

LA TECHNOLOGIE A-T-ELLE VOCATION À REMPLACER L'HUMAIN ?

Franck-Philippe Georin,
Secrétaire général du groupe Casino

Le groupe Casino est le plus digitalisé des distributeurs français : quelle place occupe la technologie dans son organisation ?

F.-P.G. Le progrès technologique est une évolution inéluctable qui affecte tous les secteurs de l'économie, et en particulier le commerce. Face à ce phénomène, il y a deux façons d'aborder les choses : soit résister au changement, soit prendre les devants. C'est le choix fait par le groupe Casino, depuis maintenant cinq ans, d'explorer toutes les potentialités de la technologie. La digitalisation très avancée de nos activités est un levier puissant pour accroître la qualité du service client, et en aucun cas une alternative à la relation humaine.

Quelles sont les fonctions les plus automatisées ?

F.-P.G. Partout où nous la déployons, la robotisation a vocation à assister les collaborateurs dans des tâches répétitives, ou de contrôle, qui ne nécessitent pas de prise d'initiative. Les robots d'Exotec développés pour Cdiscount, ceux d'Ocado installés dans l'entrepôt O'Logistique, assistés par l'intelligence artificielle, permettent d'atteindre de très hauts niveaux de productivité. Nous préférons consacrer la créativité, l'intelligence et l'engagement de nos collaborateurs aux clients. D'ailleurs, pour opérer les offres e-commerce alimentaire, Monoprix Plus et Casino Plus, O'Logistique a pris le parti de recruter 450 livreurs. Nous maîtrisons ainsi toute la chaîne de valeur, apportant aux clients une grande qualité de service.

Quel est l'impact de la digitalisation des magasins sur les métiers d'hôte et d'hôtesse de caisse ?

F.-P.G. La vraie valeur humaine des métiers de l'encaissement réside dans la qualité de l'accueil, le conseil, l'orientation du client plutôt que dans l'acte d'encaissement lui-même, dont l'automatisation offre au client un parcours d'achat plus fluide et des horaires étendus. Dès 2018, nous avons anticipé l'évolution de ces métiers : en France, avec les partenaires sociaux, Casino a mis en place un « plan clients », qui a permis à 1200 collaborateurs d'être formés à la nouvelle fonction de conseiller clientèle.

La technologie serait-elle un moyen de tirer l'humain vers le haut ?

F.-P.G. C'est notre ambition. L'innovation sociale et la capacité à faire grandir nos collaborateurs sont inscrits dans notre culture. Le groupe Casino a rendu possible des parcours de carrière extraordinaires ! Nous accordons une place centrale au développement des compétences, à la mobilité, pour accompagner les équipes dans les grandes transformations de nos métiers. C'est pour cette raison que nous avons mis en œuvre des programmes de formations qualifiantes, notamment un MBA avec l'école Audencia et un Master 2 avec l'Université Jean Monnet de Saint-Étienne orienté vers le management bienveillant.



La digitalisation avancée de nos activités est un levier puissant pour accroître la qualité du service client, en aucun cas une alternative à la relation humaine. »



EMPLOIS CRÉÉS
PAR O'LOGISTIQUE

950

CONSEILLERS
CLIENTÈLE CASINO

1 200

TEMPS FORTS

Un guide consacré aux violences conjugales et intrafamiliales

Le groupe Casino se mobilise sur le sujet sensible des violences conjugales et intrafamiliales, en collaboration avec les partenaires sociaux. Le guide réalisé par la direction des ressources humaines apporte témoignages et bonnes pratiques pour accompagner les victimes et sensibiliser leurs collègues et leurs managers.



SCORE D'ENGAGEMENT
MESURÉ AU SEIN DE GRUPO
ÉXITO EN 2021
89 %

Monoprix et les enseignes Casino reconnus Top Employer 2022

Les enseignes Casino rejoignent Monoprix dans le palmarès 2022 des Top Employer. Cette certification internationale récompense les entreprises qui offrent un environnement de travail propice au bien-être des collaborateurs à travers des pratiques RH innovantes, favorisant le développement des compétences, la diversité et l'inclusion.



Première promotion du MBA corporate Audencia

Pour la première année, 13 collaborateurs issus de différentes enseignes du Groupe en France sont sortis diplômés du nouveau MBA « manager-directeur d'unité opérationnelle » élaboré avec l'école de management Audencia. Destiné à accompagner la montée en compétence des managers, le cursus se concentre sur le leadership, l'analyse de la performance financière et l'expérience client.



143 000 euros collectés pour l'Orange Day

Pour sa 6^e participation à l'Orange Day, la campagne de lutte contre les violences faites aux femmes, le groupe Casino a reversé 143 000 euros à ONU Femmes France. Des sommes collectées auprès des clients des enseignes grâce aux dons effectués en magasins, sur l'application Casino Max et sur le site de Cdiscount, et grâce à la vente de produits-partage.

Les enseignes Casino intègrent le HappyIndex Trainee 2022

Grâce aux évaluations de plus de 700 de leurs stagiaires et alternants, les enseignes Casino se classent parmi les 10 meilleures entreprises où il fait bon réaliser son stage et son alternance en France. Ce label indépendant est attribué par l'entreprise à mission ChooseMyCompany.



Des avancées pour l'égalité et la parentalité

La signature de la nouvelle Charte de la parentalité en entreprise et celle du 4^e accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes pour Casino en France instaurent une formation destinée à lutter contre le plafond de verre et le maintien du salaire pendant la totalité du congé paternité de 25 jours.