

# Collaborateurs

<b>Un employeur attractif</b>	<b>54</b>
Excellent résultat pour la CPV/CAP Caisse de pension Coop	54
Égalité@Coop	54
Enquête de satisfaction du personnel Veritas 2021	54
CCT renégociée en 2021 – nouvelle CCT à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2022	54
La Région de vente Coop Suisse romande classée meilleur employeur	55
<b>Formation et évolution professionnelle</b>	<b>55</b>
Coop Campus Compact	55
Formation initiale: expériences avec Coopilot	55
Élargir son horizon sur le terrain	55
Acquérir de nouvelles compétences avec “Quattro”	55
CAS HES: élaborer des processus et façonner une culture	56
Réformes de la formation initiale	56

# Collaborateurs

Les collaborateurs ont fait preuve d'un engagement, d'une motivation et d'une solidarité indéfectibles pendant cette deuxième année marquée par la pandémie, notamment en appliquant les mesures sanitaires avec rigueur. L'enquête de satisfaction du personnel montre un niveau élevé de satisfaction et la Région de vente Suisse romande a été classée meilleur employeur. Les négociations de la nouvelle convention collective de travail ont été menées à bonne fin.

---

## 95 420

collaborateurs  
au sein du groupe Coop

---

Comme l'année précédente, la pandémie de Covid-19 a exigé implication, flexibilité et persévérance de la part des collaborateurs du groupe Coop. Les protocoles sanitaires ont été mis en œuvre avec beaucoup de sérieux aussi bien dans les magasins que dans la production et la logistique, assurant ainsi un environnement sûr tant pour le personnel que pour la clientèle. Avec l'annonce du deuxième confinement le 18 janvier, tous les formats non alimentaires et restaurants ont à nouveau dû fermer leurs portes, et des milliers de collaborateurs n'ont plus pu poursuivre leurs activités habituelles pendant une longue période.

Pour les collaborateurs de l'administration, ce deuxième confinement a été synonyme de télétravail obligatoire jusque fin mai, date à laquelle ils ont repris possession de leurs bureaux à raison d'au moins 50% de leur temps de travail. Avec la réouverture des formats non alimentaires en mars puis des restaurants fin mai, l'activité a retrouvé une certaine normalité malgré la situation inédite. L'engagement exemplaire et la grande solidarité entre les collaborateurs ont été remarquables et témoignent, une fois de plus, de la forte cohésion au sein du groupe Coop.

Fin 2021, le groupe Coop employait 95 420 collaborateurs au total, dont 3 411 apprentis, dans les domaines d'activité Commerce de détail et Commerce de gros/Production. 61.8% des postes se trouvent en Suisse. Coop remplit dans la société une fonction d'intégration importante en employant des personnes de tous niveaux de formation et de toutes nationalités.

Dans le contexte actuel du marché du travail, la gestion des ressources humaines sur le long terme devient un défi de taille. Le secteur doit faire face non seulement à la pénurie de main d'œuvre spécialisée et, partant, à une concurrence accrue pour trouver du personnel qualifié, mais aussi à l'évolution rapide des technologies et aux mutations démographiques liées à la baisse de la natalité et au départ à la retraite des baby-boomers. Ce sont autant de facteurs qui exigent des entreprises une grande capacité d'adaptation. Autres éléments venant changer la donne sur le marché du travail: la forte progression de l'activité professionnelle des femmes, la nouvelle diversité culturelle dans le monde du travail et l'aménagement de modèles de travail plus souples. Le groupe Coop se positionne dans ce contexte comme un employeur diversifié, attractif et durable. Or avoir une bonne image en tant qu'employeur est essentiel pour attirer et conserver les meilleurs talents.

La gestion des ressources humaines du groupe Coop repose sur les grands axes suivants: l'attractivité en tant qu'employeur, l'esprit d'entreprise, le style de conduite ainsi que la gestion du changement. L'un des principaux objectifs de Coop dans ce domaine, mis à part le recrutement de nouveaux talents, est de qualifier ses collaborateurs et de veiller à ce qu'ils accueillent les mutations technologiques et les avancées numériques avec enthousiasme.

## Un employeur attractif

### Excellent résultat pour la CPV/CAP Caisse de pension Coop

La CPV/CAP Caisse de pension Coop a réalisé un rendement très réjouissant de 8.6% pendant cette année à nouveau marquée par la pandémie. Le produit cible a ainsi été nettement dépassé et le taux de couverture a augmenté au 31.12.2021 à 120.3% (année précédente: 118.2%); sa valeur cible s'élève à 118.0%. Les avoirs de vieillesse des assurés actifs ont pu être rémunérés à 3.0% en 2021, un taux nettement supérieur au taux d'intérêt minimal LPP (1.0%). Le taux d'intérêt provisoire pour 2022 se situe à 2.0%. Les retraites sont restées inchangées en 2021 et le resteront aussi en 2022. Le nombre d'assurés actifs a augmenté, passant de 38 431 l'année précédente à 39 305 en 2021. Le nombre de retraités a augmenté de 428 personnes, passant à 21 140 fin 2021.

### Égalité@Coop

Dans le cadre du projet "Égalité@Coop", qui repose sur les piliers Égalité des salaires, Structures compatibles avec la vie de famille et Promotion des femmes à des fonctions de cadre, des cours pour les femmes cadres sont organisés chaque année depuis 2018, à partir de 2022 aussi en Suisse romande. Début avril 2020, Coop a obtenu, pour ses Directions, la certification "Fair Compensation" décernée par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS), qui garantit l'égalité salariale entre hommes et femmes. Parallèlement, Coop encourage de nouveaux modèles de temps de travail tels que le topsharing et le jobsharing. En 2021, des postes à temps partagé ont ainsi été créés dans plusieurs supermarchés des Régions de vente Retail pour les fonctions de gérantes et de gérantes adjointes. La réflexion autour du thème de la promotion des postes de cadres à temps partiel a fortement progressé dans toute la Suisse, offrant de belles perspectives aux femmes à leur retour de congé de maternité, par exemple. La proportion de femmes occupant des fonctions de cadre a atteint 44.5% en 2021, un chiffre réjouissant.

### Enquête de satisfaction du personnel Veritas 2021

Coop a réalisé, sous le nom de "Veritas", sa sixième enquête de satisfaction auprès du personnel. Pour garantir l'anonymat des personnes interrogées, elle a travaillé en étroite collaboration avec un institut de sondage externe, comme les fois précédentes. Au total 22 451 collaboratrices et collaborateurs ont participé à l'enquête, soit une légère augmentation par rapport à 2017. L'enquête montre un niveau de satisfaction élevé au travail ainsi qu'une légère amélioration du sentiment d'appartenance à l'entreprise ("commitment") par rapport à 2017. Les thèmes de l'orientation client et du contenu du travail ont obtenu de très bonnes évaluations, de même que les thèmes "supérieur hiérarchique direct", "sécurité sur le lieu du travail" et "traitement équitable", qui se distinguent tout particulièrement. Les résultats de l'enquête ont été communiqués à tous les niveaux et des mesures ont été définies pour chacun des points à améliorer.

### CCT renégociée en 2021 – nouvelle CCT à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022

Coop et ses partenaires sociaux ont renégocié la Convention collective de travail (CCT) de Coop en 2021. Dans la nouvelle CCT entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et valable quatre ans, les prestations favorables aux collaboratrices et collaborateurs Coop ont été développées de manière significative. Le salaire minimum a été augmenté de 100 francs pour être porté à 4 100 francs par mois et le salaire de référence après un apprentissage de deux ans, de 50 francs pour être porté à 4 200 francs par mois. De même, les salaires de référence après une formation initiale de trois ans ou de quatre ans, qui s'élèvent respectivement à 4 200 francs et à 4 300 francs, ont été actés dans la CCT. Parmi les autres changements majeurs dans la nouvelle CCT figurent l'augmentation conséquente des suppléments versés au personnel assurant des services de piquet et le développement des prestations aux familles. Les collaboratrices, quelle que soit leur ancienneté, bénéficient désormais de manière forfaitaire d'un congé de maternité de 18 semaines rémunéré à 100% du salaire brut ordinaire – une mesure qui va bien au-delà des exigences légales. Par ailleurs, l'offre Coop Child Care, qui apporte une aide financière aux collaborateurs à faibles revenus pour la garde des enfants dans une structure extérieure, a été développée. Cette aide n'est désormais plus limitée aux seules familles monoparentales et le plafond de salaire permettant d'en bénéficier a été fortement relevé. En cas de décès du/de la conjoint/e ou partenaire ou d'un enfant naturel ou recueilli au sens de la loi, un congé payé de 5 jours – contre 4 jusqu'à présent – est accordé. Ces résultats très positifs pour l'une comme pour l'autre partie sont le fruit des négociations ciblées et constructives menées par Coop avec ses partenaires sociaux.

### La Région de vente Coop Suisse romande classée meilleur employeur

Pour la quatrième fois consécutive, la Région de vente Coop Suisse romande a été classée meilleur employeur dans la catégorie “Grandes entreprises” par le magazine “Bilan”. Cette distinction vient récompenser les efforts déployés par Coop pour offrir à son personnel d’excellentes conditions de travail. La recherche de solutions de garde pour les enfants, l’organisation d’une journée gratuite dédiée aux retraités chaque année (hors pandémie), une randonnée dominicale pour tous, un tournoi de volley-ball interne et le projet “Confiance”, dans le cadre duquel les collaborateurs RH offrent leur soutien, ne sont que quelques-unes des initiatives menées en Suisse romande. À cela viennent s’ajouter d’autres avantages comme les formations de qualité proposées dans le cadre de Coop Campus, le congé de paternité ou encore la reconnaissance des années de service.

## Formation et évolution professionnelle

### Coop Campus Compact

Avec ses rencontres Meet & Eat qu’elle organise pendant la pause de midi, Coop Campus fournit une plateforme attrayante permettant à un large cercle de collaboratrices et collaborateurs d’accéder à des thèmes spécialisés de portée interne ou externe à l’entreprise. Depuis qu’elles peuvent être suivies en ligne de partout grâce à Teams, ces formations profitent à encore plus de personnes. Leur succès a amené Coop à penser un nouveau format, le “Coop Campus Compact”, un espace dédié aux échanges professionnels et au partage d’expériences. L’objectif de cette nouvelle offre: favoriser l’échange de connaissances au sein de l’entreprise et promouvoir la mise en réseau au moyen de courtes réunions ouvertes aux personnes intéressées et portant sur des thèmes aussi divers et variés que l’innovation, les connaissances informatiques, la conduite du personnel ou les apprentis.

### Formation initiale: expériences avec Coopilot

Le 1<sup>er</sup> août 2020, Coop a lancé un nouveau concept d’apprentissage en entreprise baptisé Coopilot. En février et en mars 2021, elle a entrepris de contrôler la mise en œuvre des compétences opérationnelles requises dans le cadre de ce concept dans les supermarchés Coop en Suisse alémanique et en Suisse romande. Un “contrôle mystère” (“Mystery check”) a pour cela été organisé pour vérifier si les apprentis savaient répondre correctement aux questions posées par la clientèle et utiliser les systèmes et outils internes du processus de gestion des marchandises. Apprentis et formateurs ont ensuite été interrogés sur les processus du concept d’apprentissage de l’entreprise et la formation autogérée. Les contrôles réalisés montrent que Coop est sur la bonne voie pour former les apprentis de manière ciblée et les encourager dans leur acquisition de compétences opérationnelles. Ils ont également mis en évidence des points à améliorer: des mesures d’optimisation sont nécessaires dans la formation et le perfectionnement des formateurs et formatrices en entreprise; les programmes de formation pendant la formation de base doivent être revus et un concept complémentaire basé sur le concept d’apprentissage de l’entreprise doit être développé pour promouvoir les talents parmi les apprentis.

### Élargir son horizon sur le terrain

Le projet “10 jours sur le terrain” offre aux collaborateurs de la Direction Coop Marketing/Achats la possibilité de découvrir les principaux processus de gestion de la marchandise dans un magasin Coop pendant dix jours (deux fois cinq jours). Objectif de cette immersion sur le terrain: élargir ses connaissances et son horizon pour pouvoir, à moyen terme, prendre de meilleures décisions dans son propre domaine et ainsi améliorer durablement la satisfaction de la clientèle. Le programme est conçu de telle sorte que les participants découvrent des situations de travail nouvelles sur le terrain et acquièrent de nouvelles connaissances. Ils sont initiés aux processus sur le front de vente pour pouvoir ensuite accomplir des tâches en toute autonomie dans le magasin.

### Acquérir de nouvelles compétences avec “Quattro”

“Faire soi-même au lieu de simplement accompagner”, telle est la devise du programme “Quattro”. Le principe est le suivant: pendant au moins deux mois, des collaborateurs avec niveau de management prennent en charge une tâche concrète dans un domaine autre que le leur, allant parfois jusqu’à endosser temporairement une autre fonction. L’objectif est d’élargir les connaissances dans l’un des trois domaines suivants: “Clients/vente”, “Informatique/numérisation” ou “Processus”. Pour la plupart taillés sur mesure, les programmes “Quattro” sont particulièrement complexes à planifier et à mettre en œuvre. Les premières expériences faites en 2021 dans les Directions Retail et Marketing/Achats montrent que toutes les parties profitent de cet échange.

### **CAS HES: élaborer des processus et façonner une culture**

Un second Certificate of Advanced Studies (CAS) de niveau haute école spécialisée est désormais proposé en interne aux collaborateurs de Coop en plus de celui en management et leadership, qui entame déjà sa quatrième édition. Ce nouveau CAS, dont la première promotion accueille 12 participants, développe et approfondit des thèmes tels que la collaboration moderne, la réflexion stratégique et les processus ou encore le développement d'une culture et l'accompagnement du changement. Une fois validés, ces deux CAS internes permettent d'obtenir 15 crédits ECTS chacun. En validant un CAS supplémentaire, les participants ont la possibilité d'écrire un mémoire de Master. Dans le cadre de Coop Campus, tout est mis en œuvre pour offrir aux collaborateurs issus des domaines les plus variés de belles perspectives et possibilités d'évolution, que ce soit par l'intermédiaire de cours d'introduction ou d'offres de très haut niveau.

### **Réformes de la formation initiale**

La réforme "Vente 2022+" se poursuit. Les dernières adaptations et optimisations sont en cours en prévision du lancement, qui se fera en août 2022. Afin de répondre à la nouvelle priorité qu'est la maintenance des boutiques en ligne, un concept de mise en œuvre a été élaboré, qui sera proposé sous la forme d'un projet pilote en concertation avec les cantons de Berne, de Saint-Gall, de Vaud et de Zurich à partir d'août 2022. Parmi les autres nouveautés figurent d'une part, l'entrée en vigueur en août 2021 de la nouvelle ordonnance sur la formation des informaticiens avec ses deux spécialités portant sur le développement d'applications et de plateformes, et d'autre part, l'intégration dans le nouveau concept d'apprentissage en entreprise de Coop de la formation initiale de podologue avec CFC, qui s'appuie sur une nouvelle ordonnance. Par ailleurs, le processus de réforme a commencé pour les formations initiales de logisticien/ne CFC et AFP et est déjà en cours pour celles de technologue en denrées alimentaires et de polydesigner 3D. Dans le domaine de la restauration de système, la nécessité d'une formation initiale AFP a été étudiée et une demande dans ce sens déposée. L'introduction de la nouvelle formation initiale d'employé/e de commerce a été reportée d'un an en 2023 par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). Parmi les métiers proposés chez Coop, plusieurs vont ainsi connaître un second souffle au cours des années à venir.