploi.....	- 52 -
3.4 Axe formation et évolution professionnelle.....	- 55 -
3.5 Axe Secteur Adapté.....	- 57 -
3.6 Axe mesures complémentaires	- 58 -
3.7 Les actions de communication.....	- 61 -
4 CONCLUSION	- 66 -

 *Ce logo signale une action illustrée par un complément d'information, un tableau, une photo ou un visuel dans le dossier 'annexe'*

1. INTRODUCTION

1.1. Faits marquants de l'année 2020

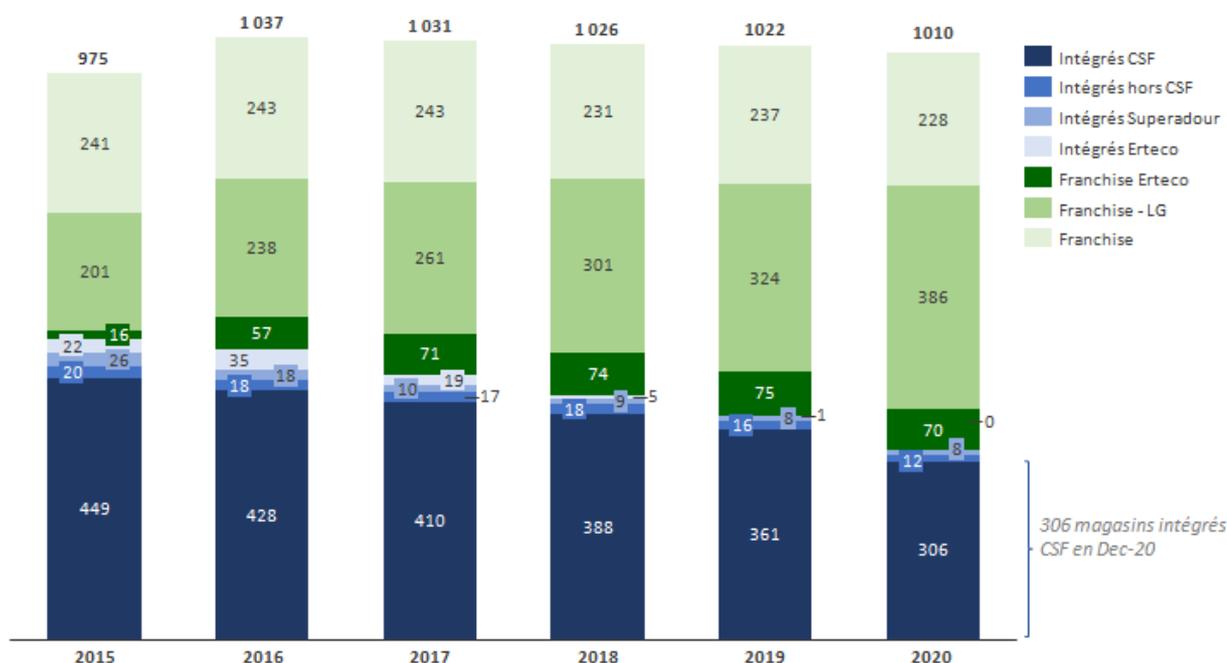
1.1.1. Contexte économique et chiffres-clés

Au 31 décembre 2020, la société CSF comptait 306 magasins intégrés.

Les effectifs étaient de 20 780 salariés, pour 17 532 Equivalents Temps Plein (ETP), se répartissant entre 95,73% dans les magasins et 4,27% dans les sièges.

Lors du confinement consécutif à la crise sanitaire liée à la Covid-19, l'activité de la distribution alimentaire a immédiatement été considérée comme essentielle. Les consommateurs ont également privilégié les formats de commerce à taille humaine comme les supermarchés et les magasins de proximité. Les supermarchés Carrefour Market ont pleinement profité de cette dynamique et ont enregistré une progression du chiffre d'affaires TTC de +3,3% par rapport à 2019.

 Evolution du parc de magasins



1.1.2. Projets de l'enseigne

Bien que la crise sanitaire liée à la Covid-19 soit venue bouleverser l'année 2020, la Société CSF a néanmoins pu :

- ✓ Poursuivre le projet "Act for food",
- ✓ Poursuivre le déploiement de la démarche "Act for change",

- ✓ Lancer l'Ecole des Leaders, école de formation interne dédiée à la promotion interne et à ses futurs Leaders,
- ✓ Lancer le Projet TOP qui s'inscrit dans le plan "Carrefour 2022". L'objectif du projet TOP est d'améliorer la satisfaction client à travers des actions simples pour traiter les irritants clients.

1.1.3. Organisation de l'entreprise 2020

La société CSF est organisée en Directions Opérationnelles (DO), au nombre de 7. A chaque fois une équipe pluri-disciplinaire basée dans un siège régional intervient en support de son parc de magasins :

- DO Ile-de-France (siège à Evry) : 70 magasins à fin 2020 ;
- DO Centre (siège au Subdray) : 39 magasins ;
- DO Nord & Est (siège à Aire sur la Lys) : 65 magasins ;
- DO Ouest (siège à Cesson-Sévigné) : 41 magasins ;
- DO Rhône-Alpes (siège à Lagnieu) : 48 magasins ;
- DO Sud-Est (siège à Salon de Provence) : 28 magasins ;
- DO Sud-Ouest (siège à Toulouse) : 15 magasins.

Les équipes du siège national sont basées à Massy (Essonne).

Le siège social de la société CSF se situe à Mondeville dans le département du Calvados.

En 2020, 53 magasins intégrés sont passés en location-gérance, sortant du périmètre CSF.

1.2. Mission Handicap : objectifs et programme d'actions 2020

La société CSF dépasse le taux d'emploi légal de 6% depuis 2015. Un sixième accord handicap a été signé le 17 mars 2020 par la direction et 4 organisations syndicales représentatives au niveau de l'entreprise (« Accord sur le maintien dans l'emploi et le développement de l'emploi des personnes handicapées au sein de la société CSF »). Il couvre les années 2020 à 2022. L'expérience acquise par la société CSF sur le sujet, le nombre de salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi en poste, la maturité des collaborateurs sur le sujet avaient conduit l'entreprise à situer les engagements dans la continuité, en se fixant des objectifs ambitieux : taux d'emploi visé de 6,5%, ciblage des magasins n'atteignant pas 2%, 100 embauches au moins, renforcement du dispositif de maintien dans l'emploi, nouvel e-learning...

Les incertitudes portant sur l'évolution des indicateurs après application des règles érigées par la loi du 5 septembre 2018 ont conduit les acteurs de la

Mission Handicap à mettre en place une solution pour continuer à simuler des indicateurs internes par établissement.

Pour une première année d'accord, le programme d'actions prévoyait toutes les démarches de structuration nécessaires (communication sur les nouveaux engagements, renouvellement des Référents Handicap et Diversité des magasins, création de nouveaux outils et supports...), en plus des actions récurrentes de la Mission Handicap. L'objectif de recrutements était de 40, avec pour y parvenir, la poursuite et le développement de partenariats à la fois locaux et nationaux.

La crise sanitaire survenue au moment même où l'accord était conclu, a tantôt ralenti, tantôt empêché la réalisation des projets. S'agissant d'une politique en faveur de publics fragiles, des démarches supplémentaires ont dû être menées pour certains collaborateurs en situation de handicap. L'axe maintien dans l'emploi est plus que jamais un sujet important pour la Mission Handicap.

Au-delà de la politique en faveur des personnes en situation de handicap, la société CSF est engagée depuis 2016 sur les champs de l'égalité des chances et de la diversité. Le label Diversité a été obtenu en 2017 ; le label Egalité professionnelle F/H acquis en 2014 a été renouvelé.

Au-delà du périmètre CSF, le groupe Carrefour propose une structure d'appui favorisant les synergies entre les différents formats du groupe, et ce sur les champs Diversité et Santé et Qualité de Vie au Travail, dont la question du handicap.

2. LES RESULTATS 2020

Il importe de rappeler dès à présent que les indicateurs à suivre sont majoritairement non comparables à ceux de 2019 ou avant, en raison de l'application des nouvelles modalités de décompte issues de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Rappelons les principales évolutions :

- DOETH réalisée mensuellement tout au long de l'année dans la DSN, et finalisée en mai 2021.
- Déclaration sur un périmètre société (SIREN) et non plus établissement autonome (en général SIRET). Ainsi les établissements présents sur une partie de l'année sont dorénavant pris en compte au prorata, sur les mois d'appartenance à CSF. Ceci est vrai tant au niveau de l'assujettissement que de la valorisation des salariés BOETH.
- Décompte uniquement de l'emploi direct : salariés, intérimaires et stagiaires.
- Taux d'emploi direct uniquement : sans prise en compte des collaborations avec le secteur de travail adapté et protégé.
- Valorisation d'un salarié, intérimaire ou stagiaire.
 - ▶ Notion horaire. Jusqu'en 2019 : coefficient 0,5 pour un horaire contractuel inférieur au mi-temps, coefficient 1 à partir d'un mi-temps. A partir de 2020 : prorata selon l'horaire contractuel.
→ Dimension a priori défavorable à une société de grande distribution.
 - ▶ Notion de durée de présence dans l'année. Jusqu'en 2019 : selon date d'entrée et de sortie éventuelle, déduction des périodes d'activité non à la charge de l'employeur. A partir de 2020 : inchangé pour les entrées/sorties, valorisation de toutes les personnes sous contrat de travail, sans déduction.
→ Modalité favorable à une entreprise dont les salariés en invalidité et pris en charge par la prévoyance resteraient dans les effectifs.
 - ▶ Notion de validité du statut de bénéficiaire de l'obligation d'emploi. Jusqu'en 2019 : rétroactivité au 1^{er} janvier ou à la date d'entrée en cas de reconnaissance intervenue dans l'année. A partir de 2020 : prise en compte à partir de la date d'entrée en vigueur. Pas de changement sur les fins de reconnaissance : décompte jusqu'au dernier jour de validité.
→ Valorisation défavorable pour tous les employeurs.
 - ▶ Majorations. Jusqu'en 2019 : aucune majoration, mais minoration des unités manquantes en fonction de plusieurs facteurs (âge, chômage de longue durée, lourdeur du handicap, provenance du secteur

adapté). A partir de 2020 : coefficient 1,5 pour les salariés âgés de 50 ans et plus ; suppression de toute notion d'unité de minoration.

→ Majoration qui améliore les indicateurs quand les salariés BOETH entrent dans des moyennes d'âge élevées.

► A noter aussi :

1. La valorisation des salariés, intérimaires et stagiaires se fait maintenant de la même façon, selon les règles précitées.

2. Tous les stagiaires en situation de handicap sont dorénavant pris en compte, sans seuil de durée, et sans réserve sur la nature du stage. Leur déclaration dans le SIRH reste toutefois fastidieuse.

3. En raison de la crise sanitaire, les droits émanant des MDPH¹ et venant à échéance entre le 12 mars et le 31 juillet 2020 ont été prolongés de 6 mois, sans condition et sans formalisme.

Analyse des résultats de l'année 2020 :

2.1. La situation de l'entreprise au 31 décembre 2020

2.2. Analyse des caractéristiques socio-professionnelles des bénéficiaires de l'obligation d'emploi au 31 décembre 2020

2.3. Les recrutements 2020

2.4. La collaboration avec le secteur adapté en 2020

2.5. Le maintien dans l'emploi en 2020

2.6. Le bilan financier au 31 décembre 2020

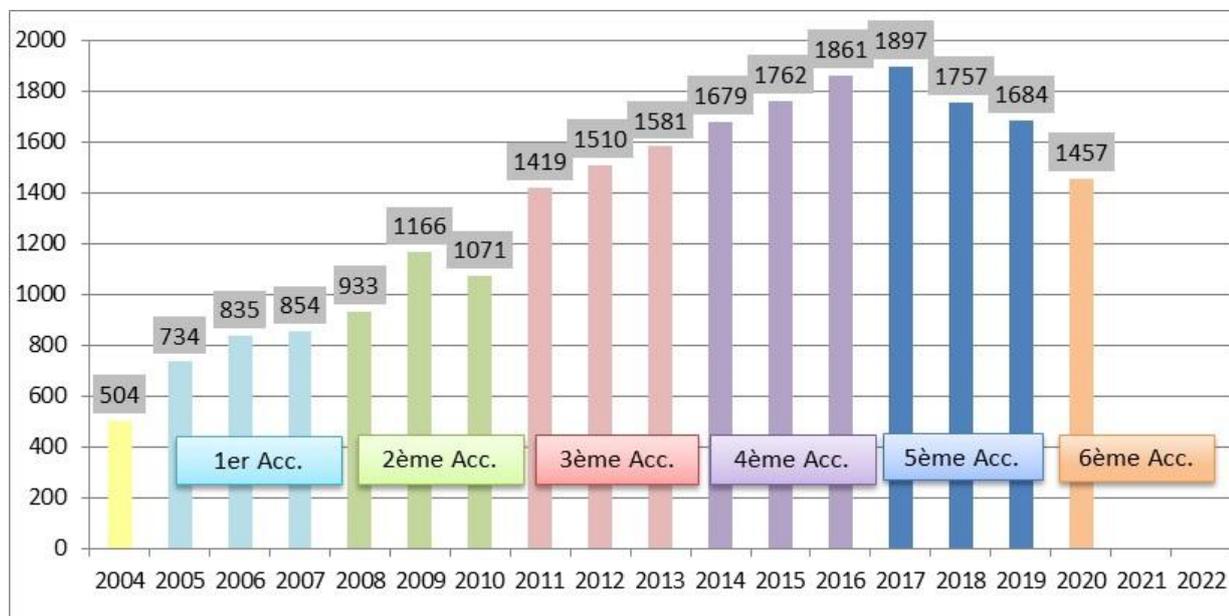
2.1. La situation de l'entreprise au 31 décembre 2020

2.1.1. Situation globale

Au 31 décembre 2020, on dénombrait 1457 salariés inscrits aux effectifs et titulaires d'une reconnaissance valable, soit 227 de moins en 1 an. La baisse de 13,5% est inférieure à celle du nombre de magasins, suite aux passages de magasins en location-gérance. L'évolution comparative de l'effectif d'assujettissement ne peut pas être mesurée cette année compte tenu des modifications importantes des modalités de calcul suite à la réforme.

¹ Maisons Départementales des Personnes Handicapées

 **Evolution des effectifs des travailleurs handicapés entre 2004 et 2020**



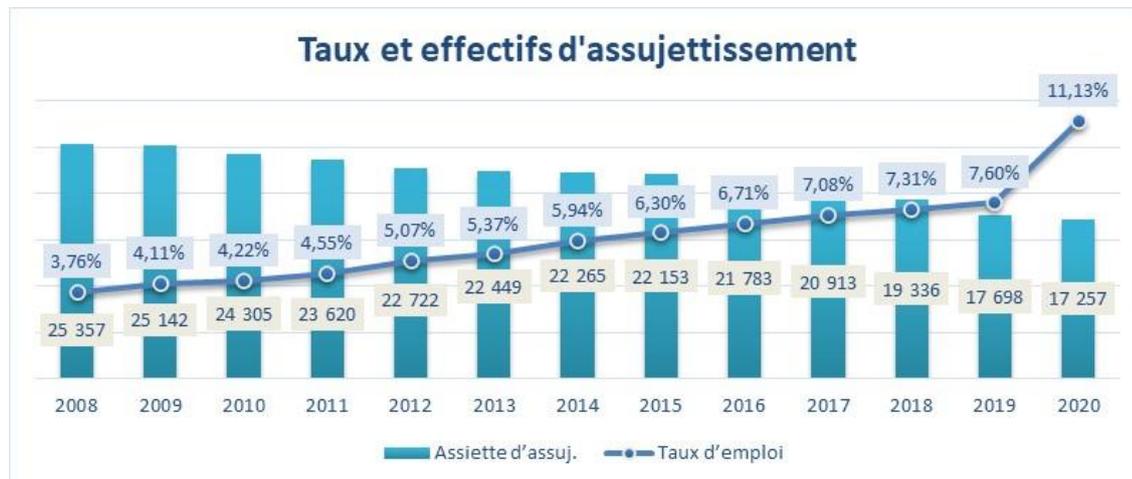
La comparaison des listes nominatives 2019 et 2020 révèle 224 nouveaux bénéficiaires de l'obligation d'emploi (nouvelles entrées et nouvelles reconnaissances). A l'inverse, 450 noms ne figurent plus sur la liste (sorties tous motifs -dont fins de CDD et ruptures de contrat-, fins de reconnaissance). Le chiffrage révèle un écart de 1 : la comparaison sur certains noms n'est pas tout à fait certaine, en raison probablement d'un changement de patronyme pour une même personne.

 **Evolution du taux d'emploi et de l'assiette d'assujettissement entre 2012 et 2020²**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Taux d'emploi	5,07%	5,37%	5,94%	6,30%	6,71%	7,08%	7,31%	7,60%	11,13%
<i>Evolution/an-1</i>	11,51%	5,84%	10,61%	6,06%	6,47%	5,58%	3,24%	3,97%	NS
Assiette d'assuj.	22 722	22 449	22 265	22 153	21 783	20 913	19 336	17 698	17 257
<i>Evolution/an-1</i>	-3,80%	-1,20%	-0,82%	-0,50%	-1,67%	-3,99%	-7,54%	-8,47%	NS

² 2020 non comparable en raison des nouvelles modalités de calcul

Le taux d'emploi calculé selon les nouvelles règles de calcul s'établit à un taux record de **11,13%**, soit 3,53 points de mieux qu'en 2019.



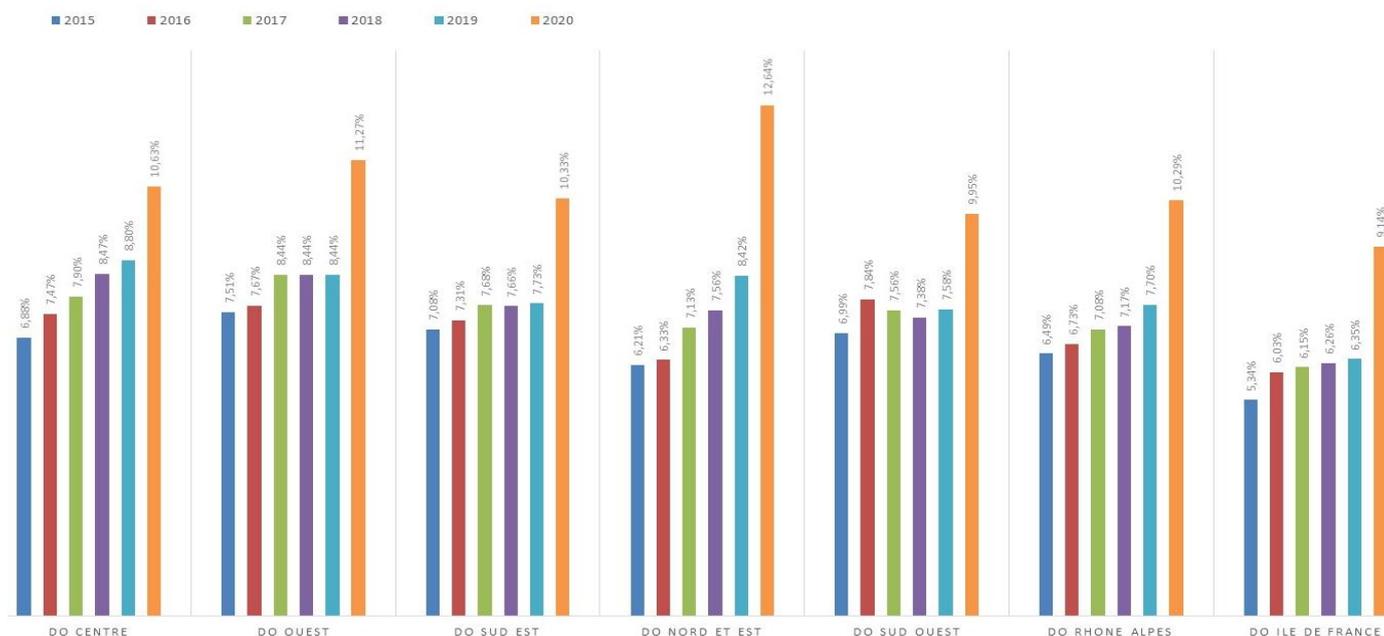
2.1.2. Analyse par Direction Opérationnelle

Alors que le taux national est celui issu de la DSN finale, en mai 2021, les indicateurs par magasin ou par DO sont des estimations réalisées avec l'outil de suivi interne début 2021. Elles n'intègrent pas les informations complémentaires recueillies au moment de la finalisation de la DOETH (renouvellements de RQTH reçues tardivement par exemple).

Le graphique qui suit est surtout intéressant pour le rapprochement 2020 des DO entre elles, puisque les règles sont les mêmes pour toutes.

Les comparaisons avec les années précédentes n'ont pas de réelle pertinence.

Les taux d'emploi par DO entre 2015 et 2020



DO	Réel 2019	Estimations 2020	
	Taux global	Taux direct	Progression 2020
DO Centre	8,80%	10,63%	+1,83
DO Ile de France	6,35%	9,14%	+2,79
DO Nord & Est	8,42%	12,64%	+4,22
DO Ouest	8,44%	11,27%	+2,83
DO Rhône-Alpes	7,70%	10,29%	+2,59
DO Sud-Est	7,73%	10,33%	+2,60
DO Sud-Ouest	7,58%	9,95%	+2,37
National (siège)	1,35%	2,50%	+1,15

Depuis 2016, toutes les DO se situent au-delà du seuil légal des 6%.

En 2020, toutes dépassent les 9% avec les nouvelles modalités de calcul. C'est la DO Nord & Est qui prend la première position, au-delà de 12%, suivie (à plus de 10%) par l'Ouest, le Centre, et le Sud-Est.

2.1.3. Analyse par établissement

Au cours de cette année, le nombre d'établissements intégrés est passé de 369 à 314 (306 magasins, 7 sièges régionaux, le siège national) ³.

³ Liste détaillée de l'estimation des réalisations en annexe pages 3 à 9

263 (84%) atteignent ou dépassent l'objectif légal de 6%.

► Obligation d'emploi non atteinte

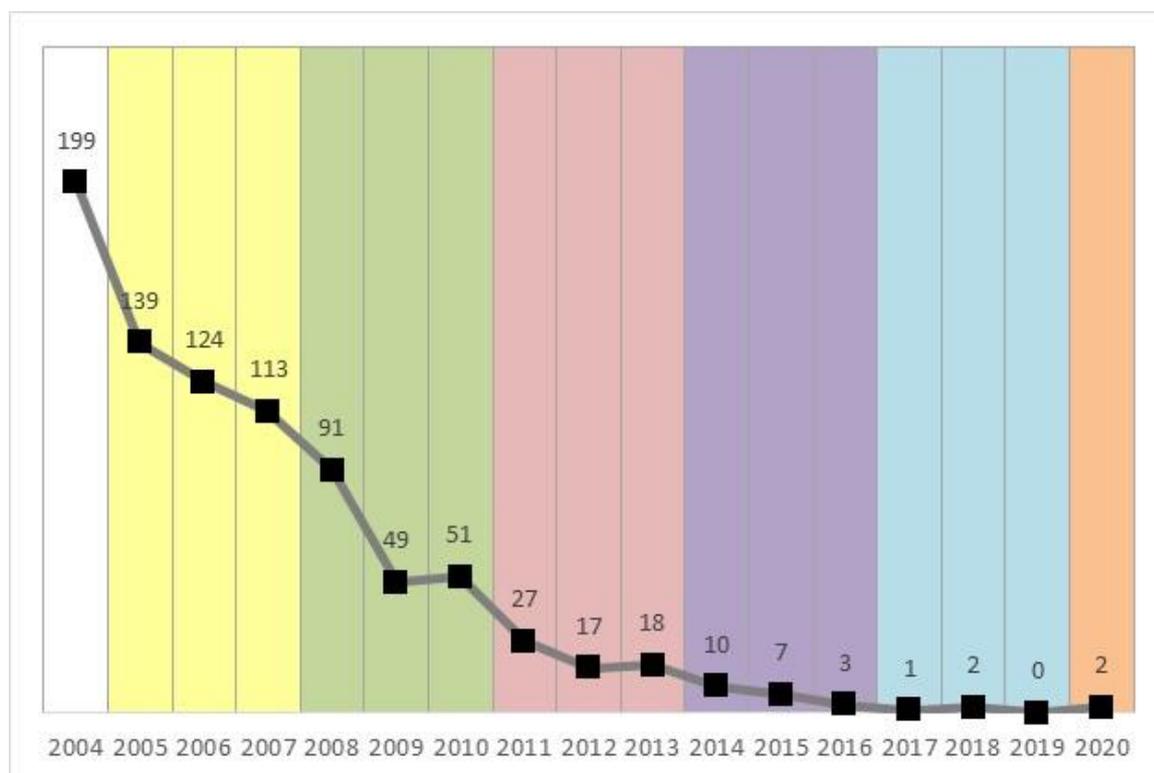
Après application des nouvelles règles de valorisation, il ne restait que 51 établissements (soit 16%) sous le seuil légal lors des estimations à fin 2020 (contre 124 dans les DOETH de 2019). Parmi eux, seulement 3 se situaient à moins de 2%, soit moins de 1% du parc. Pour rappel, le seuil de 2% est visé dans l'accord handicap pour proposer un accompagnement de proximité par la Mission Handicap de la DO.

► Les établissements à taux 0

Alors qu'il ne restait plus aucun magasin à taux 0 en 2019, 2 n'ont pas compté de salarié BOETH en 2020. On rappelle que la collaboration avec le secteur protégé et adapté ne permet dorénavant plus de réaliser des unités entrant dans le taux d'emploi.



Evolution du nombre d'établissements à taux zéro entre 2004 et 2020



Il s'agit de Bosc le Hard (DO Ouest) et du Pontel (DO Ile de France), des magasins comptant une quarantaine de collaborateurs en ETP, et pour qui la règle des 6% signifierait 2 collaborateurs BOETH.

► Les établissements les plus performants

L'analyse détaillée des **263 magasins (sur 315) à plus de 6%** précise que :

- ✓ 156 dépassent le seuil symbolique des 10%, 49 celui des 15%. Toutes les DO sont représentées.
- ✓ Parmi eux 18 présentent même une performance au-delà de 20%. 9 font partie de la DO Nord & Est, et 4 de la DO Ouest.

Au détail, notons que

-les établissements au-delà de 20% sont de tailles diverses : de 2 non assujettis, à 2 de plus de 50 personnes (en équivalent temps plein),

-les meilleurs taux se trouvent à Yutz et Avion (DO Nord & Est), à plus de 30%.



Les meilleurs taux d'emploi en 2020

Etablissement	DO	Assiette d'assujettissement décembre 2020 (arrondie)	Obligation d'emploi décembre 2020 (arrondie)	Estimation ETP ANNEE 2020	Estimation Taux d'emploi à fin décembre 2020
CSF YUTZ	MKT DO NORD EST	22	1	6,81	30,95%
CSF AVION	MKT DO NORD EST	36	2	11,12	30,89%
CSF AUBIGNY AU BAC	MKT DO NORD EST	17	0	4,79	28,18%
CSF BERCK	MKT DO NORD EST	34	2	9,44	27,76%
CSF MARLY	MKT DO NORD EST	43	2	11,32	26,33%
CSF VATAN	MKT DO CENTRE	22	1	5,64	25,64%
CSF RIVES SUR FURE	MKT DO RHONE ALP	42	2	10,30	24,52%
CSF Scheibenhard	MKT DO NORD EST	56	3	13,48	24,07%
CSF HEM	MKT DO NORD EST	33	1	7,87	23,85%
CSF SETE	MKT DO SUD EST	30	1	7,11	23,70%
CSF BEAUZELLE	MKT DO SUD OUES	43	2	10,02	23,30%
CSF CHARTRES DE BRE	MKT DO OUEST	53	3	11,70	22,08%
CSF CALAIS	MKT DO NORD EST	33	1	7,20	21,82%
CSF ETREPAGNY	MKT DO OUEST	34	2	7,41	21,79%
CSF RENNES 3 Soleil	MKT DO OUEST	27	1	5,76	21,33%
CSF PLOEMEUR	MKT DO OUEST	47	2	9,74	20,72%
CSF RILLIEUX Villag	MKT DO RHONE ALP	56	3	11,31	20,20%
CSF AUCHEL Gandhi	MKT DO NORD EST	17	0	3,41	20,06%
CSF ST AMBROIX	MKT DO SUD EST	46	2	9,04	19,65%
CSF ANZIN	MKT DO NORD EST	36	2	7,02	19,50%
CSF BORDEAUX S JEAN	MKT DO SUD OUES	32	1	6,22	19,44%
CSF LILLERS	MKT DO NORD EST	55	3	10,49	19,07%
CSF MORANGIS	MKT DO IDF	90	5	17,11	19,01%
CSF RIORGES	MKT DO RHONE ALP	44	2	8,19	18,61%
CSF PONT AUDEMER 2	MKT DO OUEST	68	4	12,51	18,40%
CSF ARQUES	MKT DO NORD EST	30	1	5,49	18,30%
CSF AUBIGNY EN ARTO	MKT DO NORD EST	36	2	6,55	18,19%
CSF LE MANS Maillet	MKT DO CENTRE	51	3	9,19	18,02%
CSF LA SOUTERRAINE	MKT DO CENTRE	36	2	6,43	17,86%
CSF THIONVILLE	MKT DO NORD EST	23	1	4,08	17,74%
CSF PARIS TOLBIAC	MKT DO IDF	39	2	6,89	17,67%
CSF GUIGNES	MKT DO IDF	56	3	9,68	17,29%
CSF ROUVROY	MKT DO NORD EST	54	3	9,33	17,28%
CSF AURAY Pluneret	MKT DO OUEST	59	3	10,04	17,02%
CSF SANCERRE	MKT DO CENTRE	48	2	8,14	16,96%
CSF NIMES Painleve	MKT DO SUD EST	43	2	7,26	16,88%
CSF HESDIN	MKT DO NORD EST	62	3	10,35	16,69%
CSF MONTALIEU	MKT DO RHONE ALP	44	2	7,34	16,68%
CSF EPERLECOQUES	MKT DO NORD EST	38	2	6,32	16,63%
CSF FRANCE BRIANCON	MKT DO SUD EST	64	3	10,62	16,59%
CSF BLAINVILLE	MKT DO OUEST	36	2	5,93	16,47%
CSF LEZOUX	MKT DO CENTRE	43	2	7,01	16,30%
CSF VERVINS	MKT DO NORD EST	15	0	2,43	16,20%
CSF NANGIS	MKT DO IDF	47	2	7,59	16,15%
CSF SCIONZIER	MKT DO RHONE ALP	41	2	6,56	16,00%
CSF LOUHANS	MKT DO RHONE ALP	45	2	7,13	15,84%
CSF CLAMART	MKT DO IDF	64	3	10,06	15,72%
CSF HAILLICOURT	MKT DO NORD EST	41	2	6,34	15,46%
CSF JASSANS	MKT DO RHONE ALP	45	2	6,77	15,04%

La notion d'unité bénéficiaire n'est plus utilisée. Elle est remplacée par celle d'Equivalent Temps Plein (ETP). Les entrées et sorties, les débuts et fin de reconnaissance, ainsi que les horaires sont proratisés. Une personne peut être valorisée à plus de 1, quand elle est âgée de 50 ans et plus : coefficient 1,5 pour ces salariés et stagiaires à temps plein.

Ainsi, 22 établissements comptaient plus de 10 ETP dans les estimations au 31 décembre 2020.

Le siège de Cesson-Sévigné (DO Ouest) et le magasin de Morangis (DO Ile de France) dépassent 17 ETP. Epinay sur Orge (DO Ile de France) est à 16,59.

Les meilleures réalisations en ETP

Etablissement	DO	Assiette d'assujettissement décembre 2020 (arrondie)	Obligation d'emploi décembre 2020 (arrondie)	Estimation ETP ANNEE 2020	Estimation Taux d'emploi à fin décembre 2020
CSF RENNES Sat	MKT DO OUEST	152	9	17,53	11,53%
CSF MORANGIS	MKT DO IDF	90	5	17,11	19,01%
CSF EPINAY SUR ORGE	MKT DO IDF	131	7	16,59	12,66%
CSF Scheibehard	MKT DO NORD EST	56	3	13,48	24,07%
CSF - EVRY (SATELLITE)	MKT DO IDF	129	7	13,29	10,30%
CSF PARIS ST OUEN	MKT DO IDF	91	5	13,04	14,33%
CSF VERNOUILLET	MKT DO IDF	87	5	12,68	14,57%
CSF PONT AUDEMERS 2	MKT DO OUEST	68	4	12,51	18,40%
CSF NICE Gorbella	MKT DO SUD EST	91	5	12,31	13,53%
CSF CHARTRES DE BRE	MKT DO OUEST	53	3	11,70	22,08%
CSF BAGNOLS S CEZE	MKT DO SUD EST	81	4	11,60	14,32%
CSF MARLY	MKT DO NORD EST	43	2	11,32	26,33%
CSF RILLIEUX Villag	MKT DO RHONE ALPES	56	3	11,31	20,20%
CSF AVION	MKT DO NORD EST	36	2	11,12	30,89%
CSF PARIS Gal LECLE	MKT DO IDF	115	6	10,98	9,55%
CSF FRANCE BRIANCON	MKT DO SUD EST	64	3	10,62	16,59%
CSF LILLERS	MKT DO NORD EST	55	3	10,49	19,07%
CSF HESDIN	MKT DO NORD EST	62	3	10,35	16,69%
CSF RIVES SUR FURE	MKT DO RHONE ALPES	42	2	10,30	24,52%
CSF CLAMART	MKT DO IDF	64	3	10,06	15,72%
CSF AURAY Pluneret	MKT DO OUEST	59	3	10,04	17,02%
CSF BEAUZELLE	MKT DO SUD OUEST	43	2	10,02	23,30%

2.2. Analyse des caractéristiques socio-professionnelles des bénéficiaires de l'obligation d'emploi

Nous procédons à une analyse comparative des profils des collaborateurs en situation de handicap (base liste des personnes inscrites aux effectifs et titulaires d'une reconnaissance valable au 31 décembre de l'année), et des effectifs au global (base bilan social).

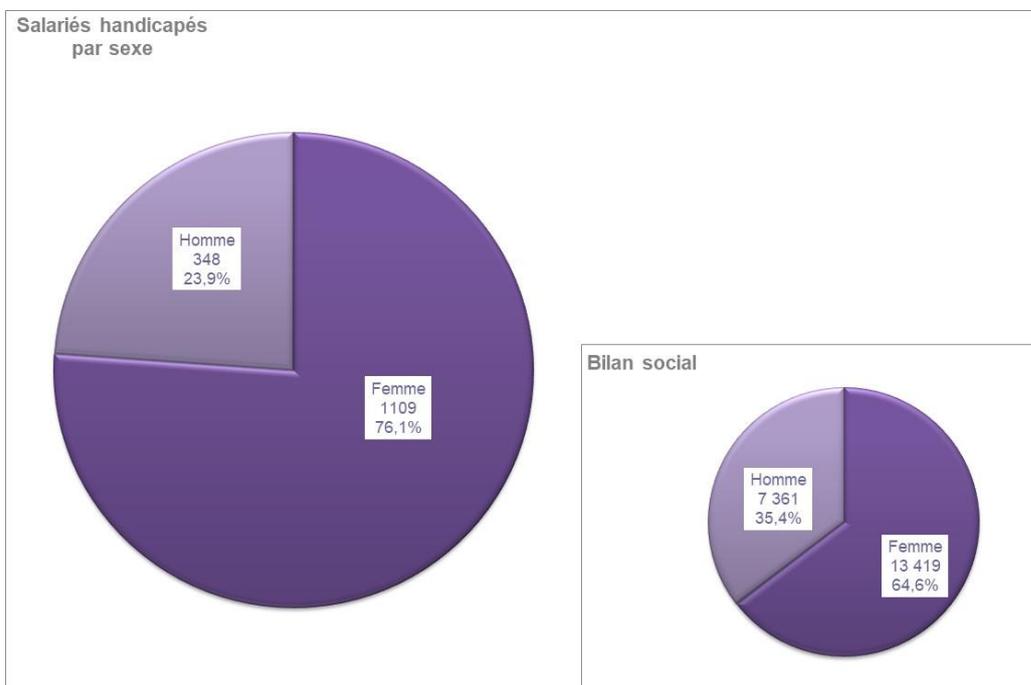
Ladite liste comprend 1457 noms, soit 227 de moins qu'à fin 2019. Comme indiqué au début du présent rapport, cette baisse de 13,5% est inférieure à celle du nombre de magasins suite aux passages en location-gérance (-15,5%). L'évolution de l'effectif d'assujettissement ne peut pas être mesurée cette année compte tenu des modifications importantes des modalités de calcul suite à la réforme.

2.2.1. Caractéristiques démographiques

- Répartition par sexe

Cet indicateur est particulièrement stable, avec toujours **76% de femmes**, contre moins de 65% au bilan social, et par conséquent une sur-représentation de 11 points.

Travaillleurs Handicapés et valides - Quote-part hommes/femmes



• Répartition par âge

L'âge moyen des salariés en situation de handicap augmente encore significativement pour franchir cette année le seuil des **50 ans**, contre 49,4 ans en 2019.

Au global pour la société CSF, l'âge moyen est plutôt stable à 38,4 ans. L'écart s'élève à 11 ans $\frac{1}{2}$.

Parmi les personnes en situation de handicap, la part des '50 ans et plus' progresse de 3,5 points et passe de 54,8% à 58,3%.

La tranche d'âge à partir de laquelle les personnes en situation sont sur-représentées est dorénavant celle des 45-50 ans. En-deçà, ils sont moins nombreux qu'au bilan social.

La tranche des plus de 60 ans prend même une part significative (7,48%) contre seulement 1,72% au global. Ils sont ensuite 3 et 2,5 fois plus nombreux dans les tranches 55-60 ans, et 50-55 ans.

A l'autre extrême, les 25 ans et moins ne pèsent que pour 1,5 point, contre plus de 25% au niveau du bilan social.

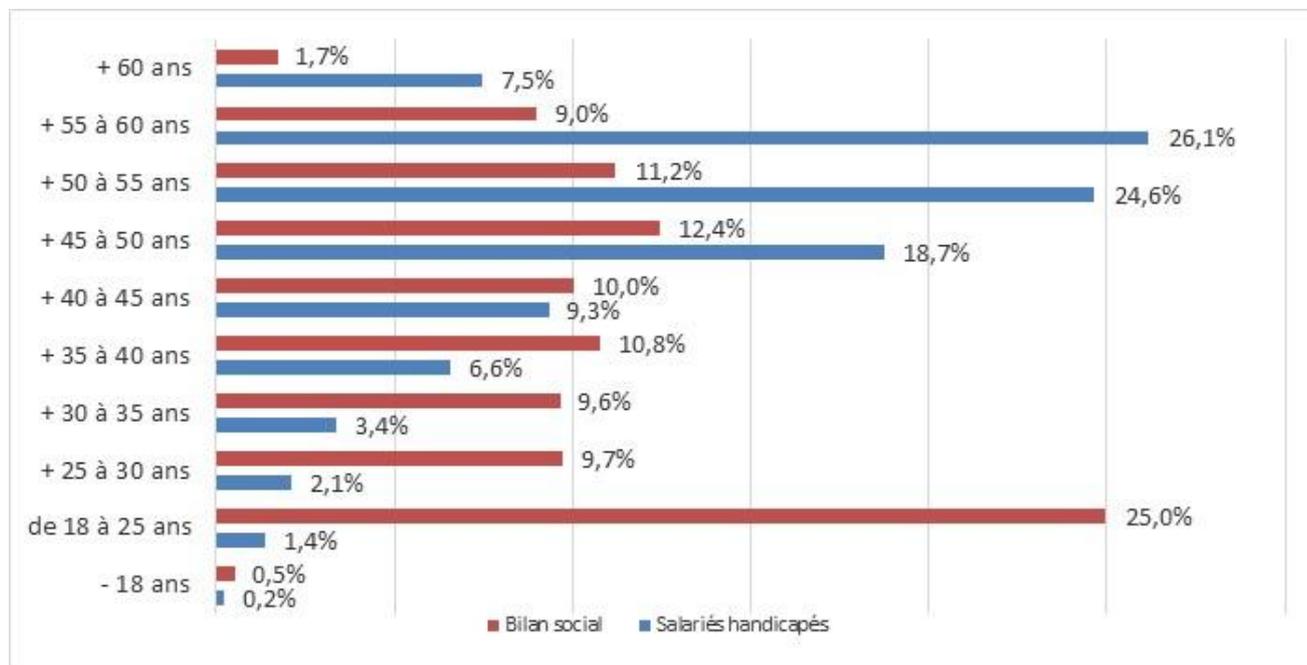
Les explications ne varient plus, chez CSF comme ailleurs :

- La moyenne d'âge est élevée parce que l'âge est générateur de handicap ;

- Cet âge moyen augmente avec l'allongement des carrières.

La volonté de la société CSF de pouvoir assurer une fin de carrière à ses salariés seniors se traduit dans ces chiffres.

 **Travailleurs Handicapés et valides : répartition en fonction de l'âge**



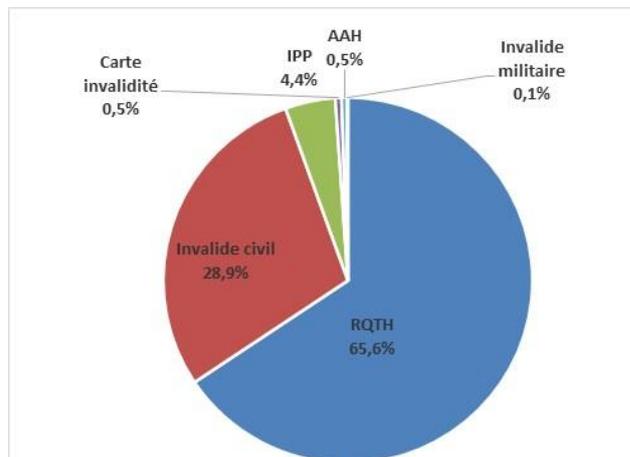
- **Répartition par type de reconnaissance du handicap**

La source de l'analyse est cette année la liste des salariés présents aux effectifs avec une reconnaissance valable au 31 décembre, et non plus la DOETH.

On rappelle que depuis plusieurs années, la règle interne en cas de statuts multiples est de déclarer celui ne comportant pas de date de fin (en général celui émanant de la sécurité sociale, mais dorénavant potentiellement certaines RQTH à durée indéterminée).



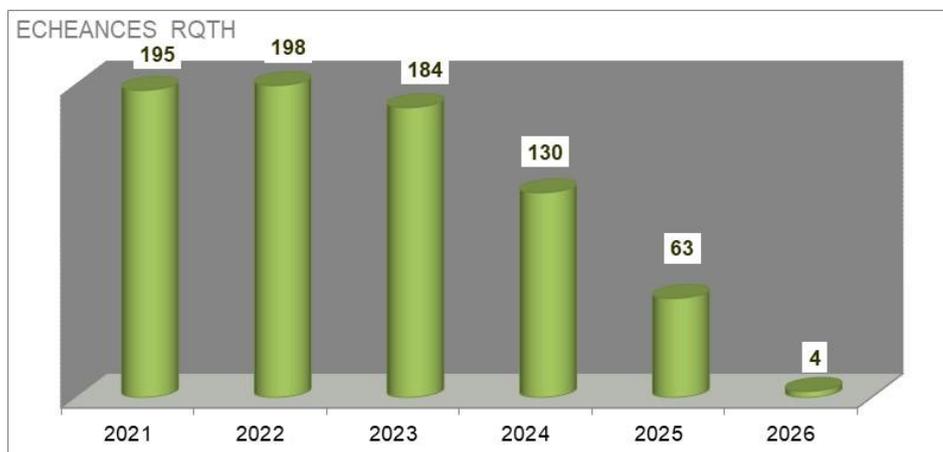
Analyse des statuts des bénéficiaires de l'obligation d'emploi



C'est probablement l'effet des RQTH sans date de fin qui pour la première fois fait inverser la tendance, avec une remontée de ce statut de 1 point (à 65,6%), au détriment des invalides civils (28,9%) et des IPP de 10% et + (4,4%).

Les cartes d'invalidité (dorénavant appelées Cartes Mobilité Inclusion, mention Invalidité) et les AAH pèsent chacune pour $\frac{1}{2}$ point, soit respectivement 8 et 7 personnes.

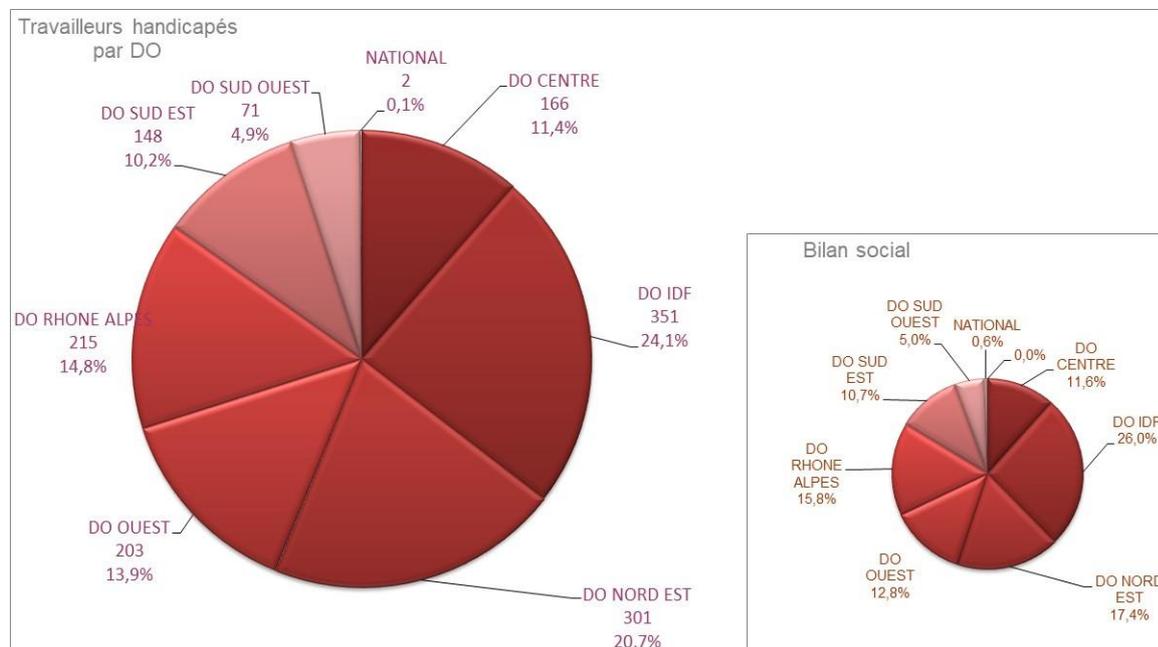
Le suivi des échéances des reconnaissances à date limitée reste important pour CSF : en 2021 et 2022, près de 200 personnes verront leur reconnaissance arriver à terme. Elles seront ensuite 184 en 2023 et 130 en 2024.



2.2.2. Caractéristiques professionnelles

- Répartition par DO

 **Travailleurs Handicapés et valides : répartition par affectation**



Le classement met naturellement l'Ile de France en tête, avec 24,1% des salariés déclarés. Le Nord & Est prend la deuxième place à 20,7%, suivi du Rhône-Alpes à 14,8%.

Sont sensiblement

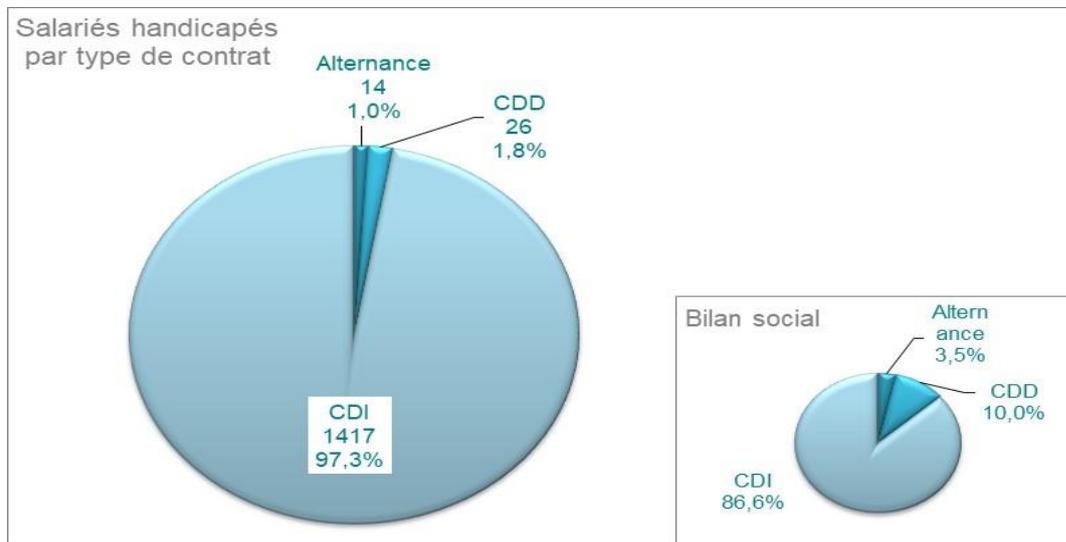
- sur-représentées : les DO Nord & Est (+ 3,2 points) et Ouest (+ 1,1 point) ;
- sous-représentées : les DO Ile de France (- 1,9 point) et Rhône-Alpes (- 1,1 point).

	Poids bilan social	Poids salariés handicapés	Ecart
DO Ile de France	26.04%	24.1%	-1.9%
DO Nord et Est	17.4%	20.7%	3.2%
DO Rhône Alpes	15,8%	14,9%	-1,1%
DO Ouest	12,8%	13,9%	1,1%
DO Sud Est	10,7%	10,2%	-0,5%
DO Centre	11,6%	11,4%	-0,2%
DO Sud-Ouest	5%	4,9%	-0,1%
National	0,6%	0,1%	-0,5%

- **Les contrats**



Travailleurs Handicapés et valides : répartition par contrat de travail



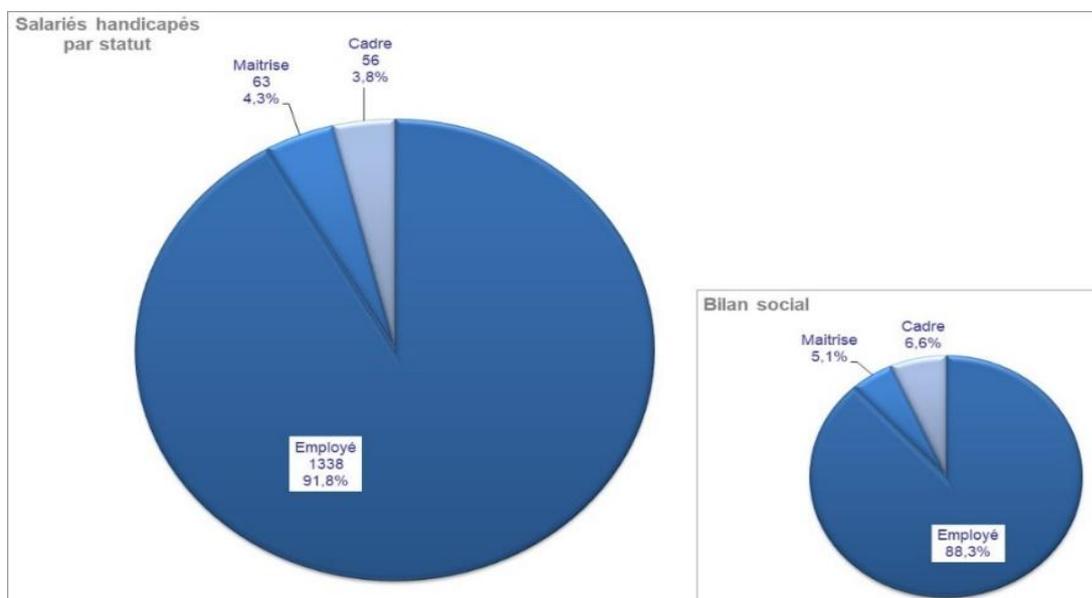
Le poids des CDI reste supérieur à 97% ; les CDD représentent 1,8% des salariés en situation de handicap ; et les alternants pèsent pour 1%.

Ainsi, les CDI sont sur-représentés de près de 11 points par rapport aux données globales société, entraînant une sous-représentation des deux autres catégories : l'écart est supérieur à 8 points sur les CDD, et il est de 2,5 points sur les alternants.

- **Les statuts**



Travailleurs Handicapés et valides : répartition par CSP



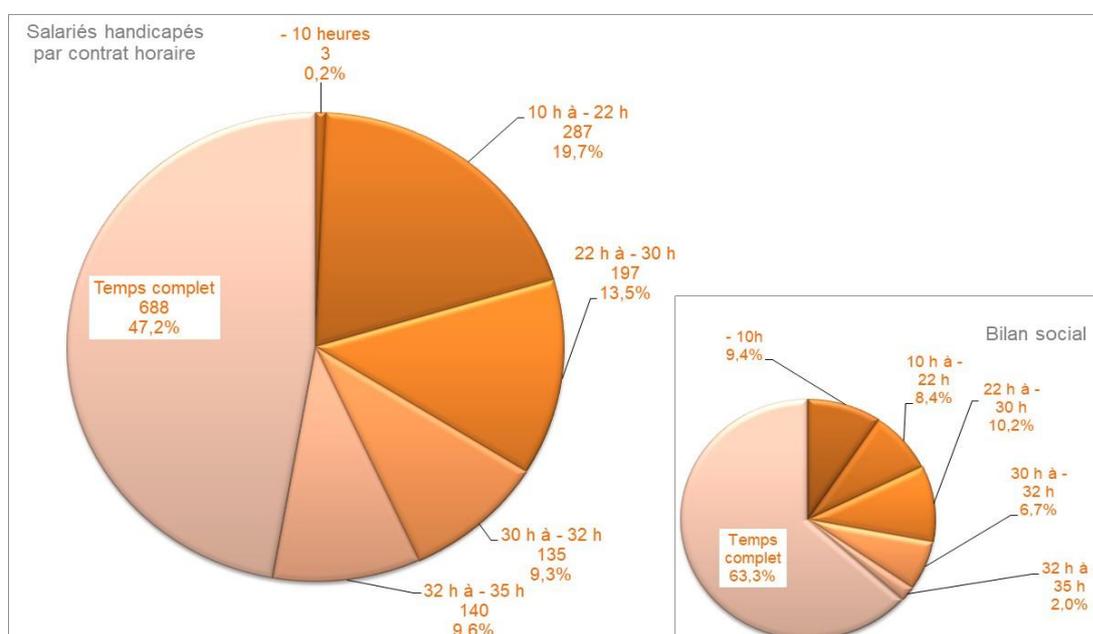
Les poids des cadres et des agents de maîtrise sont en légère hausse pour la deuxième année consécutive. Les salariés en situation de handicap sont au statut employé à 91,8% (-0,5 point par rapport à 2019), un ratio de plus en plus conforme à la situation globale, puisque la sur-représentation n'est plus que de 3,5 points.

A 4,3%, les agents de maîtrise sont proches de leur poids au bilan social. L'écart sur les cadres est plus important : 3,8% contre 8,6% au bilan social.

- **Les horaires contractuels**



Travailleurs Handicapés et valides : répartition en fonction de l'horaire contractuel



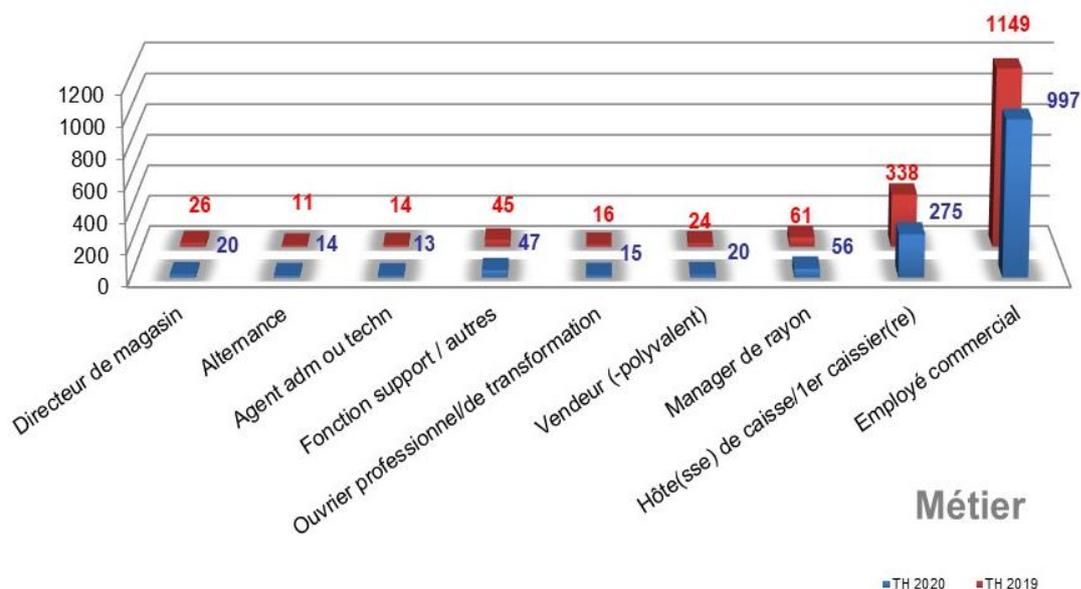
Les indicateurs relatifs aux horaires contractuels ne connaissent pas d'évolution notable. 47,2% des salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi occupent un emploi à temps plein. La deuxième tranche la plus représentée est celle des 10-22 heures (19,7%), puis celle des 22-30 heures (13,5%). Ces horaires réduits correspondent notamment à des temps partiels thérapeutiques, ou des temps partiels en raison d'une situation d'invalidité reconnue par la sécurité sociale.

Par voie de conséquence, l'écart avec le bilan social sur les temps complets reste significatif (-16,1 points). Il est compensé par le poids des contrats horaires à temps partiel élevé : plus de 9% de 32-35 heures, et de 30-32 heures (des tranches significativement moins représentées au global société).

Il reste toujours 3 contrats de moins de 10 heures (0,2%, contre 9,4% au bilan social).

- Les métiers exercés

 Les emplois occupés par les salariés handicapés



Sur ce critère, la comparaison n'est possible qu'avec la situation de l'année précédente.

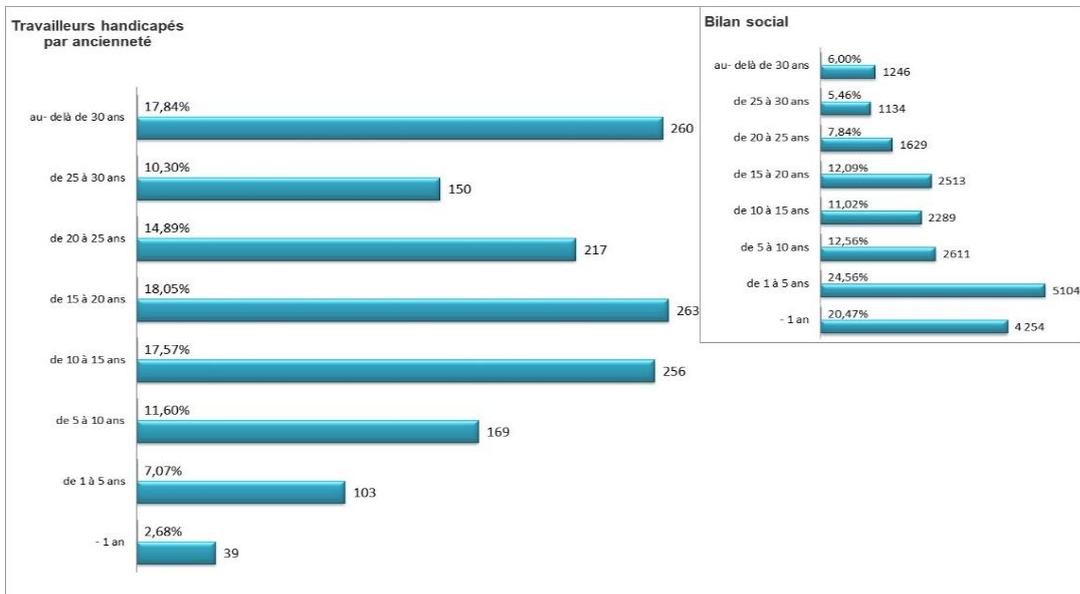
La baisse du nombre total de salariés BOETH se répercute sur la plupart des métiers. Les seules exceptions à la hausse concernent des regroupements, avec les fonctions support (+2 personnes) et les alternants (+4 personnes).

Le poste le plus représenté est évidemment celui d'employé(e) commercial(e) (997 personnes sur 1457, soit 68%). Suivent, à distance, le personnel de caisse/ hôte(sse)s de caisse (275, soit 19%). Les autres groupes de métiers sont tous présents, dans de plus faibles proportions.

- Les anciennetés



Travailleurs Handicapés et valides : répartition en fonction de l'ancienneté dans l'entreprise



Les anciennetés sont toujours orientées à la hausse : la moyenne est de 18,83 ans, soit encore près d'un $\frac{1}{2}$ point de plus que l'année précédente.

Les proportions sont inversées entre les salariés en situation de handicap et la population globale. Par exemple, 17,84% des salariés en situation de handicap comptent plus de 30 ans d'ancienneté, contre 6% seulement au total société ; 21,35% sont présents depuis moins de 10 ans, contre 57,6% ; l'ancienneté moyenne chez CSF s'établit à 11 ans.

- **Synthèse**

 Profil type des personnes handicapées en 2020, comparé à celui de la population globale CSF (données du bilan social 2020)



2.3. Les recrutements 2020

Le plan d'embauche de l'accord handicap 2020-2022 fixe un objectif minimal de 100 embauches, dont 10% en alternance. La répartition entre les 3 années prévoyait un minimum de 40 pour la première année (puis 30 en 2021 et 2022). La déclinaison entre les 7 DO ne constitue pas une clause de l'accord, mais correspond à une répartition décidée par les Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité à l'occasion d'un Comité de Pilotage (Copilo). Elle est indicative et non pas contractuelle.

Pour réaliser ces objectifs, seuls les contrats de longue durée sont validés :

- CDI ;
- contrats en alternance et CDD longs (>= 6 mois) ;
- CDD présents à la date d'arrêt (31 décembre de l'année).

Comme pour les précédents accords, les CDD de moins de 6 mois sont mentionnés au titre d' « actes de recrutement » mais ne participent pas à l'atteinte de l'objectif, conformément aux conventions internes. Dans les analyses qui suivent, ils sont ajoutés pour mémoire dans le chiffre « total recrutements ».

2.3.1. Résultats quantitatifs ⁴



Les recrutements

Objectifs, actes de recrutement et embauches validées

Objectifs 3 ans	Années	Total recrutements	Dont : nbre de recrutements effectifs comptabilisés /accords
200	2008	207	126
	2009	170	107
	2010	138	74
	Réalisé cumul 3 ans	515	307
150	2011	136	85
	2012	125	87
	2013	150	99
	Réalisé cumul 3 ans	411	271
120	2014	168	117
	2015	150	103
	2016	146	96
	Réalisé cumul 3 ans	464	316
150	2017	143	84
	2018	116	62
	2019	100	55
	Réalisé cumul 3 ans	359	201
100	2020	75	47

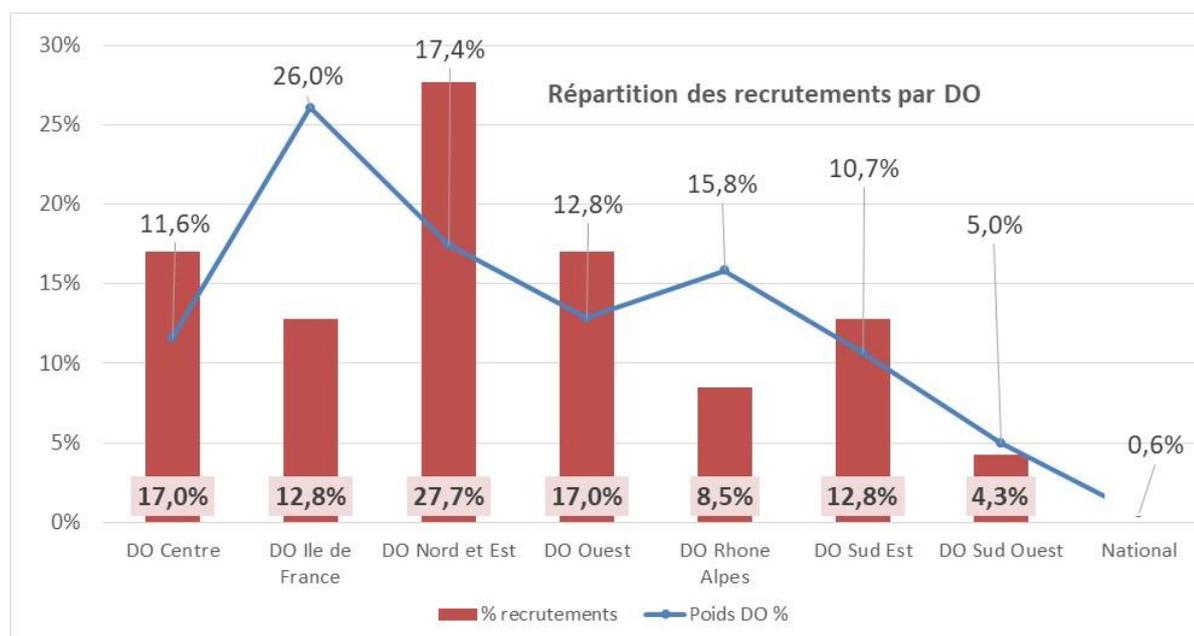
Le contexte particulier de l'année 2020 ne se répercute finalement pas sur les indicateurs de recrutement de personnes en situation de handicap. Avec 47 embauches validées, l'objectif de 40 a pu être atteint et même dépassé de 17% grâce à l'engagement de tous les acteurs.

⁴ Liste par magasin en annexe page 9 et 10

Les recrutements 2020 : objectifs et réalisations des DO

DO	Objectifs 2020	Total recrutements	Dont nombre de recrutements effectifs	Recrutements validés / objectifs
Centre	4	10	8	+4
Ile de France	13	9	6	-7
Nord & Est	5	20	13	+8
Ouest	5	9	8	+3
Rhône-Alpes	6	13	4	-2
Sud Est	5	8	6	+1
Sud-Ouest	2	6	2	-
National	/	/	/	/
Total	40	75	47	+7

Les recrutements effectifs en 2020 Répartition par DO



Toutes les DO ont embauché des personnes handicapées. C'est la DO Nord & Est qui réalise la meilleure performance avec 13 embauches, soit 27,7%, et 10 points de plus que son poids dans les effectifs. Suivent les DO Centre et Ouest avec 8 embauches (17%) ; elles sont également sur-représentées par rapport à leur quote-part dans les effectifs.

L'Ile de France et le Sud-Est réalisent 6 embauches. Le Rhône-Alpes (4) et le Sud-Ouest (2) complètent la liste. Le Sud-Est dépasse son poids dans les effectifs. Les DO restantes sont donc en-dessous.

Si l'on considère la notion d'objectifs individualisés, 5 DO ont atteint ou dépassé l'objectif interne que les Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité s'étaient fixés. C'est évidemment le Nord & Est qui se distingue. A l'inverse, les DO Ile de France, et Rhône-Alpes n'y sont pas parvenues. Il s'agit des DO concernées par les 2 plus grandes villes françaises (notion pouvant avoir son importance en cette année de crise sanitaire).

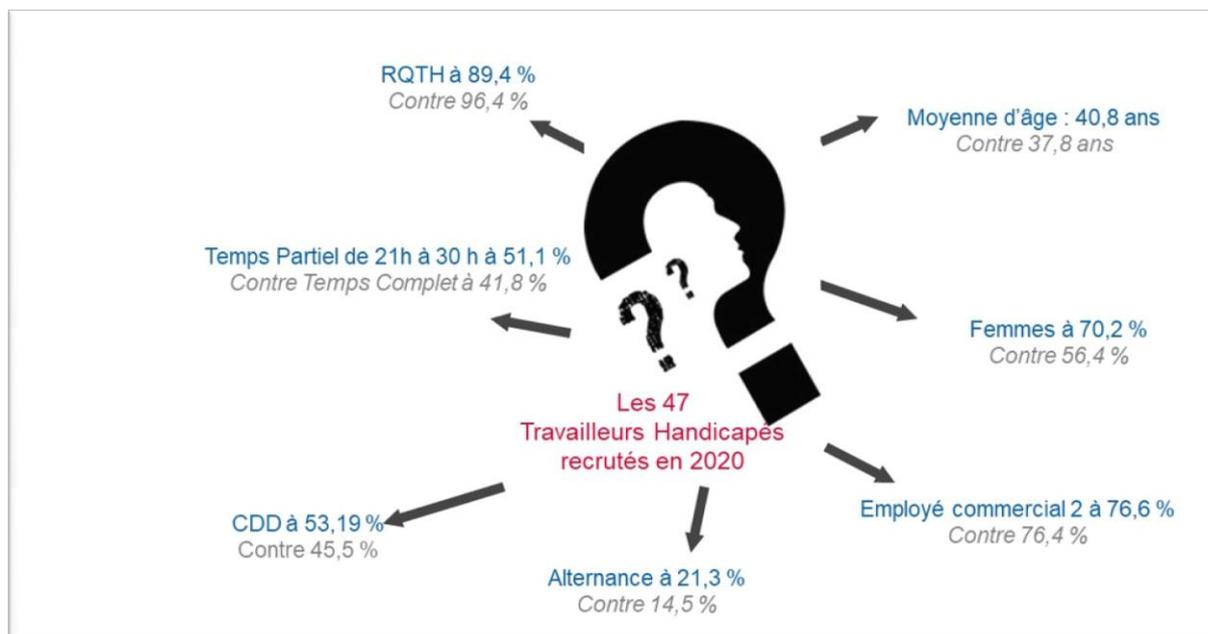
En ajoutant 28 CDD de moins de 6 mois terminés avant le 31 décembre, le total des actes de recrutement est de 75. La DO Nord & Est (20) reste première, cette fois suivie du Rhône-Alpes (12), du Centre (10), de l'Ile de France et de l'Ouest (9 chacune). Sud-Est a réalisé 8 contrats, et Sud-Ouest 6.

Parmi les 40 contrats, 12 correspondent à des CDI (30%), et 10 à des contrats en alternance (25%). L'objectif de 10% d'alternants inscrit à l'accord est amplement dépassé.

2 autres contrats de professionnalisation se sont terminés en cours d'année sans arriver au seuil des 6 mois. Le détail des 12 contrats en alternance comprend 3 apprentis et 9 contrats pro.

2.3.2. Caractéristiques des personnes recrutées

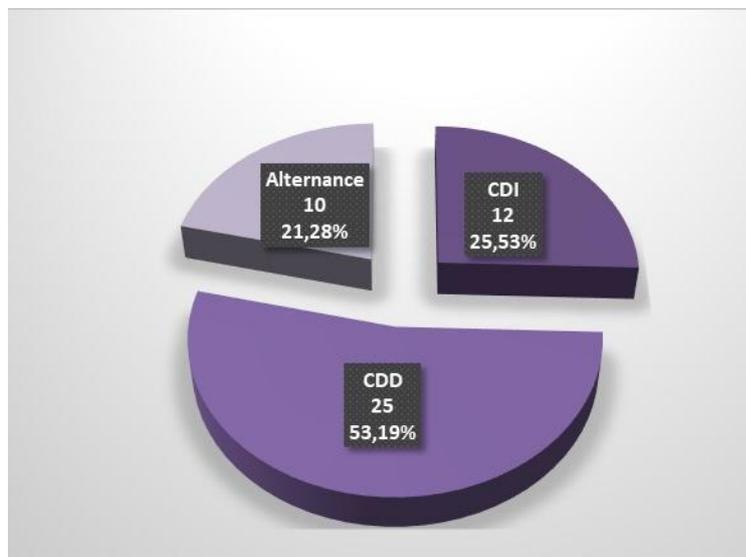
 Profil type des personnes recrutées en 2020 comparé à 2019



2.3.3.Éléments saillants

47 contrats validés	Evolutions 2019→ 2020
Genre	Les femmes restent majoritaires à 70%, plus encore qu'en 2019 (56,4%)
Age	<p>L'âge moyen évolue de 3 points à 40,8 ans, contre 37,8 ans en 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les 2 tranches les plus représentées (28% chacune) sont les plus élevées : 40-49 ans, et 50 ans et plus. • Les 3 autres sont autour de 13-15%. • Les moins de 25 ans baissent de 10 points par rapport à 2019.
Contrat (graphique ci-dessous)	<p>Les CDD restent majoritaires, à 53%, en hausse de 8 points.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La catégorie 'alternants' repart à la hausse à 21,3%, soit 10 contrats. Ce sont 7 points de mieux qu'en 2019. L'objectif de 10% inscrit à l'accord est doublé. • Les CDI pèsent pour un peu plus d'un quart.
Durée hebdomadaire de travail	<ul style="list-style-type: none"> • La tranche la plus importante est cette fois celle des 21-30 heures avec la moitié des 47 contrats. • Les temps complets représentent le quart des entrées (12 personnes sur 47). • La catégorie intermédiaire des 31-35 heures est à 12,8%. • Les moins de 10 heures restent marginaux (6,4%) • Il n'y a pas de 11-19h cette année.
Emploi	<p>La liste des emplois ressemble à celle de 2019 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les Employés Commerciaux 2 restent très majoritaires avec 36 postes sur 47 ; • Les alternants sont au nombre de 10 ; • La liste est complétée par 1 fonction administrative (3 en 2019).
Type de reconnaissance	<p>Comme tous les ans, le statut de RQTH concerne la quasi-totalité des embauches (42 sur 47).</p> <p>2 personnes sont titulaires de l'AAH. 3 perçoivent une pension d'invalidité.</p>

 Répartition des personnes handicapées recrutées en 2020
par type de contrat



2.4. La collaboration avec le Secteur Adapté

Jusqu'en 2019, le législateur prévoyait une valorisation des réalisations sous forme d'unités : par exemple en cas d'achat de produits ou de sous-traitance, 1 Unité Bénéficiaire (UB) générée pour des achats à hauteur de 2000 *smic horaire (main d'œuvre, c'est-à-dire hors matières premières et frais de vente). Ainsi, ces UB dites d'emploi indirect venaient s'ajouter à l'emploi direct pour constituer le taux d'emploi global.

A compter de 2020, la notion d'UB disparaît et la valorisation des achats dans la DOETH se traduit par une minoration de la contribution brute -si contribution il y a-. C'est toujours la valeur des achats après déduction des matières premières et frais de vente qui est prise en compte, mais dans la double limite de 30% de ceux-ci, et de 75% de la contribution brute pour une entreprise dont le taux d'emploi atteint ou dépasse 3%, ce qui est le cas pour CSF.

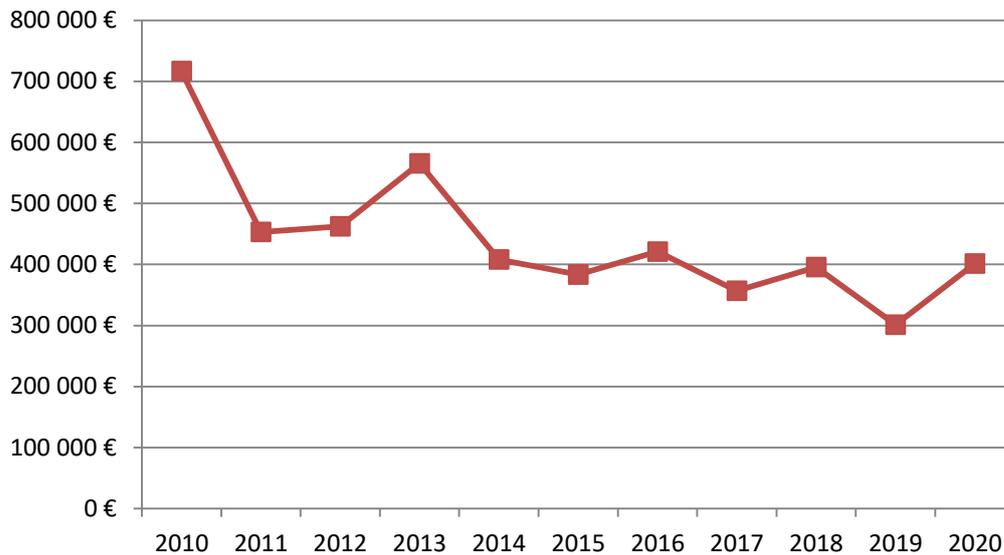
2.4.1.Total société

C'est la valorisation en UB qui était tracée jusqu'ici. Pour garder une comparabilité et présenter une analyse, même estimative, les UB des années précédentes ont été traduites en valeur d'achats, selon la règle approximative suivante : $UB * 2000 * \text{Smic horaire de l'année concernée}$.

La déclaration se faisant dorénavant au global société et non plus par site, le recueil des attestations, et par suite la remontée des informations s'est avérée encore plus complexe que par le passé.

 Estimation de l'évolution des achats auprès du STPA

Total Société



Au total, en 2020, la somme non plafonnée des déductions potentielles s'élève à 120 448 €. Puisqu'il s'agit de 30% des achats après déduction des matières premières et frais de vente, le total de ceux-ci représenterait 401 493 €. La hausse serait de l'ordre de 32% par rapport à 2019, selon ces estimations.

2.4.2. Détail par DO et magasins

 Détail par DO de la collaboration avec le STPA

DO	Nbre établissements acteurs 2020
Centre	16
Ile de France	5
Nord & Est	32
Ouest	8
Rhône-Alpes	8
Sud Est	10
Sud-Ouest	5
National	/
Total	88

Le nombre d'établissements ayant remonté une attestation de collaboration est en forte augmentation (88 contre 48 en 2019). Au-delà de l'effort de recherche de partenariats, ce résultat doit plus probablement être attribué à une nouvelle organisation du recensement et de la déclaration centralisée.

La DO Nord & Est se distingue avec 32 magasins. Le Centre (16 magasins) est toujours très actif, suivi du Sud-Est (10).

Au moins 5 magasins par DO déclarent une réalisation.

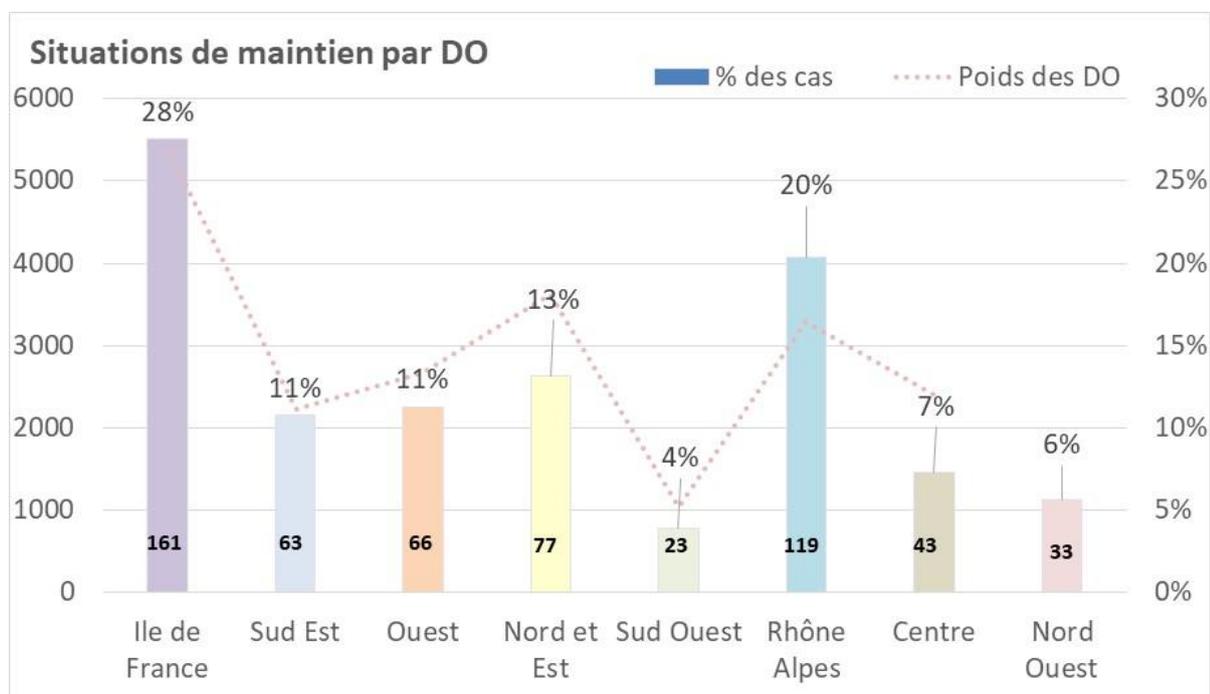
Les volumes déclarés restent limités : autour de 3000 € (montant non plafonné des déductions) au plus pour 2 entités de la DO Ouest : le siège de Cesson, puis le magasin de Chartres de Bretagne.

23 magasins déclarent moins de 100 €, 42 entre 100 et 1000 €, 14 entre 1000 et 2000 €, et finalement 9 dépassent les 2000 €.

2.5. Le maintien dans l'emploi

Le nombre de cas répertoriés par la Mission Handicap revient au niveau de l'année 2018 avec 585 situations, contre 728 en 2019. Pour rappel, les années précédentes : 2018 = 592 cas, 2017 = 554 cas, 2016 = 510 cas.

 Situations de maintien dans l'emploi par DO



Le poids des DO est relativement cohérent au regard des effectifs totaux.

Comme en 2019, les 2 mêmes DO arrivent en tête et sont sur-représentées en termes de maintien dans l'emploi : l'Ile-de-France (161 cas, soit 28% des maintiens dans l'emploi contre un poids de ses effectifs dans l'entreprise de 26%) et le Rhône-Alpes (119 cas, soit 20% des maintiens contre 16%).

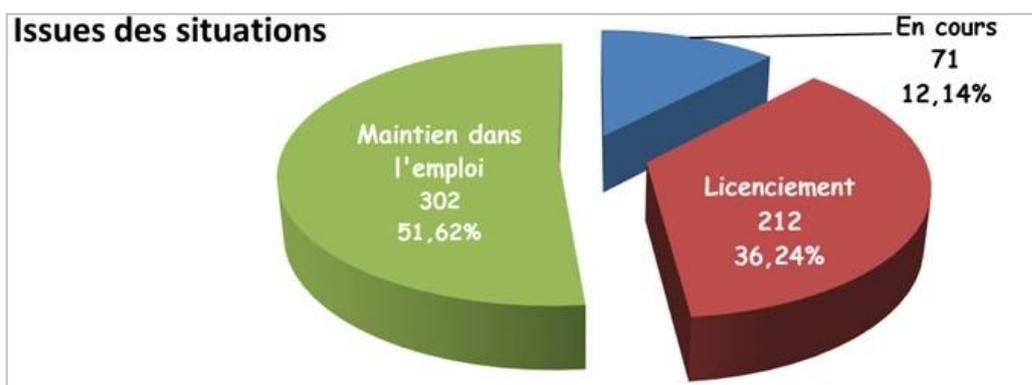
Les écarts dans le sens d'une sous-représentation se limitent également à 6 et 5 points (DO Centre et DO Nord & Est).

33 situations suivies depuis longtemps, quand il existait encore une DO Nord-Ouest, continuent d'être répertoriées sous ce libellé dans l'outil de suivi repris d'année en année.

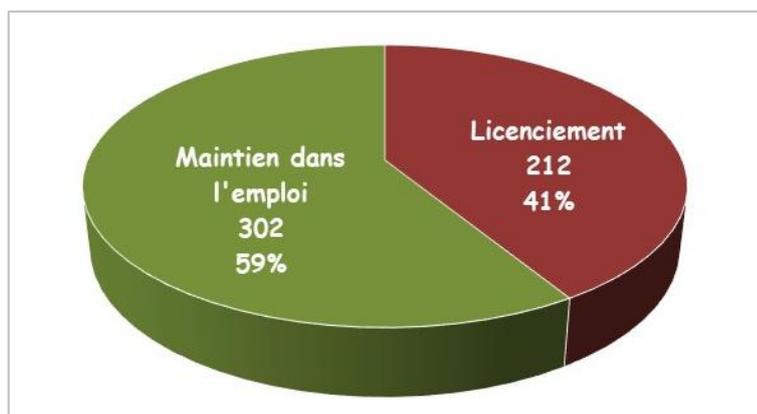
En cohérence avec leurs effectifs globaux, les DO Sud-Ouest et Centre présentent le moins de situations.

2.5.1. Les résultats

Résultats obtenus

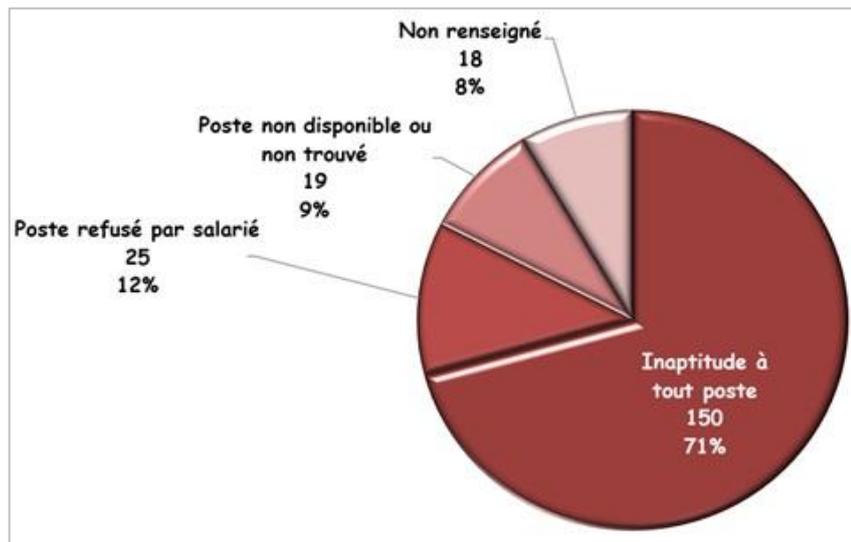


Sur 585 dossiers, 71 étaient toujours en cours de traitement à fin 2020.



Il reste par conséquent **514** personnes pour qui l'**issue est connue**. Il s'agit d'un maintien dans l'emploi dans 59% des cas (en recul de 2 points par rapport à 2019, mais mieux qu'en 2018).

 **Focus issue négative**

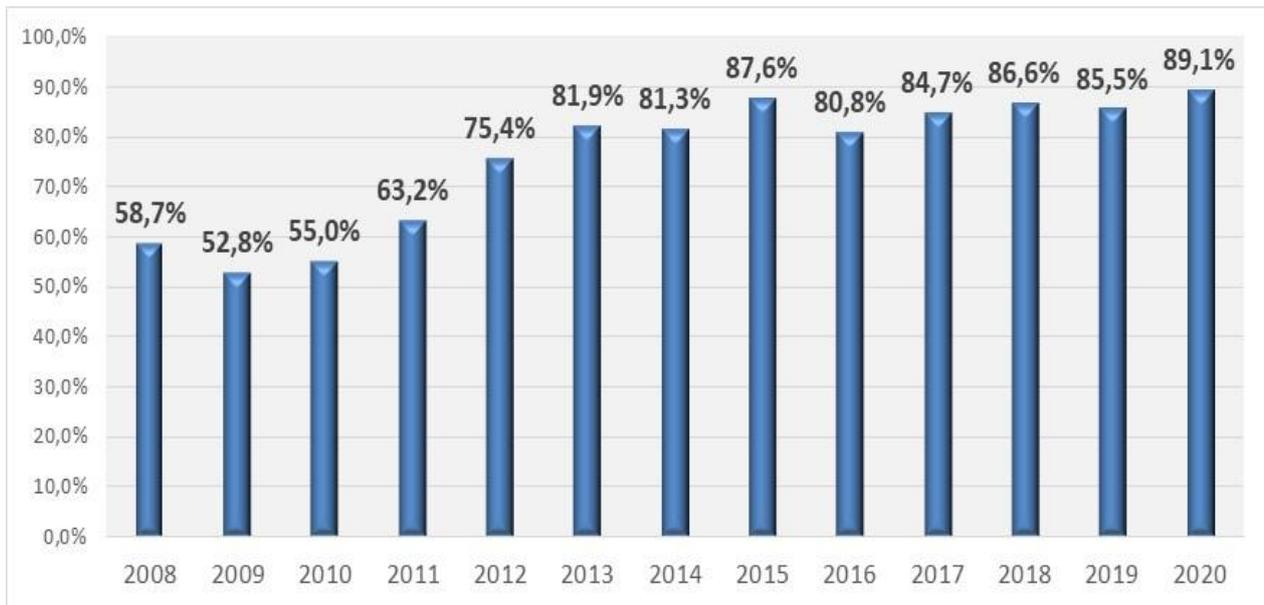


Parmi les 212 personnes licenciées en 2020 :

- 150 (71%, contre 51% en 2019) avaient été déclarées inaptées à tous postes ou sans possibilité de reclassement par le médecin du travail ;
- 25 propositions faites par l'entreprise ont été refusées par le salarié (12% contre 22% en 2019) ;
- 19 ont été licenciées en l'absence de solution (9% contre 23% en 2019) ;
- dans 18 cas l'information n'est pas disponible.

302 personnes ont pu être maintenues dans un emploi (détails plus loin).

Évolution du taux de maintien dans l'emploi



Le taux net de maintien dans l'emploi est calculé tous les ans à partir des seules situations dont on connaît l'issue. On exclut les personnes totalement inaptes ou qui ont préféré quitter l'entreprise (notamment après refus d'une proposition).

Ce taux se situe régulièrement au-dessus de 80%. Il monte à **89,1%** en 2020 (85,46% l'année précédente).

2.5.2. Les solutions au maintien dans l'emploi

► Nature des issues données

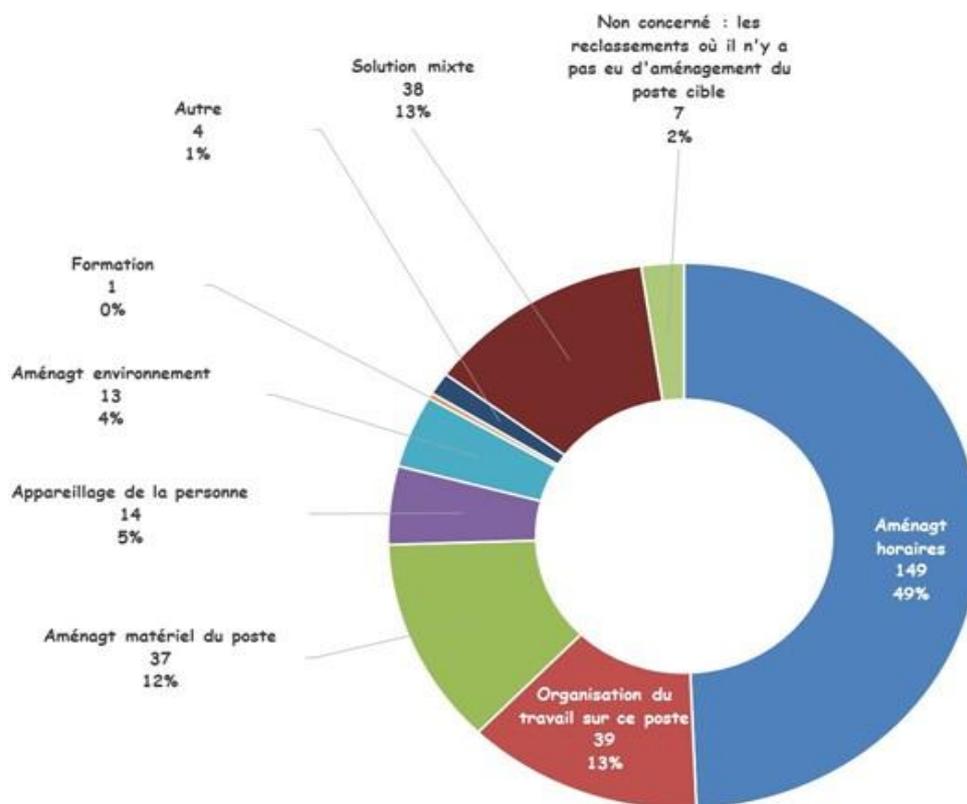
Issues des situations de maintien dans l'emploi



Parmi les 302 maintiens dans l'emploi dont les données sont disponibles, 289 ont été réalisés **sur le poste initial (96%**, soit 6 points de plus qu'en 2019).
 11 solutions (4%) ont été trouvées sur un autre poste, dans le même magasin.
 Comme en 2019, 1 personne a été mutée dans un autre magasin.
 1 situation est passée par une formation à l'externe (3 en 2019).

► **Nature des solutions trouvées**

 **Types de solutions apportées pour maintenir les salariés⁵**



Solutions uniques :

- Dans 49% des cas (149 personnes), la solution porte uniquement sur les horaires ;
- L'organisation du travail arrive en deuxième position à 13% (39 personnes), immédiatement suivie des solutions matérielles à 12% (37 salariés) ;

⁵ Ne sont traitées que les solutions avec aménagement : un changement de poste sans aménagement n'est par exemple pas analysé dans le graphique

- Appareillage et environnement de travail représentent 14 et 13 solutions, soit un peu plus de 4% chacun.

On compte aussi 38 solutions mixtes (13%) :

- Horaire + organisation = 16
- Environnement + horaires = 8
- ...

- **Focus Solutions techniques**

Parmi les achats de l'année 2020, on relève :

- Une vingtaine de sièges ergonomiques (2 sièges pour une même personne qui est à la fois affectée en caisse et à la station) ;
- Des équipements bureautiques tels que clavier, souris ergonomique, repose-bras, pupitre, pavé numérique ;
- Du matériel de manutention tel que transpalette électrique, table de service roulante adaptée, table à hauteur variable ;
- Des aménagements de postes de caisse : siège, miroir, balance, découpleur antiviol, affichage concernant la limitation des poids, casquette d'écran... alternance poste à droite et à gauche ;
- Du matériel de découpe pour les rayons de vente assistée (trancheuse hydraulique) ;
- Des escabeaux et tabourets adaptés ;
- En matière d'appareillage, les appareils auditifs arrivent comme toujours en première position. On trouve aussi des loupes électroniques, des chaussures de sécurité adaptées, des gants chauffants... Et pour la première fois on retrouve des masques inclusifs.

- **Les solutions horaires ou organisationnelles**

Les changements d'horaires concernent pour une grande majorité des périodes de temps partiel thérapeutique (132), plus ou moins longues.

Il peut aussi s'agir de rythmes horaires : nombre d'heures par jour, horaires variables d'une semaine à l'autre...

Une caissière s'est vue positionnée sur une caisse plus proche des locaux sociaux en vue de pauses régulières.

Suivent les alternances de postes, les changements d'environnement (rayons ou types de caisse) ou les nouvelles répartitions de tâches préconisées par les médecins du travail pour soulager des postures ou gestes contraignants s'ils sont répétés/prolongés.

2.6. Le bilan financier au 31 décembre 2020

Le budget de la Mission Handicap correspond a minima à la somme de la contribution que l'entreprise aurait payée en l'absence d'accord. Cependant, en raison de la baisse régulière de cette contribution théorique, et sans attendre de connaître sa valeur pour 2020 après application des nouvelles modalités de calcul⁶, la société CSF a décidé d'une allocation supplémentaire. Pour l'année 2020, c'est un montant total de 320 K€ qui avait été fixé (contribution théorique + abondement).

Le bilan financier synthétique ci-dessous répertorie :

- les dépenses selon leur destination (les axes de l'accord) ;
- la quote-part respective de ces différents types de dépenses.

En 2020, l'évolution par axe par rapport à l'année précédente n'est pas comparable, dans la mesure où la pesée financière annexée au nouvel accord a connu un nouveau redécoupage.

Les acteurs de la Mission Handicap s'attachent à recenser les dépenses externes (achats de matériels ou de supports..., collaborations avec les prestataires extérieurs...). Ils valorisent aussi les dépenses internes concernant les animateurs de l'accord handicap.

En 2020, la société CSF a consacré 355 520 € à la Mission Handicap, soit une baisse de 14,5% par rapport à 2019, mais 11,1% de plus que le budget théorique inscrit à l'accord.

DEPENSES CONSOLIDEES	DEPENSES 2020 Euros	part / budget total
PLAN DE MAINTIEN DANS L'EMPLOI	131 743 €	37%
RECRUTEMENT - INSERTION	57 926 €	16%
FORMATION	48 041 €	14%
SECTEUR ADAPTE	12 751 €	4%
OUTILS	14 775 €	4%
COMMUNICATION / SENSIBILISATION INTERNE	40 352 €	11%
MANAGEMENT DE LA DEMARCHE	49 932 €	14%
TOTAUX	355 520 €	100%
Comparaison budget théorique accord	11,1%	
Evolution /an -1	-14,5%	

⁶ Voir explications en introduction au chapitre 2.

Comme tous les ans, et comme prévu à l'accord, c'est l'axe maintien dans l'emploi qui représente la part la plus importante à 37%.

Les dépenses de maintien dans l'emploi représentent en réalité une somme bien plus importante, la part prise en charge par l'Agefiph n'étant naturellement pas valorisée ici. En effet, la société CSF dépassant le seuil légal de 6%, elle peut accéder au dispositif d'aides de l'Agefiph. Par l'intermédiaire de Cap Emploi, des magasins ont bénéficié d'études de postes et de co-financements d'achats de matériel et d'adaptations de postes.

En 2019, la Mission Handicap avait estimé ces aides à 100 K€. Pour 2020, le bilan est plus délicat : 57 K€ ont bien été perçus, concernant une quarantaine de cas. Mais il reste de nombreux dossiers ouverts, en attente de réponse.

Enfin, en application des nouvelles règles relatives aux accords libératoires, certaines dépenses ne sont plus valorisées dans le tableau de suivi. En particulier, le management de la démarche et la communication/sensibilisation cumulés, sont plafonnés à 25% au total.

2 LES ACTIONS MENEES

- 3.1 Axe management de la démarche
- 3.2 Axe recrutement intégration
- 3.3 Axe maintien dans l'emploi
- 3.4 Axe formation et évolution professionnelles
- 3.5 Axe Secteur Adapté
- 3.6 Axe soutien para-professionnel
- 3.7 Actions de communication

3.1 Axe Pilotage de la Mission Handicap

3.1.1. Les instances de pilotage et de suivi



Les signataires de l'accord 2020 n'ont pas souhaité apporter de changement à l'organisation de la Mission Handicap. Elle reste placée sous la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines nationale, et de son DRH, Monsieur Christophe VANDENHAUTE.

La **Responsable Nationale** depuis 2018 est Madame Sylvie FOURMAUX. Elle pilote l'ensemble des actions en lien avec les sujets de la « Diversité ».

Les 7 DO ont désigné des responsables régionaux et sont représentées dans les instances de pilotage et de suivi :

- un(e) **Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité** par DO, appartenant à l'équipe RH de la DO. Il s'agit selon le cas de RRH, Responsables

Relations Sociales, assistant.es RH... Tous sont volontaires pour assurer cette mission transverse, en l'intégrant dans leurs fonctions principales. Dans plusieurs DO, ils sont aidés d'assistant(e)s ou d'alternants partiellement affectés à la Mission Handicap au sein de la DRH de la DO. Cette équipe n'a connu qu'un remplacement en 2020 (DO Nord & Est).

- un **Comité de Pilotage** (Copilo) composé des Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité, mais aussi d'un DRH régional référent et d'une représentante de la Direction des Relations Sociales nationale. Il s'agissait en 2020 de Madame Géraldine Couthier.

Le **Copilo** s'est réuni à 6 reprises en 2020 : en présentiel à Massy le 6 février, puis 5 fois à distance les 1^{er} avril, 29 avril, 8 septembre, 15 octobre et 8 décembre. De fait, le contexte sanitaire a affecté les modalités de travail, mais pas la fréquence.

La commission paritaire appelée **Commission de Suivi et de Propositions** (COSP) réunit des représentants des organisations syndicales signataires de l'accord (3 membres par organisation), et des représentants de la direction. Le rythme habituel de rencontres est de 3 par an. Cette instance a également vu son fonctionnement ajusté en 2020, puisqu'une seule réunion s'est tenue en présentiel (le 23 septembre dans une salle du Palais des Congrès de Massy, pour la présentation complète du bilan 2019). Le 7 juillet et le 2 décembre il s'est agi de visio-conférence.

Malgré cela, la Mission Handicap n'a pas dérogé à l'habitude de procéder à une formation des représentants du personnel à l'occasion de la réunion de décembre. Après la malentendance en 2019, le sujet était cette fois la malvoyance.

3.1.2. Les Référent(e)s Handicap et Diversité

Les référents sont des acteurs clés de la Mission Handicap, en contact direct avec leurs collègues concernés. Le nouvel accord Handicap a réitéré l'offre de nommer jusqu'à 2 référents dans chaque magasin. Le choix de passer de 1 à 2 référents est fait par le directeur en fonction de plusieurs critères : assurer l'amplitude d'ouverture du magasin, disponibilité du premier référent, volonté de ne pas concentrer la charge sur une seule personne...

Dans les sièges, le nombre reste à 1.

- Désignation ⁷

Comme toujours, la première année d'application d'un accord donne lieu à une revue des effectifs : sous la houlette du (de la) Chargé(e) de Mission Handicap et Diversité, les directeurs lancent un appel à candidatures, à partir des

⁷ Visuels des supports en annexe page 6

supports proposés par la Mission Handicap. C'est le directeur qui procède à la désignation parmi les candidats. Les instances représentatives du personnel locales (Représentants de proximité) sont informées à chaque étape.

Le contexte de l'année 2020 a certes entraîné un retard dans le processus, mais en fin d'année, les nouveaux référents étaient en place. Le bilan en a été présenté à la COSP lors de sa réunion du 2 décembre.

 **Recensement des référents en novembre 2020**

DO	Etablissements 2020	Référents 2020	Carence	dont nomination 2ème référent
DO CENTRE	41	37	5	1
DO NORD ET EST	67	70	2	5
DO OUEST	42	44		2
DO RHONE ALPES	51	52		1
DO SUD EST	32	36		4
DO SUD OUEST	16	17		1
DO IDF	71	62	10	1
National				
TOTAL	320	318	17	15
Ratios / référents		94,7%	5,3%	4,7%

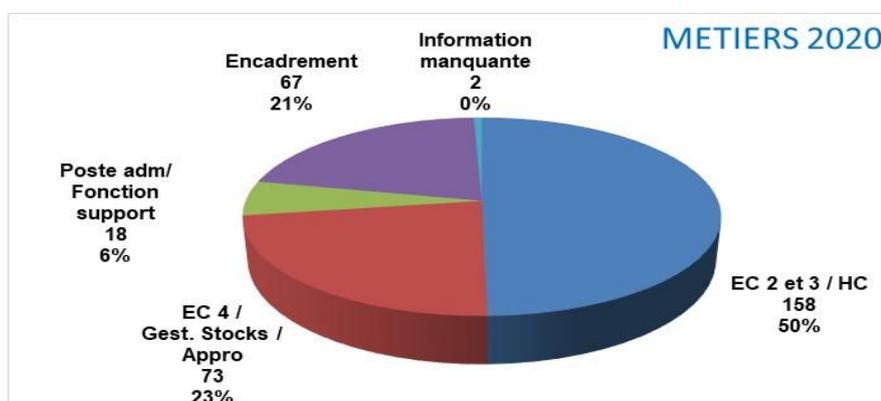
Sur les 320 entités (magasins et sièges), 303 (94,7%) avaient au moins 1 référent. Parmi eux, 15 en avaient deux.

Il restait une carence dans 17 magasins au moment du recensement, avec un processus de recherche de candidats toujours en cours. Le pourcentage de carences avait déjà été divisé par 2 par rapport à l'année précédente.

Sur les 318 référents en place, 70 (22%) ont été nouvellement désignés en 2020.

Comme tous les ans, la Mission Handicap s'est intéressée au profil de ce groupe d'acteurs, en particulier, aux métiers qu'ils exercent.

 **Métiers exercés par les référents en 2020**



Les employé(e)s commerciaux(ales) ou personnel de caisse représentent la moitié. En deuxième position on trouve 23% d'employés dits de niveau 4 : employés commerciaux 4, gestionnaires de stocks, approvisionneurs. 21% sont des membres de l'encadrement. Les fonctions support restent à 6%.

- **Missions du Référent Handicap et Diversité**

Le nouvel accord handicap a confirmé les missions du référent sur le champ du handicap. Il a validé l'élargissement qui s'était opéré progressivement au fil des années : le référent peut aussi intervenir sur d'autres dimensions relatives à la diversité. Il est indiqué que le référent a pour missions principales d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap, sous réserve de l'accord du principal intéressé. Ainsi, il :

- aide le Directeur ou les Managers magasin dans les démarches de préparation à l'accueil d'une personne handicapée (en particulier la dimension accessibilité) ;
- accompagne l'intégration des personnes handicapées au sein du magasin (dont le cas échéant, la sensibilisation du collectif de travail).
Pour faciliter la prise de contact avec les principaux intéressés, le principe de la présentation du référent à tout nouvel embauché reste d'actualité ;
- veille avec le Directeur aux besoins de formation des personnes dont le handicap le justifie, ainsi qu'à l'accessibilité de ces formations ;
- veille à la compatibilité du poste et de son environnement par rapport aux capacités de la personne en situation de handicap, en collaboration avec celle-ci. Il lui est demandé d'alerter le Directeur en cas de difficulté ou de gêne, afin d'anticiper une inadaptation entre l'état de santé et l'environnement de travail ;
- aide les salariés à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (informations sur les propositions de l'accord et explications sur le processus de demande) ;
- joue un rôle d'alerte s'il constate une mauvaise application ou une non application de l'accord ;
- propose des actions de sensibilisation, ou participe à la déclinaison en magasin de propositions émanant de la Mission Handicap centrale (par exemple SEEPH).

L'accord rappelle :

- que les missions du référent handicap et diversité ne doivent en aucune façon se substituer au rôle des représentants du personnel en matière de handicap,
- l'obligation de discrétion inhérente à la mission de référent.

- **Remplacements temporaires**

En cas d'absence de longue durée du référent sur une période de plus de 4 mois, un processus de remplacement temporaire est proposé dans l'accord. Un référent temporaire peut alors être désigné, selon les mêmes règles d'appel à candidature et de désignation que les titulaires.

- **Les moyens du référent**

Après sa désignation, chaque Référent Handicap et Diversité reçoit un kit ⁸ lui expliquant ses missions ainsi que les mesures figurant dans l'accord.

Puis, tous les ans, il :

- est reçu par son Directeur afin de faire le point sur l'activité et les éventuelles difficultés rencontrées dans l'exercice de ses missions. Cet échange formel complète les discussions à avoir au cas par cas ;
- intervient sur leur invitation auprès des Représentants de Proximité du magasin pour leur présenter le bilan annuel de la Mission Handicap ;
- est invité à proposer des actions durant la SEEPH et pour la journée annuelle de la Diversité (initiatives locales ou en écho à des actions de la Mission Handicap Market France).

En outre, le référent peut être amené à présenter ses missions, une fois par semestre, à l'ensemble des salariés du magasin lors d'un brief. Cette présentation est l'occasion de rappeler aux collègues les bonnes pratiques en matière d'utilisation du matériel disponible en magasin, afin de prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles, pouvant conduire à des situations de handicap.

Le Référent Handicap et Diversité bénéficie de cinq heures par année civile durant lesquelles il se consacre à cette mission. Ce quota peut être doublé pour un Référent qui souhaite promouvoir un projet en magasin en lien avec le Handicap, après validation de ce projet par le Directeur de magasin. Au-delà, des heures complémentaires peuvent lui être octroyées, toujours sur validation du Directeur.

L'ancien module e-learning tombé en désaffection, a été remplacé par un nouvel outil commun au Groupe Carrefour et destiné à tous les collaborateurs.

- **Communication**

Une affiche permanente ⁹ sur un panneau Diversité rappelle aux équipes qui est (ou sont) le (les) référent(s) magasin, et leurs missions principales.

⁸ Visuels et détails en annexe page 6

⁹ Visuel en annexe page 7

L'affiche indique aussi les coordonnées du (ou de la) Chargé(e) de Mission Handicap et Diversité de la DO.

- **Animation du réseau**

Chaque Chargé(e) de Mission Handicap et Diversité anime son groupe de référents. Il (elle) organise des réunions, soit téléphoniques, soit présentiellles. En cas de déplacement en magasin, il (elle) lui propose une rencontre personnalisée.

Ces réunions sont souvent initiées par les Chargé(e) de Mission Handicap et Diversité en amont de temps forts, dont par exemple la SEEPH. En février 2020, la DO Nord & Est voulait faire découvrir les savoir-faire d'un ESAT. C'est donc l'ESAT de Dainville (62) qui a accueilli un groupe de directeurs et référents le 14. La réunion était animée par Parenthèses et Savoirs ¹⁰. Les autres régions de la DO ont reçu les mêmes informations par Parenthèses et Savoirs en visio-conférence les 16 et 17 juin 2020. Les messages étaient principalement orientés 'recrutement' dans le cadre d'un partenariat de proximité.

A l'issue de l'agrément du nouvel accord handicap, il était prévu en 2020 une réunion présentielle locale pour tous les Référents.

Alors qu'il existait un espoir de sortie de la crise sanitaire, de nombreuses réunions avaient été planifiées. Au final, les projets ont soit été reportés à 2021 (notamment DO Sud-Est), soit transformés en réunions téléphoniques (DO Rhône-Alpes et DO Sud-Ouest). Par exemple, les 2 réunions organisées les 24 novembre et 3 décembre 2020 dans la DO Rhône-Alpes ont réuni 36 référents.

Certaines DO comme les DO Centre et Ouest ont adressé un courrier d'information et de remerciement à leurs référents ¹¹.

3.1.3. Les instances représentatives du personnel

L'accord prévoit une présentation annuelle de la situation de l'emploi des personnes handicapées sur le périmètre de chaque CSE d'Etablissement. A cet effet, l'équipe RH au national fournit une trame nationale à compléter par chaque DRH en DO ¹².

Un bilan annuel national de la mise en œuvre de l'accord est présenté en CSE Central.

¹⁰ Extrait du support en annexe page 8

¹¹ Extrait du support en annexe pages 9

¹² Extrait du support en annexe pages 9 et 10

Le nouvel accord a naturellement été présenté aux différentes instances : CSE Central, CSE d'Etablissement, Commission Handicap. La présentation au CSE du siège national par exemple a eu lieu le 25 mai 2020.

En cas de situation particulière ou de difficulté, les organisations syndicales et les représentants du personnel doivent alerter le référent(e), le Directeur(trice) ou le Chargé(e) de Mission handicap et Diversité de la DO. Les élus peuvent aussi demander que le sujet soit mis à l'ordre du jour d'une réunion de CSE d'Etablissement.

Les Représentants de Proximité doivent être informés chaque semestre de la mise en œuvre de l'accord sur leur site :

-nombre de salariés présents sur leur site ;

-nombre de cas de maintien dans l'emploi, quelle que soit la nature de l'inaptitude.

Un bilan annuel leur est présenté, en présence du Référent Handicap et Diversité.

3.1.4. La gestion budgétaire

La Mission Handicap dispose d'un budget dédié. En théorie, il correspond a minima à la contribution libératoire que l'entreprise aurait dû verser en l'absence d'accord. L'application des nouvelles modalités de décompte et la progression de la situation de CSF, réduisent encore plus une somme théorique qui baissait d'année en année. Aussi la direction de la société a-t-elle décidé d'abonder le budget théorique et de s'engager sur une somme forfaitaire annuelle. Quel que soit le calcul de la contribution théorique, le budget de la Mission Handicap pour l'année 2020 a donc été établi à 320 K€.

Alors que la DOETH se fait dorénavant au niveau de la société, et que la notion d'obligation ne se mesure plus au niveau des établissements, la Mission Handicap a fait le choix de se doter d'outils pour continuer à mesurer la situation de ses différents sites. Elle procède à une estimation de l'équivalent de contribution théorique pour les sites n'atteignant pas le taux légal direct de 6%.

L'utilisation du budget de la Mission Handicap est partagée entre les actions nationales et locales. Tous les ans, une quote-part est réservée à la pilote nationale et aux Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité des DO.

Le budget des DO reste essentiel pour une question d'agilité, de réactivité et de proximité. Son utilisation répond à des règles convenues en Comité de pilotage, afin de favoriser les actions prévues à l'accord Handicap. En cas de nécessité d'arbitrage, la priorité revient toujours au maintien dans l'emploi. Les actions de maintien dans l'emploi peuvent justifier un éventuel dépassement du budget.

Le pilote national se réserve un budget central pour financer les projets mutualisés (communication, formation/sensibilisation, ...), pour quelques actions particulières émanant d'une DO, et parfois pour répondre à des cas exceptionnels.

Ayant atteint le taux légal de 6% depuis 2016, CSF est à nouveau en droit de solliciter l'Agefiph, pour son offre de services, avec des aides financières ou des conseils et soutiens qualitatifs. Les Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité s'adressent alors aux Délégations Régionales respectives.

3.1.5. La formation des acteurs

- **Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité**

Les Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité sont intégrés dans les réseaux d'acteurs locaux, et apportent à chaque fois que cela est possible leur contribution à des actions locales, et partagent avec leurs homologues en entreprises, ou les acteurs spécialisés.

Plusieurs d'entre eux sont membres des réseaux des référents handicap animés par les délégations régionales de l'Agefiph. La DO Sud-Est par exemple fait partie du cercle Provence-Alpes-Côte d'Azur. Avant le 1^{er} confinement, un atelier a pu se tenir le 14 janvier 2020.

La DO Rhône-Alpes a participé à une réunion dans les locaux du MEDEF de l'Ain, en présence de l'Agefiph et de représentants de plusieurs entreprises.

- **COSP**

Depuis 2018, la réunion de décembre est en partie consacrée à une formation. Il s'agit dans la plupart des cas d'une sensibilisation à un type de handicap en particulier. Après la surdité et le langage de signes en 2019, c'est la déficience visuelle qui a été traitée en 2020.

CSF a sollicité le cabinet Ariane Conseil pour une intervention en visio-conférence alternant apports de fond et témoignages vidéos¹³.

- **Directeurs de magasin et encadrement**

Acteurs clés sur plusieurs axes, les directeurs sont la cible d'une formation dédiée et appelée « Le Directeur au cœur de la Mission Handicap ». Dans toute la mesure du possible, cette journée est programmée au cours du parcours d'intégration des nouveaux Directeurs. Certaines DO décident de compléter les

¹³ Programme en annexe page 20

groupes avec des Directeurs de magasins en poste, qui n'auraient pas pu suivre la formation lors de leur prise de fonction.

La palette des thèmes abordés est vaste : connaissance des notions clés relatives au handicap, contexte légal, recruter et intégrer, maintenir dans l'emploi, collaborer avec le secteur adapté...

Parmi les séances programmées à partir du mois de mars 2020, certaines ont dû être annulées, la plupart ont finalement été réalisées en classes virtuelles. 7 formations, réunissant 56 personnes ont été animées par le cabinet Ariane Conseil, en présence le plus souvent du (de la) Chargé(e) de Mission Handicap et Diversité local. C'est dans la DO Rhône-Alpes qu'a été animé le plus grand nombre de formations : 1 en présentiel en février, puis 3 en visio-conférence en juin, septembre et octobre.

Pour la DO Ouest, c'est la Chargée de Mission Handicap et Diversité qui a comme toujours animé elle-même une session le 23 septembre 2020, pour 3 participants.

Plus largement, les membres de l'encadrement sont formés à toutes les dimensions de la Diversité, grâce au module « Tous acteurs de l'égalité des chances ». Ils disposent aussi d'autres formations plus spécifiques : « Recruter sans discriminer » (13 stagiaires en 2020), « Professionnaliser l'entretien de recrutement ».

- **Gestionnaires de paye**

Les 2 équipes de gestionnaires de paye basées à Aire sur La Lys et Lagnieu ont bénéficié d'une formation portant sur les nouveautés de la nouvelle DOETH en octobre 2020 (respectivement les 1^{er} et 5 octobre 2020).

Au sommaire : pourquoi une réforme ?, le calendrier, les saisies en paye, les modalités de calcul, anciens et nouveaux justificatifs de reconnaissance, recueils et saisies complémentaires en 2021, etc.

- **Tous publics**

La Direction Diversité France propose un tout nouvel e-learning¹⁴. Il a pour objectifs d'aider les collaborateurs à identifier les enjeux de la Mission Handicap dans le groupe Carrefour, et d'accompagner les intégrations. D'une durée de 45 minutes, il est découpé en chapitres dissociables. Le format interactif a été dispensé à 23 premiers participants.

En septembre 2020, la société CSF a réalisé un nouveau mémo¹⁵ pour le personnel en caisse, concernant l'accueil du public en situation de handicap, et en particulier la gestion des priorités dans les files d'attente.

¹⁴ Accroche en annexe pages 20 et 21

¹⁵ Visuels en annexe page 25

Le module elearning sur l'accueil d'une personne en situation de handicap (10 minutes) est toujours proposé sur l'intranet CAP FORMATION¹⁶.

Le support revient sur des notions réglementaires, mais aussi sur des bonnes pratiques.

3.1.6. Les outils de la Mission Handicap

- **Données clés relatives à l'emploi des personnes handicapées**

L'application en 2020 des nouvelles modalités de déclaration (1 seule DOETH, et non plus par établissement), ainsi que les nouvelles modalités de valorisation des BOETH en ETP, ont conduit la Mission Handicap à revoir ses outils de simulation. Elle tient en effet à suivre mensuellement ses indicateurs d'emploi direct : salariés et parfois stagiaires intégrés dans le SIRH.

Ces chiffres sont consolidés à plusieurs niveaux : magasins, régions, DO et total France. Sont traités : les effectifs d'assujettissement, les ETP requis et réalisés, les taux d'emploi, les contributions théoriques à l'échelle du magasin...

Sont également suivies : les entrées, les sorties, les nouvelles reconnaissances, les fins de RQTH...

Cette analyse fine permet de cibler les entités en retrait et nécessitant un accompagnement. Elle vise aussi à pouvoir comparer les magasins/régions/DO entre eux : il s'agit d'un benchmark interne.

Le COPILO s'est attaché tout au long de l'année à se documenter sur ces nouvelles modalités de déclaration et de valorisation. Les membres ont entretenu un contact régulier avec les équipes paye pour ensemble fiabiliser les DSN sur la question de l'emploi de personnes handicapées. Une difficulté particulière a été l'intégration des stagiaires en situation de handicap dans le SIRH, quand le stage n'est pas assorti d'une indemnisation.

- **Suivi budgétaire**

Un tableau des dépenses est également alimenté au fil de l'eau. Chaque Chargé(e) de Mission Handicap et Diversité saisit les informations relatives à sa DO. La consolidation est trimestrielle pour examen en Copilo. La situation provisoire permet à ses membres de réajuster les règles de dépenses si nécessaire, en particulier en septembre, sur la base du bilan à mi-année.

- **Suivi des maintiens dans l'emploi**

¹⁶ Accroche en annexe page 22

C'est aussi un fichier alimenté manuellement au niveau de la DO (Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité et RRS) qui permet de suivre les cas de maintien dans l'emploi en cours, ou résolus en cours d'année.

Outil de suivi pour le Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité, c'est la seule source possible pour une consolidation nationale annuelle. Il éclaire les acteurs centraux sur les facteurs clés de succès, et les points clés de difficultés à améliorer.

- **Guides**

- ✓ Le mémo OETH

Un guide à destination des directeurs de magasins avait été conçu dès 2019, afin qu'ils mesurent les enjeux de la réforme et leur rôle dans l'optimisation de la déclaration à venir.

- ✓ Le kit Référent¹⁷

L'actualisation du kit à destination des Référents a été une priorité de la Mission Handicap après la signature et l'agrément du nouvel accord.

Le sommaire a évolué :

- Les fiches « mémos »

1. Rôle/mission du Référent Mission Handicap et outils à disposition,
2. Accueil/intégration d'un nouveau collaborateur,
3. Maintien dans l'emploi,
4. Identifier les bénéficiaires de la loi et les salariés potentiellement concernés par une RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé).

- Les fiches annexes :

1. L'accord handicap CSF 2020-2022,
2. Foire aux questions,
3. Explications sur le dossier de constitution de RQTH (1 exemplaire complet de documents CERFA joints),
4. Exemples de maintiens dans l'emploi,
5. Annuaire (acteurs et coordonnées), glossaire et liens.

- Des outils et supports : accord handicap CSF, dossier RQTH, document RGPD, fiches sur les «Familles de handicap», leaflet sur la diversité, affiche «Contact Référent» à compléter et à afficher en magasin.

¹⁷ Visuels en annexe pages 6 et suivantes

500 kits ont été imprimés et conditionnés dans la nouvelle formule. L'agence choisie pour la réalisation a sous-traité la préparation des colis et l'expédition à un ESAT. Même si cette modalité ne bénéficie pas directement à CSF, l'entreprise sait qu'elle a généré cette activité.

Dans la majorité des DO, les nouveaux kits ont été diffusés aux anciens et nouveaux référents au cours du dernier trimestre 2020 : par exemple courrier postal en décembre dans la DO Rhône-Alpes. La DO Ouest pour sa part reste attachée à la remise en main propre à l'occasion d'une rencontre. Cette diffusion a par conséquent été reportée à 2021.

- **Intranet : le portail RH**

Le portail intranet « Market »¹⁸ porte les messages de la Mission Handicap. Des nouvelles actualités sont régulièrement ajoutées aux procédures appelées WIKI, et ce sont elles qui sont maintenant les plus visitées. Ainsi, en 2020 : « Désigner un Référent handicap et diversité dans mon magasin », « La déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) : incluent les nouveautés 2020 », « Exercer la mission de Référent handicap et diversité »...

3.2 Axe recrutement - intégration

3.2.1. Une Direction support interne au Groupe : la Direction Emploi et Mobilité Carrefour

La société CSF bénéficie des initiatives de la Direction Emploi et Mobilité Carrefour, en particulier pour des dispositifs de partenariat à finalité Emploi (embauches, stages, autres). Cette direction transverse apporte aussi son soutien dans le cadre des embauches sur le siège. La Direction Emploi et Mobilité soutient également les magasins en ce sens.

Depuis 2014, le groupe Carrefour est partenaire de l'association ARPEJEH¹⁹ qui accompagne des étudiants en situation de handicap selon différentes formules.

Des manifestations ont pu se tenir en tout début d'année 2020,

- Le 30 janvier, la DO Nord & Est a participé au forum « Journée découverte des métiers » à Arras. Elle a pu présenter les métiers de la Grande Distribution à des collégiens et lycéens en situation de handicap.

¹⁸ Extraits en annexe page 25

¹⁹ Illustrations en annexe page 12

- La DO Centre a accueilli durant une semaine un stagiaire de classe Ulis Lycée Pro.

3.2.2. Parcours d'embauche

Les parcours se font souvent par étapes. Ainsi, un collaborateur recruté au magasin de Pont l'Evêque, d'abord en contrat d'apprentissage de 2 ans jusqu'en août 2020, suivi d'un CDD de 2 mois, et enfin d'un CDI à partir de novembre 2020.

3.2.3. Stages

Le contexte de l'année 2020 n'a pas été favorable à l'accueil de stagiaires. Pourtant, des réponses favorables avaient été données :

- Les IEM, IME de la région de Caen (DO Ouest) avaient identifié plus de 60 jeunes que les magasins Market auraient eu le plaisir d'accueillir lors de la SEEPH. La répartition entre les magasins était finalisée. Malheureusement, les restrictions sanitaires ont annulé l'opération.
- Comme tous les ans, la DO Ouest avait été sollicitée pour présenter les métiers à des jeunes issus d'Ulis. L'académie de Rennes s'y est opposée, toujours en raison de la crise sanitaire.

Malgré cela, notons quelques belles réussites :

- Market Gévezé (DO Ouest) a accueilli une jeune en stage suite aux contacts établis entre LADAPT et le directeur du magasin. Ce magasin avait répondu favorablement à un projet pour la SEEPH. Celui-ci annulé, une autre proposition à une autre période a pu se concrétiser.
- Market Mehun sur Yèvre a reçu un élève de classe Ulis Lycée Pro sur 1 semaine, avec pour objectifs de découvrir l'environnement professionnel et de s'intégrer dans une équipe de travail, en respectant des consignes.
- Dans la DO Rhône-Alpes, le magasin Market de Saint Denis les Bourg a accueilli 2 jeunes grâce au partenariat avec le centre d'insertion ORSAC Les Alagniers (dispositif ITEP-SESSAD).

3.2.4. Rencontres et événementiels

- SEEPH - Participation à des forums

En 2020, la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées s'est tenue du 16 au 22 novembre, dans des proportions et sous des formats bien évidemment adaptés au contexte sanitaire. L'intention de la société CSF était de maintenir, voire développer son action. Celle-ci se traduit tous les ans notamment par la participation à des forums locaux. Cela n'a pas été possible en 2020.

- **Autres forums** ²⁰

Toute l'année, Market s'attache à répondre présent aux propositions, et ne se limite pas aux forums exceptionnels du mois de novembre.

La DO Ouest était engagée sur un forum à Caen la première semaine d'avril. Il a d'abord été reporté à novembre, pour finalement être annulé.

- **Duo Day**

Depuis 2019, l'équipe Handicap et Diversité du Groupe pilote le déploiement et relaye les messages et supports du Ministère en charge des personnes handicapées au sujet de cette opération annuelle d'envergure nationale. Programmée le 14 mai 2020, le confinement en France a amené les organisateurs à la reporter sur la SEEPH, soit le 19 novembre 2020. Un outil de recensement des possibilités d'accueil avait été déployé au sein du Groupe Carrefour. Une affiche / bannière avait été communiquée ²¹ pour mettre l'événement à la une.

23 sites ont finalement créé 56 duos ²² (contre 17 sites et 88 duos en 2019), ce qui constitue un bon résultat au regard du contexte. Il était en effet demandé de limiter le nombre de binômes par entité. Un nombre significatif de propositions de magasins n'a pas trouvé preneur.

- **Autres partenariats**

La DO Centre a signé à Orléans la charte « 1000 entreprises pour l'inclusion et l'insertion professionnelle ».

Son autre projet de mise en relation de 2 magasins avec l'ESAT et Parenthèses et Savoirs a d'abord été reporté à la rentrée, pour finalement ne pas se transformer en 2020.

3.2.5. Supports utiles au recrutement ²³

Market s'appuie sur 3 types de messages :

- un message institutionnel « On n'engage pas à la tête du client » ;

²⁰ Visuel en annexe page 12

²¹ Visuels en annexe page 13 et 14

²² Photos en annexe pages 15 et 16

²³ Copies en annexe page 17

- les témoignages de 2 managers, l'un en situation de handicap, l'autre non, autour du slogan « Vos compétences sont la seule différence » ;
- l'engagement de Market sur l'ouverture à la Diversité et au handicap, en s'appuyant avant tout sur les compétences.

Ils sont déclinables sur tous les formats : affiches, roll-ups, flyers, communications presse.

3.2.6. Le processus d'intégration

L'accord 2020-2022 ajoute deux nouvelles propositions à cet axe. Dorénavant, le nouvel embauché :

- bénéficie d'un entretien avec un membre de l'encadrement à l'issue de la première semaine. Cet échange a pour objectif de faire le point sur son intégration et sur les éventuels aménagements de poste mis en place ou qui s'avèreraient nécessaires ;
- peut à tout moment solliciter un entretien avec le Référent Handicap et Diversité ou son responsable hiérarchique.

Il est rappelé que l'équipe de proximité peut demander une formation spécifique afin de contribuer à la meilleure intégration possible.

Sont maintenues :

- la présentation de l'action en faveur des personnes en situation de handicap à tous les nouveaux collaborateurs, dès leur phase d'intégration ;
- la présentation du (des) Référent(s) Handicap et Diversité à tout nouvel embauché dans le cadre du parcours d'intégration classique ;
- la remise d'une présentation de l'accord et d'un courrier dit 'de confidentialité' par le Directeur(trice) aux personnes handicapées nouvellement embauchées (ou déclarées). Il offre la possibilité de définir à qui elles permettent que leur statut de salarié handicapé soit divulgué. Le nouvel accord ajoute un document RGPD pour les nouveaux embauchés qui déclareraient leur situation de handicap.

3.3 Axe maintien dans l'emploi

En introduction du plan de maintien dans l'emploi de l'accord, les signataires ont convenu d'un taux d'emploi cible de 6,5%.

3.3.1. Collaboration avec les partenaires du maintien dans l'emploi

Les médecins du travail

Les réunions des CSE d'établissement constituent une opportunité d'échanges avec le médecin du travail sur le déploiement local de la Mission Handicap.

Les IRP

Les représentants du personnel interviennent dans la détection des problématiques de santé au travail, qu'il s'agisse de collègues bénéficiaires de l'obligation d'emploi, ou plus largement de personnes en 'situation de handicap'.

Ils peuvent accompagner les salariés potentiellement concernés par une démarche de reconnaissance du handicap, éventuellement dans le remplissage du dossier de demande. Dans ce cas, ils s'appuient sur le(s) Référent(s) Handicap et Diversité du magasin, voire le Chargé(e) de Mission Handicap et Diversité de la DO pour le montage de dossiers de financement ou de soutien.

Les Référents

Sur l'axe maintien dans l'emploi, le rôle des Référents est également le suivant : détection, mise en rapport avec la Mission Handicap, aide à la RQTH.

3.3.2. Formation des acteurs internes

Directeurs

La thématique du maintien dans l'emploi fait partie des thèmes centraux de la formation des directeurs (module « Le Directeur au cœur de la Mission Handicap »).

3.3.3. GPEC

Au-delà des mesures spécifiques concrétisées dans l'accord handicap 2020-2022, l'accord Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences - Accord d'anticipation et d'accompagnement de la Transformation Sociale du 12 mars 2019- prévoit également des dispositions relatives à la carrière des salariés en situation de handicap. Il indique qu'une attention particulière serait portée aux salariés en situation de handicap, qu'ils soient titulaires d'un statut de BOETH, ou qu'ils soient visés par des restrictions médicales dans l'exercice de leurs fonctions.

Le cas échéant, ces salariés bénéficient notamment d'un accompagnement renforcé dans le cadre de la mobilité externe et des projets de restructuration ponctuels : allongement de la durée du congé de mobilité, allongement de la durée du congé de reclassement volontaire, allongement de la durée du congé de reclassement en cas de départ contraint.

3.3.4. Aménagements de fin de carrière

Sur ce point également, l'accord handicap rappelle une mesure issue d'un accord d'entreprise portant sur un autre sujet. L'accord intergénérationnel du 3 février 2017 propose aux salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi un passage à temps partiel au cours des 18 mois précédant le départ à la retraite (60-70-80%), avec une majoration de la rémunération de base, et une prise en compte des cotisations sur une base temps plein.

3.3.5. Bilan maintien dans l'emploi 2020

Les chiffres clés de l'année 2020 ont été analysés au chapitre 2.5.

► Une année particulière

La principale originalité (ou nouveauté) concerne les mesures en lien avec la crise sanitaire qui ont été suivies par CSF : strict respect des gestes barrières, masques inclusifs pour le salarié et les collègues, horaires permettant d'éviter les flux clients importants, pas de présence en surface de vente en même temps que les clients, télétravail dans les fonctions support.

Le groupe Carrefour a référencé le masque produit par l'APF. Les premiers achats ont pu être effectués en 2020. Mais le déploiement massif n'a pu intervenir qu'en 2021.

La cellule d'écoute psychologique PSYA proposée aux salariés du groupe a bénéficié de la même façon à ceux en situation de handicap  ²⁴.

Détection, signalement

L'information sur l'origine du signalement n'est connue que dans la moitié des situations. Lorsque c'est le cas, l'acteur cité est le plus souvent le **médecin du travail (38% des signalements)**.

La deuxième catégorie d'acteurs citée à cette étape du maintien dans l'emploi est l'**encadrement à 4,8%**.

Référents et IRP sont mentionnés 2 fois chacun.

1 seul signalement de cas par un collègue est mentionné.

Prise en charge

La société CSF consacre un budget annuel de 171 K€ au maintien dans l'emploi. Il a été une nouvelle fois répété que cet axe est prioritaire, et que les financements ne doivent pas être un frein à la réponse aux besoins exprimés.

²⁴ Visuels en annexe pages 18 à 20

Aussi a-t-il été inscrit à l'accord handicap 2020-2022 que l'Agefiph serait sollicitée pour toute dépense dépassant 1000€.

Sur les 514 situations réglées en 2020, une **proposition a été faite** 328 fois, soit **64%**. Pour rappel : les restrictions médicales ne permettaient pas de le faire pour 124 personnes (24%). Les recherches n'ont pas abouti pour 31 personnes (5%). L'information est manquante à 31 reprises.

Comme évoqué précédemment, 89,09% des salariés pris en charge ont été maintenus dans l'emploi (ratio calculé à partir du nombre total de cas, retraité des inaptitudes totales et souhaits de départ).

Le nombre d'études de postes (118) a plus que doublé en 2020, pour monter à 20% des situations. Manifestement, les services de santé au travail ont fortement développé cet accompagnement. D'autres études ont été diligentées par Cap Emploi.

Lorsque le licenciement ne peut pas être évité et conformément à ses engagements dans le cadre de l'accord d'entreprise, l'entreprise maintient le salaire pour la période séparant les deux visites médicales aboutissant à une inaptitude quand elles ont encore lieu, et ce, que cela concerne un bénéficiaire de l'obligation d'emploi ou non.

73 démarches suivies en 2020 avaient été engagées en 2019, ou même en 2018. Parmi elles 21 sont toujours en cours (salarié souvent en absence prolongée), 35 ont été résolues et 17 ont abouti à une rupture.

Suivi

Comme tous les ans, la durabilité des solutions déployées l'année précédente a été évaluée. Il s'agit de vérifier si les personnes handicapées qui ont été accompagnées dans une démarche de maintien dans l'emploi sont toujours présentes l'année suivante.

Sur les 208 salariés BOETH maintenus dans l'emploi en 2019, 167 étaient toujours présents en 2020. L'écart est lié à des passages de magasins en location-gérance dans 19 cas. 4 personnes ont finalement été inaptées. Pour les autres, il peut y avoir un changement de nom, une fin de reconnaissance, etc.

3.4 Axe formation et évolution professionnelle

3.4.1. La formation professionnelle : données générales

L'engagement constant de la société CSF est d'examiner favorablement toute demande émanant d'un salarié en situation de handicap, pour lui permettre

d'accéder à une formation proposée par l'entreprise. Tout refus serait motivé et expliqué par écrit.

Nombre de salariés handicapés ayant suivi une formation -certains pouvant être concernés par plusieurs stages-	
Total général 2004 (avant le premier accord)	60 (sur 502 personnes handicapées)
Total général 2007 (fin premier accord)	266 (sur 961 personnes handicapées)
Total général 2010 (fin deuxième accord)	378 (sur 1189 personnes handicapées)
Total général 2013 (fin troisième accord)	379 (sur 1581 personnes handicapées)
Total général 2016²⁵ (fin quatrième accord)	425 (sur 1861 personnes handicapées)
Total général 2019 (fin cinquième accord)	858 (sur 1684 personnes handicapées)
Total général 2020 (1ère année - sixième accord)	250 (sur 1457 personnes handicapées)

Sur le champ de la formation, 2019 avait été une année particulière, en raison de l'accent mis par la société CSF sur la formation des personnels affectés en caisse.

Les indicateurs sont orientés à la baisse en 2020 pour au moins 3 raisons : la comparaison à cette année 2019 exceptionnelle, les restrictions liées aux mesures sanitaires, et enfin le nombre plus faible de salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi, suite aux passages en location-gérance de plusieurs magasins.

Ainsi, 17,2% des salariés en situation de handicap ont suivi une formation en 2020. On revient à des ratios plus proches des années précédentes.

Les stagiaires sont à 83% des employés, et à 76% des femmes.

²⁵ Depuis 2015, dans le cadre du projet « Garantie d'accès », la société CSF a modifié les modalités de dénombrement de ses actions de formation : seuls les stages d'une durée minimale de 6 heures sont dorénavant recensés. La non prise en compte des modules d'une demi-journée a eu pour effet direct de baisser l'ensemble des statistiques, non comparables depuis lors.

Parmi les 250 salariés en situation de handicap formés, certains ont participé à plusieurs formations.

Les formations 'métier' et 'hygiène-sécurité-environnement' représentent chacune près de la moitié des formations suivies. Management, informatique, bureautique et leadership complètent le tableau.

3.4.2.L'entretien annuel

Les accords successifs rappellent l'importance de faire un point régulier sur les conditions de travail de chaque salarié en situation de handicap. Depuis quelques années une fiche spécifique complète la grille de l'Entretien Compétences et Carrière (ECC) annuel à cet effet.

Elle permet au salarié et au manager d'engager un échange autour de questions relatives à l'adéquation entre les conditions de travail et les besoins du salarié en situation de handicap.

La Mission Handicap a voulu mesurer la réalisation des ECC des salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi : le taux est de 86,8%, soit à peine 3 points $\frac{1}{2}$ de moins qu'en moyenne société (90,4%). Cet écart peut s'expliquer par des absences et ne révèle pas d'inégalité de traitement.

3.4.3. Les parcours professionnels

1,23% des salariés en situation de handicap ont bénéficié d'une promotion en 2020, contre 3,4% l'année précédente. Au total de la société CSF ce ratio est stable.

3.5 Axe Secteur Adapté

3.5.1.Des collaborations locales

- **Achats de produits locaux destinés à la revente**

La société CSF encourage les magasins à soutenir les producteurs régionaux. Au sein des DO, avec leurs RAAR²⁶, ils peuvent obtenir le référencement d'ESAT et EA voisins.

- **Prestations de services**

L'entretien des espaces verts est la principale prestation sous-traitée, en réponse à la recommandation forte faite aux Directeurs (trices) de magasins en faveur des ESAT, EA et, à défaut, plus largement des établissements à vocation sociale ; s'agissant d'une réalisation nécessitant une proximité

²⁶ Responsables Achats et Approvisionnement Régionaux

géographique, la centralisation de ce référencement n'est pas souhaitée au sein de la société CSF.

Ainsi, on estime à plus de 60, le nombre de magasins qui ont sous-traité tout ou partie de cette activité à ces établissements en 2020.

On relève par ailleurs :

- L'achat de mugs logotés "l'égalité des chances on s'y emploie - mission handicap" pour les référents handicap, auprès de l'ESAT Moulins-Yzeure - ANDIKADO UNAPEI ;
- Le référencement des masques inclusifs au niveau national auprès de l'APF.

3.6 Axe mesures complémentaires

3.6.1.Reconnaissance du handicap

L'accord 2020-2022 confirme la possibilité pour les salariés de bénéficier d'une journée de travail (ou 2 demi-journées) pour la réalisation des démarches de reconnaissance du handicap. Rappel en est fait aux Directeurs, IRP et Référents ; les supports autour de l'accord handicap le mentionnent explicitement.

Les Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité suivent les échéances des RQTH, cartes mobilité inclusion et AAH selon un rythme mensuel et semestriel. Pour les rappeler aux intéressés, ils s'adressent à eux directement, ou en passant par les Directeurs de magasin. Les membres de la COSP encouragent ces initiatives au nom des salariés.

3.6.2.Parrainages de projets

On appelle parrainage le soutien apporté par un ou plusieurs magasins -voire une DO-, suite à l'initiative ou la demande d'un ou plusieurs collaborateurs engagés dans un projet, en général sportif ou culturel. Le projet doit engager des salariés de la société CSF. Il ne peut pas s'agir d'une simple aide financière.

Des projets arrêtés ou suspendus en 2020

- ✓ L'opération « Rêves de Gosses », montée par l'association « Chevaliers du ciel » n'a pas pu se tenir. Pour rappel : sous le parrainage de Véronique Jeannot et José Garcia, l'association propose sur plusieurs mois un véritable projet pédagogique à des enfants 'ordinaires' et 'extraordinaires' qui se rencontrent. L'expérience se conclut

généralement au printemps par des rencontres entre enfants valides et handicapés et des baptêmes de l'air pour des enfants handicapés. Le tour de France 2020 était programmé entre le 22 et le 30 mai. Le Groupe Carrefour devait en rester un partenaire majeur²⁷.

- ✓ Le Free Hand'ise Trophy n'existera plus. Le raid sportif inter-entreprises qui associait des équipes handicapés/valides dans des épreuves de cyclisme, de tandem et en canoë a été annulé. L'association a annoncé la fin définitive de l'action. Les entreprises du groupe Carrefour s'étaient positionnées sur l'édition 2020, pour un raid programmé entre le 8 et le 16 mai, entre Rouen et La Rochelle.
- ✓ L'opération de collecte annuelle au sein du groupe Carrefour « Les boucles du cœur » a été mise entre parenthèses.

Soutien à des opérations nationales, non spécifiques à Market

- ✓ Des magasins comme Cany-Barville et Theix (Ouest) ont soutenu le Téléthon en décembre 2020. Le premier a organisé un « Gagnethon Caddy », les bénévoles vendant des tickets de tombola pour faire gagner des caddys de marchandises offerts par le magasin. Le deuxième a réalisé un destockage au profit de l'association ²⁸.

Parrainages Nord & Est

Le siège d'Aire sur la Lys a organisé une vente de brioches au profit de l'association Le Papillons Blancs de St Omer, avec une collecte de 260 €.

Parrainages Ouest

Le magasin de Falaise, toujours très présent aux côtés des acteurs locaux, a accepté de s'engager dans la charte de la communauté de communes du pays de Falaise, qui prévoit :

- D'accueillir des stagiaires des collèges et lycées de la ville ;
- D'accueillir des stagiaires de Pôle Emploi situé à Falaise ;
- De travailler avec les IME du pays de Falaise, par des stages et des présentations du magasin ;
- De travailler avec l'ESAT de Falaise pour des stages, l'entretien des espaces verts, la présentation des métiers de la grande distribution ;

²⁷ Visuels en annexe page 23

²⁸ Photos en annexe pages 23 et 24

- De réaliser des présentations du magasin auprès des écoles et de Pôle Emploi afin de susciter l'envie des plus et moins jeunes de rejoindre la grande distribution.

La signature a été officialisée à la Région Normandie, en présence de son président. Des premiers stages ont rapidement été conclus, avec des embauches envisageables.

Parrainages Sud-Ouest²⁹

La DO a participé et soutenu la course Onco-run 2020 le dimanche 2 février 2020. A l'occasion de cette manifestation, organisée par la ligue contre le cancer à Toulouse, Market Tournefeuille a fourni le ravitaillement. 1200 flyers Prime Marché ont été distribués aux participants.

Une équipe Carrefour était également engagée au départ.

Au final, 17 276,81 € ont été collectés au profit de la recherche médicale contre le cancer dans le département.

3.6.3.Fonds de soutien

En 2005, la société CSF créait son 'fonds de solidarité' à destination de ses salariés en difficulté financière. Depuis l'accord Handicap 2011, le 'fonds de soutien' propose, sur le même principe, une aide spécifique pour les salariés touchés par le handicap. L'objectif est de pouvoir apporter une aide financière à ceux qui rencontrent des difficultés dans le cadre privé (aménagement du domicile, du véhicule, etc...) en raison de leur situation de handicap, ou de celle d'un descendant, ascendant ou conjoint.

L'accord handicap 2020-2022 confirme le montant maximum : 2000 € par salarié, ne pouvant se cumuler avec d'autres dispositifs proposés par la société CSF, tels que le fonds de solidarité.

Les demandes sont examinées par le Comité de Pilotage Handicap qui est décisionnaire après examen du dossier présenté par le Chargé(e) de Mission Handicap et Diversité de la DO.

Les salariés sont informés de l'opportunité au travers des supports de présentation, ou via les référents, les représentants du personnel, l'encadrement de proximité.

En 2020, la Mission Handicap a répondu à 1 sollicitation. Une salariée de la DO Sud-Est a obtenu un co-financement de l'aménagement de son véhicule, en raison de la situation de handicap de son mari. Elle avait déjà été soutenue fin 2018 pour des travaux dans le logement et le passage d'un permis adapté. Elle

²⁹ Photos en annexe page 24

avait alors déjà annoncé ce dernier besoin à suivre. La règle interne de limitation à 2000 € au total pour une même personne a été respectée.

3.6.4. Mesures pour les proches de personnes handicapées

L'accord handicap 2020-2022 complète les propositions existantes en faveur des salariés concernés par une situation de handicap dans leur environnement familial proche : conjoint, descendant ou ascendant vivant au domicile ou à la charge du salarié de la société CSF.

Le salarié peut s'absenter jusqu'à 2 jours par année civile, pour se rendre à des examens médicaux programmés, ou pour accompagner ou accomplir des démarches administratives telles que des démarches de type éducatif pour son enfant handicapé ou des actions de formation professionnelle et d'insertion au bénéfice de son enfant et/ou conjoint handicapé.

Le management adapte les horaires des salariés concernés, sur justificatif.

L'accord rappelle la confidentialité à respecter quant au motif de prise de ces journées ou de ces demi-journées d'absence.

3.7 Les actions de communication

3.7.1. Actions de sensibilisation communes

L'équipe Handicap et Diversité du groupe Carrefour propose des actions et des supports partagés : journée de la Diversité, SEEPH, ou autre.

- **SEEPH - 16 au 22 novembre 2020**

La Mission Handicap Market s'appuie désormais sur la Mission Handicap et Diversité Groupe pour les propositions de communication et d'animation.

En 2020, le dispositif ³⁰ comportait :

- Des cartes à gratter,
- Des expositions (handicap invisible, dys, audition...),
- Une vidéo « Tuto LSF »,
- Un jeu « Manège du handicap »,
- Un challenge de sensibilisation en ligne,
- Une importante animation autour du DuoDay.

Les DO ont le choix de commander les outils de leur choix. Elles ont finalement pris des options plutôt différentes, avec une majorité sur le jeu « Manège du handicap ».

³⁰ Visuels en annexe pages 28 et 29

- **Kit Handicap**

En 2019, un kit complet a été écrit et mis à disposition des différentes sociétés, dont CSF. Après la SEEPH 2019, il a à nouveau été utilisé pour la SEEPH 2020.

On y trouve :

- Un guide de 42 pages³¹, composé de fiches thématiques, autour de 6 thèmes : le handicap en entreprise, les engagements Carrefour, les statuts de personnes en situation de handicap, accompagner les personnes en situation de handicap, l'accessibilité et les familles de handicap.
- Les fiches techniques isolées.
- Des affiches illustrant des situations de maintien dans l'emploi réalisées au sein de l'enseigne.

- **Information des dirigeants**

C'est le cas depuis le début de l'engagement de CSF : le Comex est régulièrement sensibilisé à l'avancement de la démarche Handicap, en ce qui concerne les projets, les actions et les résultats.

Les DRH, les RRH et l'ensemble des équipes RH soutiennent et relayent les initiatives de la Mission Handicap. En complément des interventions des Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité, les DRH et RRH assurent le relais de la politique handicap lors des CDO (Comités de Direction en DO) et des Réunions de Régions en DO.

3.7.2. Actions de sensibilisation en régions

- **Les Handi-déj**

Depuis plusieurs années, les Chargé(e)s de Mission Handicap et Diversité des DO organisaient ponctuellement des sensibilisations délocalisées pour les équipes des magasins et des sièges : temps fort collectif autour d'un petit-déjeuner, puis contacts individuels avec les salariés intéressés et les référents.

³¹ Extraits en annexe pages 30 et 31

Alors que la quasi-totalité des Handi-déj de 2020 ont dû être annulés, quelques uns ont pu être maintenus comme à Bosc le Hard (DO Ouest). Il s'agit en effet d'un magasin à taux 0, prioritaire pour ce type d'actions.

3.7.3.Supports

- **Affiches**

La signature et l'agrément du nouvel accord a été suivie d'une opération de communication interne, incluant une nouvelle affiche d'information générale³². Celle-ci a été très largement diffusée aux magasins, via les acteurs RH.

- **Plaquette Mission Handicap**

La dernière plaquette Mission Handicap avait été imprimée et diffusée en 2018. Elle avait été imprimée par un établissement du secteur adapté, puis diffusée dans tous les magasins. Elle n'a pas été révisée.

- **Présence dans des supports existants**

Dans la lettre RH de novembre 2020, une information sur la signature et l'agrément du nouvel accord a été effectuée, avec quelques rappels de contenus, et un renvoi vers les acteurs de proximité que sont les référents et les directeurs³³.

La DO Sud-Est a initié une nouvelle Newsletter RH en novembre 2020. Le nouvel accord handicap y a pris place³⁴.

- **Parution dédiée dans une DO**

La DO Ile de France a mis en place une newsletter dédiée à la Diversité « PSSS'T Diversité ». En 2020, ce support a servi à assurer une communication large autour de la sortie du nouvel E-Learning handicap³⁵.

- **Présence sur les sites internet et intranet**

Le site internet « recrute.carrefour.fr » est particulièrement étoffé dans sa rubrique relative à l'emploi des personnes handicapées. On y relate l'histoire des politiques handicap du Groupe, on y évoque différentes situations de handicap, mais surtout on invite les candidats à postuler sans crainte de

³² Photos en annexe pages 26 et 27

³³ Extrait en annexe pages 31 et 32

³⁴ Extrait en annexe pages 33

³⁵ Visuel en annexe page 33

discrimination. C'est aujourd'hui un des principaux vecteurs de communication avec l'extérieur³⁶.

- **Réseaux sociaux**

La Mission Handicap Market est présente sur les réseaux sociaux à l'initiative des animateurs nationaux et locaux.

3.7.4. Implication des Instances Représentatives du Personnel

- **Périmètre national**

La **Commission de Suivi et de Propositions (COSP)** s'est réunie à 3 reprises en 2020, comme tous les ans.

- ✓ 7 juillet (visioconférence) : présentation des principaux éléments du bilan 2019 (chiffres clés, analyse des embauches, actions qualitatives), et des possibilités d'action restantes pour l'année 2020 malgré la crise sanitaire.
- ✓ 23 septembre (sur site à Massy) : réalisations de l'année en cours et examen approfondi du bilan 2019. Le rapport et ses annexes ont été adressés aux membres en amont de réunion ; ils disposent d'une demi-journée pour les analyser avant de pouvoir poser toutes leurs questions au cours de la réunion.
- ✓ 2 décembre (visioconférence) : pré-bilan de l'année, puis formation / sensibilisation annuelle. Pour mémoire, comme évoqué précédemment³⁷, il s'agissait cette année d'une sensibilisation à la malvoyance.

La réunion du **CSE Central** les 8 et 9 octobre 2020 a donné lieu à une présentation du rapport handicap de l'année 2019.

- **En DO**

Un support est envoyé aux DRH, charge à eux de compléter le bilan national des données régionales, et d'organiser une information auprès des élus des CSE. Il s'agit là d'un des temps de communication prévus à l'accord.

Le même support a également servi pour des présentations aux Représentants de Proximité des magasins et sièges.

³⁶ Visuels en annexe page 11

³⁷ Voir chapitre 3.1.1. - page 40

3.7.5. Communication externe

- **Partenariat Presse spécialisée**

La direction de la Diversité Groupe a pris en charge des parutions communes à tous, par exemple dans le magazine spécialisé Être Handicap ³⁸. Dans le hors-série de novembre 2020, CSF proposait le témoignage d'une jeune merchandiser, sourde, embauchée au siège fin 2019.

- **Articles de presse dans des supports généralistes locaux**

Les articles dans la presse quotidienne régionale se sont faits moins nombreux, les magasins ayant eu moins d'opportunités d'actions locales.

Quelques exemples figurent néanmoins dans le dossier Annexe ³⁹.

- **Récompense obtenue**

La DO Sud-Est a été mise à l'honneur par le PLIE Marseille Provence qui a décerné à Carrefour Market le label Empl'itude pour la deuxième année consécutive. Ce titre valorise les entreprises qui facilitent le retour à l'emploi et l'insertion professionnelle des publics éloignés du marché du travail ⁴⁰.

³⁸ Copie en annexe page 34

³⁹ Copies en annexe pages 35

⁴⁰ Copie du certificat de labellisation en annexe page 36

4 CONCLUSION

Les multiples événements de l'année 2020 ont eu un impact significatif sur la conduite du projet handicap pour la société CSF : les événements et actions ont été freinés par la crise du Covid-19 ; la réforme du contexte légal a bousculé les indicateurs.

Sur l'essentiel, les résultats sont au rendez-vous : le taux d'emploi pointe à un niveau historique (mais non comparable), le nombre d'embauches est conforme aux objectifs, les actions de maintien dans l'emploi restent à un niveau élevé, la collaboration avec le secteur de travail protégé et adapté n'a pas fléchi.

Si les actions de sensibilisation n'ont pu être aussi nombreuses que prévues, la communication autour du nouvel accord a été assurée, et l'opération de renouvellement des Référents handicap et diversité a permis la poursuite de l'animation de la Mission Handicap.

Alors que les contraintes sanitaires persisteront en 2021, des solutions seront trouvées pour reprendre et adapter les actions de formation et de sensibilisation, avec en particulier l'animation du réseau des Référents, l'accélération des binômes Duoday, la SEEPH, et le déploiement du nouvel e-learning commun au Groupe.

Sur le terrain, le maintien dans l'emploi reste un axe prioritaire ; l'entreprise s'attachera à maintenir son niveau de recrutements de personnes en situation de handicap. Pour ce faire, les directeurs et acteurs RH seront attentifs à toutes les solutions d'immersion et d'alternance en partenariat avec les acteurs locaux.