

GUIDE DE LA SANTE ET DE LA SECURITE AU TRAVAIL A DESTINATION DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL



Edito : Santé et Sécurité au Travail

La sécurité au travail et la protection de la santé des salariés relèvent de la responsabilité de l'employeur et doivent être prise en compte dans l'organisation même de notre entreprise.

Au travers du 2^{ème} accord sur la santé au travail signé le 29 juin 2012 entre la Direction et l'ensemble des organisations syndicales, CSF France fait de l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail, une priorité.

Notre enseigne s'engage ainsi à poursuivre ses actions pour développer une dynamique ambitieuse de prévention dont les Directeurs de magasin sont les acteurs privilégiés.

A vos côtés, seront étroitement associés, la Direction, la médecine du travail, et l'ensemble des salariés.

Ce guide a pour objectif de vous présenter votre rôle et les moyens dont vous disposez en tant que représentant du personnel, ainsi que les principaux dispositifs mis en place au sein de CSF France. Vous pourrez ainsi informer les salariés

Prenez le temps de le lire et conservez-le !

Introduction : Représentants du Personnel

Il existe différents niveaux de représentation du Personnel au sein de CSF France :

- Au niveau du magasin : les salariés sont représentés par des Délégués du Personnel et / ou les membres du comité hygiène sécurité et conditions de travail (dans les magasins de plus de 50 salariés, si des candidats se sont présentés).
- Au niveau de la Direction Opérationnelle : les salariés sont représentés par les membres du comité d'établissement de la DO. Ceux-ci désignent également des membres du CE pour participer à la commission Hygiène Santé et Sécurité au Travail du CE.
- Au niveau national : les salariés sont représentés par les membres du Comité Central d'Entreprise qui sont élus par les membres de chaque CE. Une commission Nationale Hygiène Santé et Sécurité au Travail et une commission de suivi de l'accord sur la santé au travail existent également.

Les représentants du personnel, quelque soit l'instance à laquelle ils participent, ont pour rôle principal d'échanger avec les salariés et la Direction (Directeur de magasin, DRH selon le niveau) afin de présenter les remarques, besoins, demandes, problématiques rencontrées par les salariés.

Ils ont aussi la possibilité de proposer des améliorations, notamment concernant l'hygiène, la santé et la sécurité au travail.

Les représentants du personnel ont également un rôle important d'information et de sensibilisation des salariés sur les dispositifs et actions existants en matière d'hygiène, de santé et de sécurité au travail.

EDITO : SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	2
INTRODUCTION : REPRESENTANTS DU PERSONNEL	2
1. LE ROLE ET LES MOYENS DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL	4
a. Le Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail	4
b. Les délégués du Personnel.....	7
c. Les commissions Hygiène Santé et Sécurité au Travail des Comités d’Etablissement.....	8
d. Le Comité d’Etablissement et le Comité Central d’Entreprise	10
e. La Commission Nationale Hygiène Santé et Sécurité au Travail	10
f. La Commission de suivi de l’accord santé au travail	10
2. LES AUTRES ACTEURS DE LA PREVENTION DES RISQUES	11
a. Les salariés	11
b. L’encadrement / Le responsable hiérarchique.....	11
c. Le Directeur de Magasin	11
d. Le Responsable Régional Prévention des Risques.....	11
e. La Direction de l’entreprise	11
3. LES DISPOSITIFS MIS EN PLACE CHEZ CSF FRANCE.....	12
a. La cellule d’écoute psychologique	12
b. L’Accompagnement des victimes d’agression	13
c. la commission de prévention du harcèlement	14
d. La Mission Handicap	15

1. Le rôle et les moyens des représentants du personnel

a. LE COMITE HYGIENE SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Composition du CHSCT :

Le CHSCT comprend l'employeur qui est le Président et une délégation du personnel : dans les magasins / sièges de 50 à 199 salariés, il peut y avoir 3 membres et dans les magasins / sièges de 200 à 299 salariés, le nombre de membres est portée à 4.

En plus du Président et de la délégation du personnel, certaines personnes peuvent assister aux réunions du CHSCT, il s'agit notamment du médecin du travail. L'inspecteur du travail ou les agents de CARSAT (organismes de sécurité sociale) qui sont également invités et peuvent aussi participer aux réunions. Si les membres du CHSCT et l'employeur sont d'accord, il est possible d'inviter une personne qualifiée à participer à la réunion.

Le CHSCT est l'un des premiers acteurs de la prévention des risques professionnels :

Mission générale

Il a pour mission principale de contribuer à la protection de la santé physique et mentale, et à la sécurité des salariés. Il est amené à traiter globalement des problèmes d'hygiène, de sécurité et de santé au travail. Il peut proposer des actions de préventions fondées sur l'analyse des risques professionnels et des conditions de travail. Il est aussi amené à surveiller et à intervenir afin de prévenir et de lutter contre tout danger.

Analyse des Risques

Les membres du CHSCT sont étroitement associés à l'élaboration et la mise à jour du **Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUER)** qui permet d'identifier et d'évaluer les risques à priori afin de mettre en œuvre un plan de prévention.

Pour aider à la mise à jour du document unique d'évaluation des risques, le CHSCT, et à défaut les délégués du personnel, sont associés à la rédaction du bilan HSCT.

Pour la mise à jour de ce document, il est prévu que :

- la mise à jour ait lieu un an après l'évaluation précédente ;
- la réunion est planifiée à l'avance afin de permettre aux intervenants d'organiser leur présence ;
- le document unique d'évaluation des risques est remis aux membres du CHSCT, ou à défaut aux délégués du personnel investis des missions du CHSCT, au moins deux semaines avant la réunion ;
- le bilan HSCT finalisé est également remis aux membres du CHSCT, ou à défaut aux délégués du personnel investis des missions du CHSCT, au moins deux semaines avant la réunion.

Le document unique d'évaluation des risques, mis à jour annuellement suite à l'évaluation des postes, sera tenu à la disposition de tous les travailleurs, ainsi que du médecin du travail ou toute autre instance externe compétente. Les modalités d'accès au document unique d'évaluation des risques sont affichées au même emplacement que celui réservé au règlement intérieur.

Informations et Consultation

Le CHSCT est destinataire de nombreuses **informations**, en particulier du bilan annuel sur l'hygiène la santé et la sécurité au travail qui présente les principaux indicateurs HSCT pour l'année écoulée pour le magasin, ainsi que les actions mises en œuvre dans le plan de prévention et les actions à mettre en œuvre dans le cadre du plan de prévention de l'année à venir. Il participe également à la mise à jour du DUER (*voir ci-dessus*).

Le comité est consulté avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail.

En cas d'incident grave, le CHSCT doit également être informé : il est réuni à la suite de tout accident ayant entraîné ou ayant pu entraîner des conséquences grave.

Les membres du comité sont systématiquement informés de tout **accident du travail**, dès la survenance de celui-ci et dans un délai maximum de 48h, ainsi que de toute **maladie professionnelle**.

Le CHSCT est **consulté** dans les conditions prévues aux articles L.4612-8 à L.4612-15 du code du travail, notamment :

- « avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail (...);
- sur le projet et lors de l'introduction de nouvelles technologies (...).
- sur les mesures prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des accidentés du travail, des invalides de guerre, des invalides civils et des travailleurs handicapés, notamment sur l'aménagement des postes de travail.

Les délégués du Personnel exerçant les missions du CHSCT

En l'absence de CHSCT, les Délégués du Personnel exercent les missions du CHSCT.

Attention :

- Si le magasin n'a pas de CHSCT car il comporte moins de 50 salariés → Les DP exercent les fonctions du CHSCT, mais avec les moyens qui leur sont attribués en tant que DP. **Ils bénéficient en plus, d'un crédit de 2 heures de délégation par mois. Ils bénéficient aussi de la formation nécessaire à l'exercice de leurs missions.** Cette formation est dispensée au cours du mandat, soit tous les 3 ans pour les DP investis des missions du CHSCT.
- Si le magasin n'a pas de CHSCT car aucun salarié n'a été élu (pas de candidat), dans les magasins de plus de 50 salariés → Les DP exercent les fonctions du CHSCT, avec les moyens attribués aux CHSCT (*voir ci-dessous*).

Le Directeur du magasin organise, une fois par trimestre, une réunion des DP, pour traiter des questions relevant de l'hygiène et la sécurité ainsi que des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Un secrétaire en charge de la rédaction du procès verbal doit être désigné. Toute réunion extraordinaire sera retranscrite sur un document annexé au registre des Délégués du Personnel.

Les Délégués du Personnel suppléants ne participent pas au vote des délibérations ou consultations, sauf lorsqu'ils remplacent un délégué titulaire absent.

Les moyens du CHSCT :

Réunion et heures de délégation

Le CHSCT se réunit au minimum une fois par trimestre. Les heures passées en réunion sont considérées comme du temps de travail.

L'employeur doit convoquer les membres du CHSCT par écrit 15 jours avant la réunion, sauf urgence. Elle doit être adressée à tous les membres de la délégation du personnel, ainsi qu'au médecin du travail, à l'inspecteur du travail et à l'agent de la CARSAT. Les documents relatifs aux points faisant l'objet d'une consultation sont transmis avec la convocation. Les autres documents, peuvent, dans la mesure du possible être également transmis en même temps que la convocation.

Les membres du CHSCT ont également droit à un crédit d'heure mensuel :

- pour les magasins de 50 à 99 salariés : 2 heures par mois par personne
- pour les magasins à partir de 100 salariés : 5 heures par mois par personne et le secrétaire bénéficie d'un crédit supplémentaire de 2 heures par mois.

Sous réserve d'en informer le Directeur de Magasin, les membres du CHSCT peuvent se répartir entre eux le crédit d'heures global dont ils disposent.

Exemple : 3 membres du CHSCT = 3 X 2 h = 6h qu'ils peuvent se répartir entre eux.

Les heures de délégation peuvent être prises durant l'horaire normal de travail ou en dehors de cet horaire.

Décompte :

- est inclus dans le crédit d'heures toute mission effectuée conformément au mandat des membres du CHSCT :
 - o Rédaction du procès-verbal,
 - o Exécution de missions individuelles,
 - o Inspections régulières,
 - o Information personnelle se rattachant directement à une difficulté particulière du magasin.
- n'est pas déduit du crédit d'heures le temps passé en :
 - o Réunions.
 - o Enquêtes menées après un accident du travail grave ou des incidents répétés relevant un risque grave.
 - o Recherche de mesures préventives dans toutes les situations d'urgence et de gravité, notamment en cas de danger grave et imminent.

Le temps passé à ces missions est payé comme temps de travail effectif.

Gestion du crédit d'heures :

Pour la bonne organisation du magasin, il convient de prévenir le Directeur de l'utilisation des heures de délégation. Chaque mois, chaque membre du CHSCT doit remettre à son DM, au plus tard le 1^{er} lundi suivant la fin du mois le document « Gestion du crédit d'heures – état mensuel ». Il y inscrit les heures qu'il a prises au titre de chacun de ses mandats le mois précédent.

Formation

Les membres des CHSCT pourront bénéficier tous les 2 ans de la formation légale normalement prévue tous les 4 ans. Les Délégués du Personnel exerçant les attributions du CHSCT bénéficient aussi de la formation nécessaire à l'exercice de leurs missions. Cette formation est dispensée en cours du mandat, soit tous les trois ans, pour les délégués du personnel investis des missions du CHSCT.

Le temps consacré à cette formation, dont la durée maximale est fixée à 3 jours, est pris sur le temps de travail et considéré comme tel.

Prise en charge de frais

Les frais de reprographie et de courrier nécessaires à la préparation et l'organisation des réunions du CHSCT sont pris en charge par la Direction.

Enquête et expertise

En cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle, le ou les membres du CHSCT décide(nt) de l'opportunité d'ouvrir une enquête.

En cas de difficultés liées à la sécurité sur un magasin, le Comité d'établissement peut demander au CHSCT concerné d'effectuer une enquête.

b. LES DELEGUES DU PERSONNEL

Attributions des DP

Transmission des réclamations auprès du DM :

Elles peuvent porter sur des préoccupations individuelles ou collectives des salariés, permanents, extérieurs ou temporaires du magasin.

Les réclamations sont limitées au magasin dans lequel les DP ont été élus.

Aucun monopole n'est accordé aux DP dans la présentation des réclamations : les salariés peuvent présenter seuls les réclamations à leur DM.

Sous réserve de ne pas gêner les salariés dans leur travail, les DP ont le droit de se déplacer librement dans le magasin et de s'entretenir avec qui ils souhaitent.

→ A ce titre, les DP ont donc la possibilité d'être acteur de la santé et de la sécurité au travail dans leur magasin en échangeant avec les salariés et le Directeur sur ces problématiques.

Droit de saisir l'inspecteur du travail de toute plainte ou observation relative à l'application des prescriptions légales et réglementaires, mais également conventionnelles. Le DP peut accompagner l'inspecteur du travail lors de sa visite en magasin.

Possibilité de déclencher un droit d'alerte en cas de constat par le DP d'une atteinte :

- aux droits des personnes, aux libertés individuelles dans l'entreprise, à tous les stades de la relation de travail.
- à la santé physique ou mentale des salariés.

Assistance des salariés lors des entretiens avec le DM

- Assistance des salariés lors de leurs **entretiens avec l'employeur** (éventuel licenciement, éventuelle sanction disciplinaire).
- **Aucun monopole des DP** (même s'ils sont souvent choisis par les salariés pour leur expérience dans les relations avec l'employeur).
- Le DP ne peut imposer sa présence à tous les rendez-vous des salariés avec l'employeur

Attributions en l'absence de CHSCT

- En l'absence de CHSCT dans le magasin, les DP exercent les missions du CHSCT (voir p. X)

Moyens des DP

Réunion

Les DP se réunissent au moins une fois par mois à l'initiative de l'employeur : les délégués titulaires et suppléants sont convoqués. Deux jours avant la réunion, ils remettent leurs questions au Directeur qui répond, dans la mesure du possible pendant la réunion et au plus tard par écrit dans les 6 jours suivant la réunion. Les questions et réponses sont inscrites dans un registre des DP, qui peut être consulté par les salariés du magasin et l'inspection du travail.

Moyens utilisés pour transmettre les réclamations des salariés au DM :

Boîte aux lettres :

- Placée dans un endroit convenu de l'établissement.
- Périodiquement relevée par les délégués.

Cahier de réclamations :

- Idéalement placé dans le local affecté aux délégués.

Organisation de permanences :

- Dans le local affecté aux délégués.
- Aux jours et heures fixés en accord avec la direction.

Heures de délégation et de réunion

Les heures passées en réunion sur convocation de l'employeur sont considérées comme du temps de travail effectif.

Les DP **titulaires** bénéficient d'un crédit d'heures mensuel de 15 heures : ils devront transmettre la fiche de suivi à leur Directeur. Pour la bonne organisation du magasin, il convient de prévenir le Directeur de l'utilisation des heures de délégation. Chaque mois, chaque Délégué du Personnel titulaire à son DM, au plus tard le 1^{er} lundi suivant la fin du mois le document « Gestion du crédit d'heures – état mensuel ». Il y inscrit les heures qu'il a prises au titre de chacun de ses mandats le mois précédent.

Local :

Les Délégués du Personnel bénéficient d'un local pour leur permettre d'accomplir leurs missions et notamment de se réunir, avec le matériel nécessaire à l'exercice des fonctions (table, chaises, matériel de communication).

C. LES COMMISSIONS HYGIENE SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL DES COMITES D'ETABLISSEMENT

Une commission Hygiène Sécurité et Conditions de Travail existe au niveau de chaque Comité d'Etablissement. Elle est composée de 4 membres maximum. Un Président peut également être désigné.

Rôle

La commission peut décider de visiter tous les magasins et sites entrant dans le périmètre du CE.

Par ailleurs, en cas d'incident grave en magasin (braquage, accident de travail grave), les membres des commissions HSCT du périmètre de l'établissement concerné en seront informés par la DRH de la DO.

Il est précisé que ces commissions ne se substituent pas aux CHSCT des établissements.

Modalités de fonctionnement

- Les membres de la commission sont accueillis par la Direction du site ou l'un de ses représentants.
- La visite des locaux ne doit pas apporter une gêne excessive à l'activité du site.
- Les membres de la Commission ont accès à l'ensemble des locaux collectifs où sont employés des salariés.
- La Direction ou son représentant pourront accompagner les membres de la Commission au cours de leur visite, afin de leur apporter toute précision jugée nécessaire.
- La DRH ainsi que la Direction du site concerné, doivent être préalablement informées du déplacement envisagé, ainsi que de la date et de l'heure prévue pour chaque visite.

Moyens accordés

La Direction prend en charge les frais et le temps inhérent aux visites en magasin de chaque Commission HSCT. Les membres de la commission pourront se réunir sur une journée dans le mois qui précède la présentation du bilan annuel afin de préparer le bilan.

Le calendrier des visites doit être transmis aux Directeurs pour information des Délégués du Personnel et/ou du CHSCT et au comité d'établissement.

Pour les Commissions couvrant moins de 70 magasins intégrés CSF France :

→ 6 jours par an, auxquels s'ajoutent 7 heures pour la rédaction des comptes-rendus à se partager entre les membres. Ces moyens sont accordés à la Commission dans son ensemble. Toutefois, lorsque la Commission se divise en deux groupes pour effectuer les visites, les moyens sont accordés dans la limite de 6 jours par groupe de 2 personnes.

Pour les Commissions couvrant plus de 70 magasins intégrés CSF France :

→ 8 jours par an, auxquels s'ajoutent 14 heures pour la rédaction des comptes-rendus à se partager entre les membres. Ces moyens sont accordés à la Commission dans son ensemble. Toutefois, lorsque la Commission se divise en deux groupes pour effectuer les visites, les moyens sont accordés dans la limite de 8 jours par groupe de 2 personnes.

La Commission peut se diviser en deux groupes de 2 personnes pour effectuer les visites.

Guide des visites des commissions HSCT des CE.

Un guide de visite a été élaboré sous la forme d'une grille d'audit. Il permet aux membres des commissions HSCT des CE de connaître les principales vérifications à opérer en matière HSCT lors de leur visite en magasin. La présentation sous forme de grille permet aux membres des commissions de procéder à une consolidation des résultats des visites des magasins de leur périmètre.

Les membres des commissions HSCT transmettront les résultats des visites à la DRH de leur DO et au Directeur du magasin concerné par la visite pour communication aux membres du CE et au CHSCT et/ou DP du magasin.

Par ailleurs, afin d'aider les Directeurs de magasins à préparer les visites des commissions HSCT des CE, le guide des visites, qui reprend notamment la liste des documents à tenir à disposition, leur sera transmis en amont.

d. LE COMITE D'ETABLISSEMENT ET LE COMITE CENTRAL D'ENTREPRISE

Dans le cadre des réunions mensuelles des CE ou des réunions du CCE, les membres du comité peuvent échanger avec la Direction sur les questions de santé et de sécurité au travail.

Les membres se voient remettre un bilan sur l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail et sont informés sur les projets ayant un impact en matière de santé et de sécurité au travail.

e. LA COMMISSION NATIONALE HYGIENE SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Composition de la CNHSCT

Cette commission, animée par trois représentants de la Direction, est composée d'un membre désigné la Commission HSCT de chaque CE.

Le Délégué syndical central de chaque Organisation Syndicale Représentative ou son représentant pourra assister aux réunions de cette commission.

Missions de la CNHSCT

- Lorsqu'un projet – notamment un accord d'entreprise aura un impact au niveau de l'entreprise dans sa globalité, en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail, la commission en sera informée.
- Toute nouvelle procédure en matière HSCT, ainsi que les projets d'introduction de nouvelles technologies seront présentés à la CNHSCT
- Dans le cadre des réunions de la CNHSCT, la direction apporte des réponses aux questions formulées par les membres de cette commission.

Il est précisé que la CNHSCT et les commissions HSCT des CE ne se substituent pas aux CHSCT des magasins.

f. LA COMMISSION DE SUIVI DE L'ACCORD SANTE AU TRAVAIL

Une commission de suivi de l'accord sur la santé au travail a été créée afin de s'assurer de la bonne application de l'accord et de suivre les progrès réalisés en matière d'hygiène, de santé et de sécurité.

Composition de la commission

La commission est composée de deux membres de la Direction et de trois représentants par syndicat signataire de l'accord.

Missions de la commission

- Suivi de la mise en œuvre de l'accord et des actions mises en place au sein de CSF France en matière d'hygiène, de santé et de sécurité au travail ;
- Possibilité de proposer des études de poste pour certains rayons ou des adaptations de matériel et possibilité de demander à travailler sur des sujets spécifiques ;
- Suivi des indicateurs relatifs à la santé et la sécurité au travail au sein de CSF France.

2. Les autres acteurs de la prévention des risques

a. LES SALARIES

La préservation de la santé et de la sécurité au travail implique la participation de chacun. A ce titre, chaque salarié doit prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité, ainsi que de celles de ses collègues.

b. L'ENCADREMENT / LE RESPONSABLE HIERARCHIQUE

Le responsable hiérarchique joue un rôle important dans la préservation de la santé et de la sécurité du salarié. Il est l'interlocuteur quotidien du collaborateur et est généralement de ce fait le premier informé en cas de difficulté. En effet, il organise l'équipe de travail et prend notamment les décisions au plus près des équipes. Son rôle d'écoute est primordial. Le responsable hiérarchique joue un rôle essentiel dans l'information : il prend en compte et traite les difficultés rencontrées par les salariés et s'attache à relayer auprès de son équipe les informations dont il dispose relatives à la vie de l'entreprise.

c. LE DIRECTEUR DE MAGASIN

Le Directeur du magasin est le garant de l'application d'une politique de santé et de sécurité adaptée à son magasin. Il dispose du pouvoir de décision et des moyens pour prévenir les risques professionnels. Il prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité au travail et protéger la santé physique et mentale des salariés.

Il peut solliciter le support et les compétences techniques des différents intervenants ayant à connaître des questions de santé et de sécurité au travail (Direction des Ressources Humaines, Responsable Régional Prévention des Risques, Pilote Mission Handicap, médecin du travail, membres du CHSCT).

d. LE RESPONSABLE REGIONAL PREVENTION DES RISQUES

Le Responsable Régional Prévention des Risques a pour mission la mise en œuvre des dispositifs de protection des biens, des personnes et des marchandises au niveau d'une ou plusieurs Directions Opérationnelles. En ce qui concerne la sécurité des personnes, il accompagne les Directeurs de magasin dans l'identification et la hiérarchisation des risques et dans le pilotage du plan de prévention. Il participe à la gestion de crise (notamment en lançant la prise en charge psychologique après un événement traumatisant). Son rôle est également d'aider les Directeurs de magasin dans l'analyse des accidents du travail afin d'identifier leurs sources et participer à la définition des moyens de préventions.

Par ailleurs, il a aussi en charge l'organisation des formations « Sans sécurité pas de commerce », à destination notamment des futurs Directeurs et Managers Magasins.

e. LA DIRECTION DE L'ENTREPRISE

La Direction de l'entreprise, consciente de l'importance des enjeux sociaux et économiques d'une politique de santé et de sécurité au travail, s'assure de la mise en œuvre de cette politique à tous les niveaux.

La Direction des Ressources Humaines en particulier peut être votre interlocuteur pour échanger et obtenir des informations sur la politique de santé et de sécurité au travail.

3. Les dispositifs mis en place chez CSF France

a. LA CELLULE D'ÉCOUTE PSYCHOLOGIQUE

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Accessible par téléphone et par internet 24h/24 et 7j/7, le service d'écoute et d'accompagnement psychologique est mis à votre disposition gratuitement.

Les principaux objectifs de ce service sont :

- de vous offrir une écoute dans des moments difficiles, professionnels comme personnels, en vous aidant à mettre des mots sur vos émotions ;
- de vous informer, vous orienter et vous accompagner vers des solutions appropriées à votre situation ;

Ce service est anonyme et confidentiel.

COMMENT L'UTILISER ?

Comment y accéder ?

Le service est accessible 24h/24 et 7j/7 par téléphone au



ou par internet, en vous connectant sur :



Vous pouvez appeler à tout moment, dès que vous en ressentez le besoin, de votre lieu de travail ou de votre domicile.

Qui peut appeler ?

Vous-même en tant que salarié de Carrefour.

POURQUOI L'UTILISER ?

Pour se sentir mieux tout simplement...

Certains événements de la vie peuvent altérer votre quotidien et votre bien-être.

Dans ces moments, une écoute attentive et professionnelle est efficace et utile.

Parce que seul, on ne peut pas toujours faire face...

Ce service peut vous aider à mieux gérer les situations difficiles qui peuvent être liées à la vie professionnelle et/ou personnelle.

EN QUOI CONSISTE L'APPEL ?

Vous échangez avec un psychologue*, un professionnel formé à l'écoute qui vous conseille.

Il vous propose de prendre du recul, de mieux cerner les éléments qui vous font ressentir un mal-être.

L'entretien est anonyme et confidentiel.



b. L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES D'AGRESSION

Aménagement temporaire des conditions de travail

La Direction proposera au salarié victime d'une agression grave un entretien avec son supérieur hiérarchique afin d'étudier la possibilité d'un aménagement temporaire de ses conditions de travail (par exemple, travail sur un autre rayon) et/ou de ses horaires de travail ou d'une mutation. A l'occasion de cet entretien, le salarié victime peut être accompagné d'un salarié du magasin ou d'un représentant du personnel de son choix appartenant à la Direction Opérationnelle.

Temps nécessaire aux démarches administratives ou juridiques

Dans l'hypothèse où le salarié, victime d'une agression grave, est amené à effectuer des démarches administratives ou juridiques relatives à cette agression (dépôt de plainte, visite médicale de constatation, entretiens...), le temps passé par le salarié pour effectuer ces démarches sera considéré comme du temps de travail. L'accompagnement juridique sera pris en charge par la Direction.

Suivi psychologique et prise en charge en cas d'agression

En cas d'agression traumatisante, il sera proposé au salarié un suivi psychologique, qui sera assuré par un service spécialisé choisi par l'entreprise.

Si un braquage a lieu, un organisme extérieur à l'entreprise apporte un soutien psychologique aux salariés touchés. Des psychologues proposeront, en fonction de la situation, une aide collective (débriefing, groupes de paroles avec les personnes impliquées) et/ou individuelle (entretiens individuels).

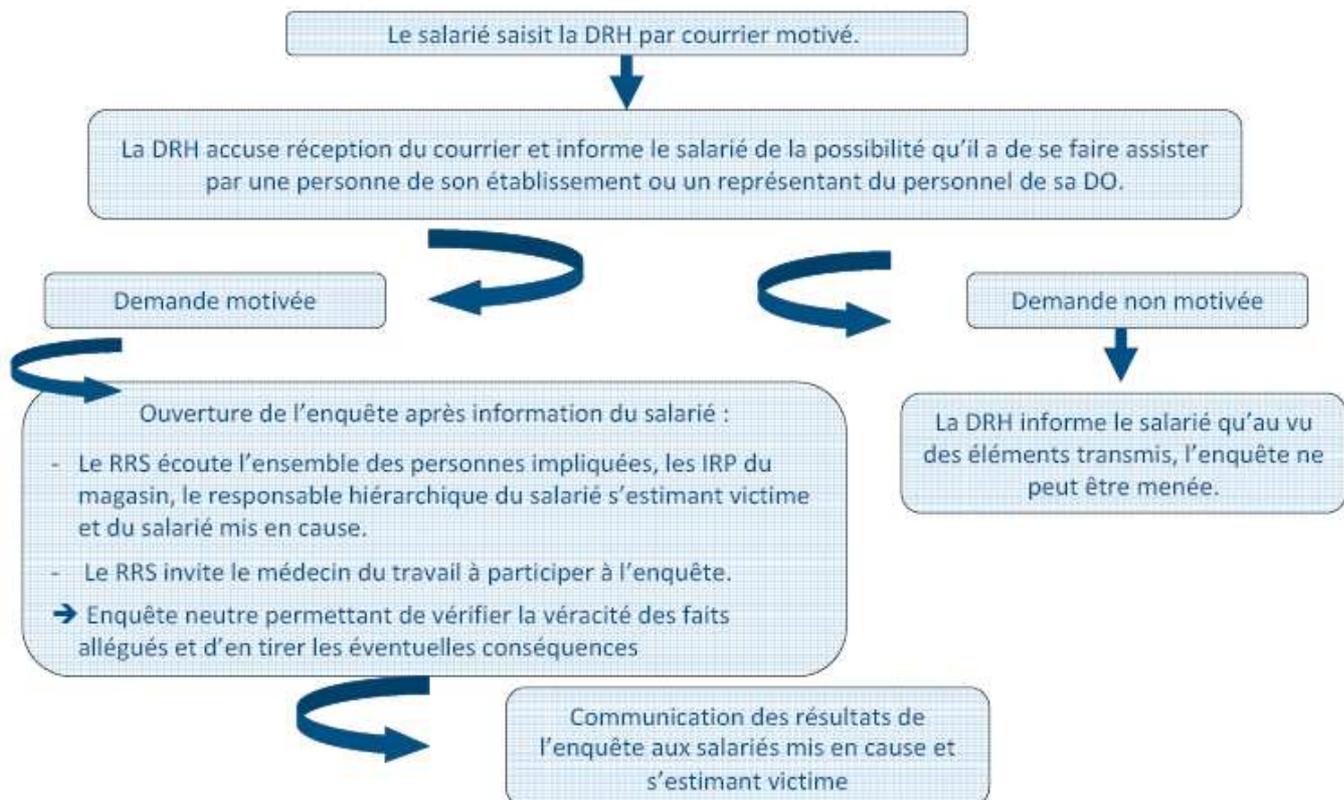
En cas de violences physiques ou de menaces graves à l'intégrité physique, il apparaît important d'accompagner les salariés qui en auront pris l'initiative dans leurs démarches pénales. Il s'agit pour la Direction de les assister dans la procédure et de prendre en charge les frais de procédure.

Les frais de transport consécutifs au suivi psychologique (rendez-vous avec le psychologue) seront pris en charge par la Direction.

C. LA COMMISSION DE PREVENTION DU HARCELEMENT

Si un salarié vous fait part d'une situation de harcèlement, signaler ce problème à votre directeur de magasin ou de service pour essayer de trouver une solution.

Une commission de prévention du harcèlement moral ou sexuel peut être saisie pour examiner et trouver une solution aux situations de harcèlement :



d. LA MISSION HANDICAP

Accord 2011/2013 en faveur de l'emploi des personnes handicapées

Carrefour Market s'engage toujours plus

Carrefour Market s'engage à mettre tout en œuvre pour maintenir dans l'emploi les collaborateurs rencontrant des difficultés de santé au travail. Carrefour Market maintient et renforce les mesures d'aides personnalisées.

Carrefour Market s'engage à garantir l'égalité des chances pour les collaborateurs reconnus travailleurs handicapés.

La Mission Handicap : *un réseau national, des femmes et des hommes* *à votre écoute en région et en magasin*

Des référents en magasin

- Depuis le mois de juillet 2009, chaque magasin Carrefour Market a nommé un référent Mission Handicap, choisi pour son sens de l'écoute, ses qualités relationnelles et sa sensibilité au sujet du handicap.
- Le référent Mission Handicap est la personne à qui les salariés handicapés de l'établissement peuvent s'adresser en cas de besoin. Son rôle est de faciliter l'intégration et le maintien dans l'entreprise des collaborateurs en situation de handicap.

Pour en savoir plus

Tous nos métiers sont ouverts aux personnes handicapées, dans la mesure où il y a compatibilité entre le handicap et les exigences du poste. **Seules comptent pour nous la compétence et la motivation du candidat.**

Pour envoyer votre candidature, adressez-vous au chargé de Mission Handicap de votre région ou à l'accueil de votre magasin habituel.

Pour consulter les postes à pourvoir :
www.recrute.carrefour.fr

Vous pouvez obtenir la liste de nos magasins sur le site www.carrefour.fr



Bénéficiaire des aides de la Mission Handicap Carrefour Market

En-dehors du périmètre professionnel, **l'accord handicap** c'est aussi :

- un **fond de soutien** pour certaines dépenses matérielles personnelles (domicile, véhicule)

- le **parrainage** de projets (culturels, sportifs, associatifs) soutenus par des collaborateurs Carrefour Market

- Une **budget national de 300 K€/an** pour financer des **démarches de maintien dans l'emploi**
- Une **aide au reclassement des travailleurs inaptes** ou risquant l'inaptitude : études de postes (intervention d'un ergonome), aménagements du poste et de son environnement (solutions techniques et organisationnelles), appareillage, accessibilité....
- Un **soutien dans les démarches administratives** de reconnaissance : du temps (1 jour pour y compris pour le renouvellement de la reconnaissance), des acteurs (réfèrent, Chargé de Mission de la DO), médecin du travail ...
- Une **vigilance particulière** à l'occasion des **entretiens annuels** et en particulier au retour d'une **longue maladie**
- Des collègues formés au maintien dans l'emploi au sein de l'entreprise : **référénts** et **managers** (module e-learning), **directeurs** (cursus d'intégration)
- Des possibilités de **formations** ou d'adaptation des formations proposées par l'enseigne