



CARREFOUR

Statistiques du second semestre 2021
et
synthèse de 2021



Modalités d'utilisation du numéro vert

Le numéro vert dédié à CARREFOUR est gratuit et disponible 7 jours/7 et 24H/24.



Il permet ainsi aux salariés CARREFOUR qui le désirent, d'accéder au moment qui leur convient, **anonymement** et **confidentiellement** à une **écoute** et un **accompagnement psychologique** ainsi qu'à un **accompagnement social** réalisés par les professionnels Psychologues Cliniciens et Assistants Sociaux salariés du cabinet STIMULUS.

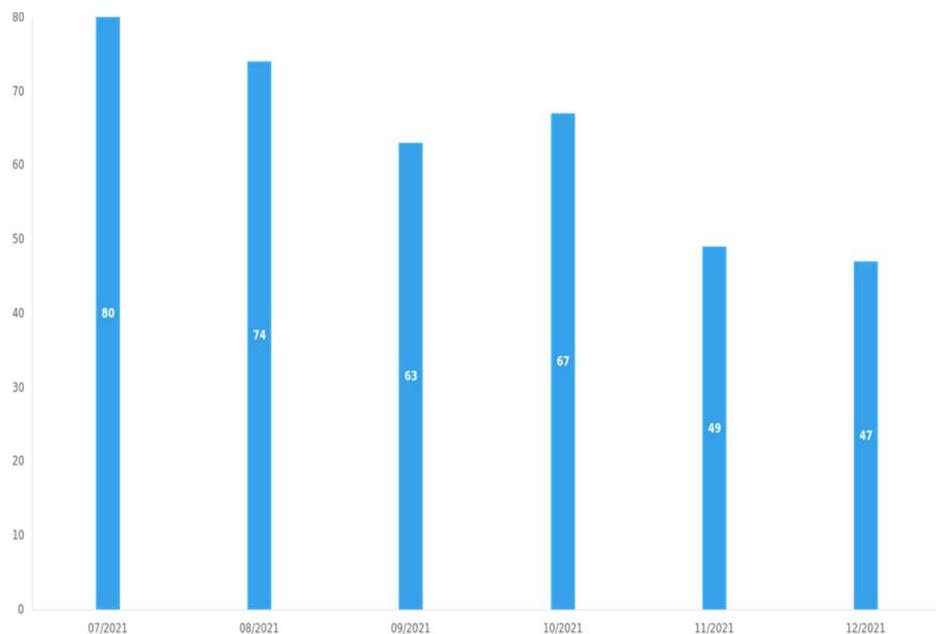
Depuis l'ouverture du dispositif, le numéro vert unique a été initié avec la mise en place d'un accueil des appelants par la Cellule d'Accueil et d'Orientation (CAO). La CAO, assurés par les Chargés Santé et Qualité de Vie au Travail en charge, permet :

- Un point d'entrée unique pour simplifier l'accès aux services et faciliter la prise en charge. (numéro d'accueil commun à tous les salariés du groupe CARREFOUR quelque soit leur entité d'appartenance).
- La présentation des solutions accessibles à chaque bénéficiaire pour l'aider à faire face à sa situation ; l'identification du professionnel adapté à ses besoins, psychologues cliniciens ou assistants sociaux.
- La mise en relation avec les services STIMULUS adaptés.
- Le suivi du bon déroulé des opérations et de la prise en charge.

Cellule Accueil Orientation – deuxième semestre 2021

Données globales

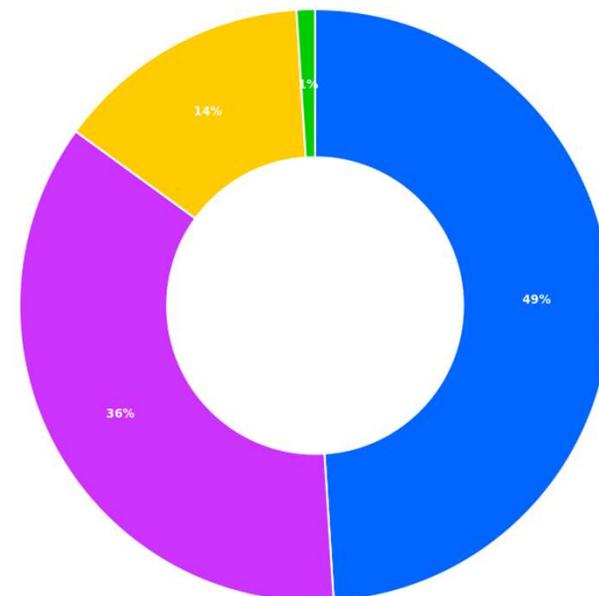
Nombre d'entretiens



Orientation vers

DONNÉES SUR LA BASE DE 227 RÉPONDANTS

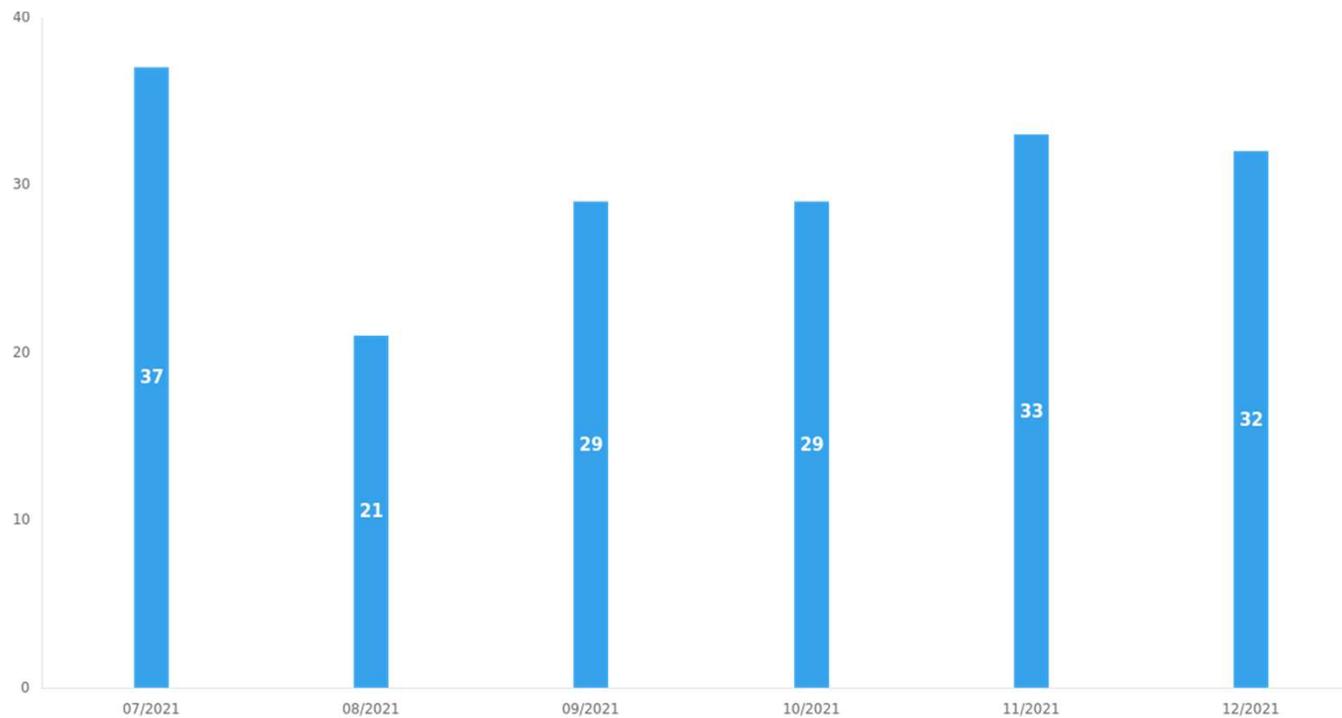
- Orientation vers le centre d'écoute psychologique
- Orientation vers le service d'accompagnement social
- Aucune
- Orientation inter-service



* Une orientation inter-service vise à transmettre les appels au service social et/ou au service psychologique pour un renseignement d'ordre général ou peut avoir trait à une situation où il y a un besoin de coordination entre ces deux services.

Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Nombre d'entretiens

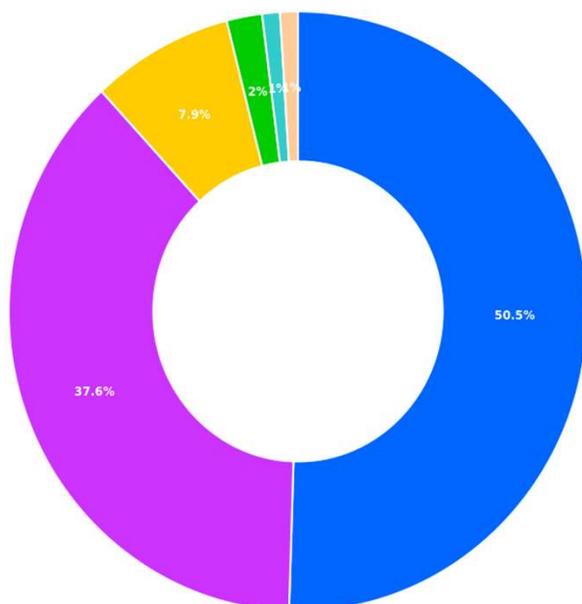


Au total, 181 entretiens cliniques ont été réalisés au 2nd semestre 2021

Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Modalité de prise de contact

- Appel entrant
- Appel sortant
- Rdv téléphonique sur SCS
- Tchat
- Rdv Visio
- Rendez-vous sur site (DEA)
- Formulaire
- Rendez-vous libéral
- Mail

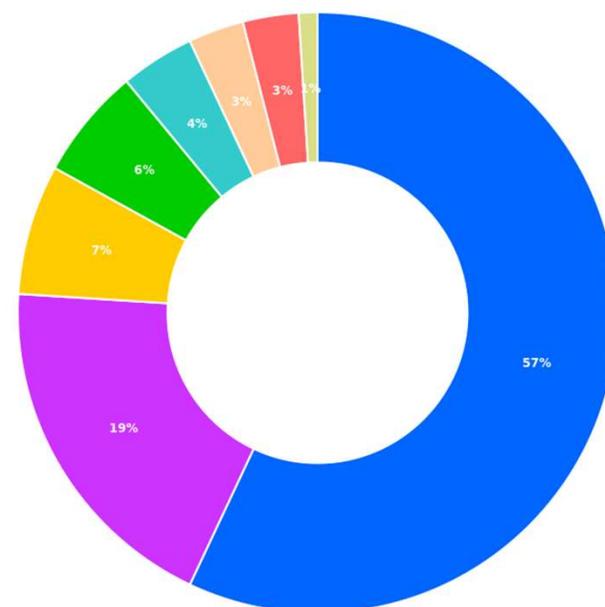


Caractéristiques des appelants

Accès au service

DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS

- Suite à une communication interne
- Via le management
- Via les représentants du personnel
- Autre
- Via les Ressources Humaines
- Bouche à oreille
- Via le service médical
- Sur les conseils du consultant-écouter

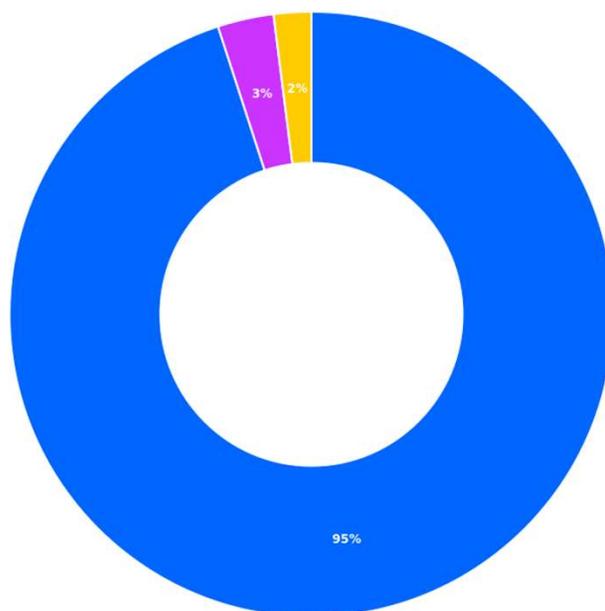


Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Statut du bénéficiaire

DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS

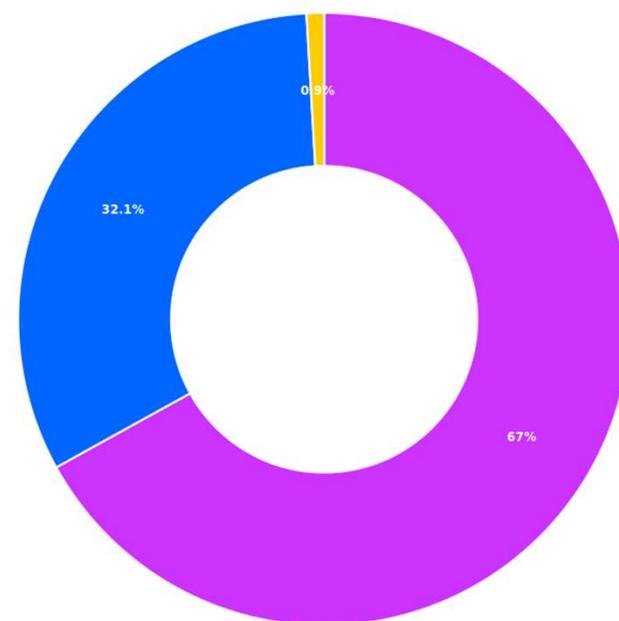
- Salarié.e / Bénéficiaire
- RH / Direction / Manager
- Conjoint.e



Genre

DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS

- Féminin
- Masculin
- Non identifié

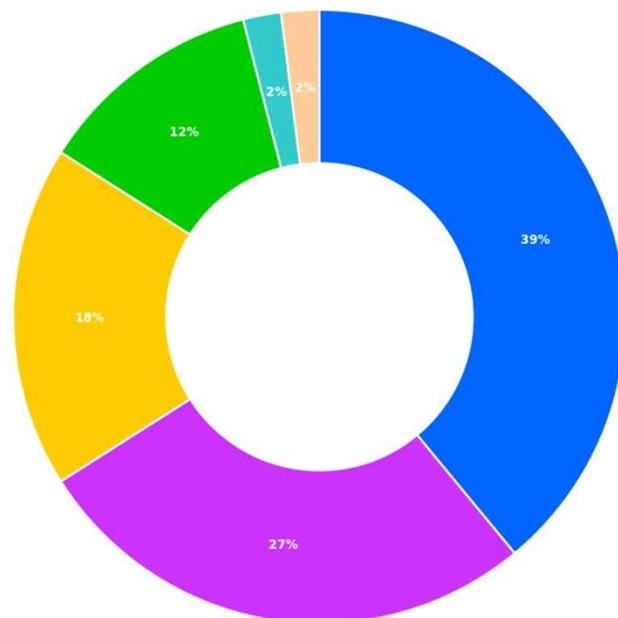


Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Tranche d'âge

DONNÉES SUR LA BASE DE 44 RÉPONDANTS

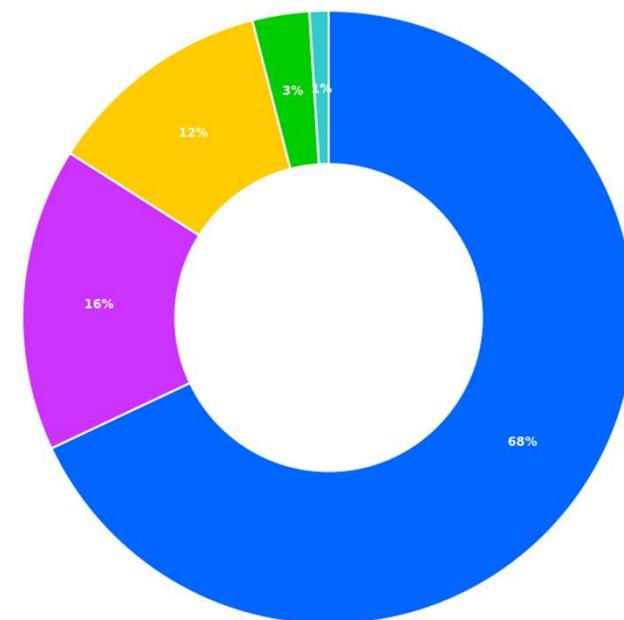
- de 40 à moins de 50 ans
- de 50 à moins de 60 ans
- de 30 à moins de 40 ans
- de 20 à moins de 30 ans
- moins de 20 ans
- plus de 60 ans



Situation familiale

DONNÉES SUR LA BASE DE 68 RÉPONDANTS

- Marié.e / Pacsé.e / Union libre
- Célibataire
- Séparé.e / Divorcé.e
- NC
- Veuf.ve

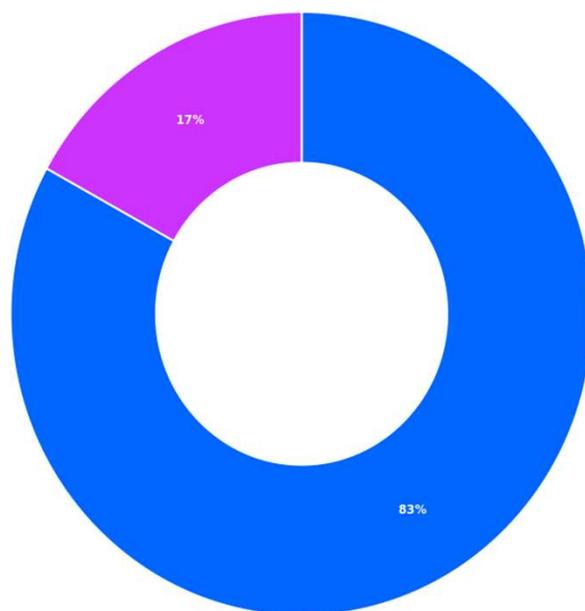


Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Fonction

DONNÉES SUR LA BASE DE 40 RÉPONDANTS

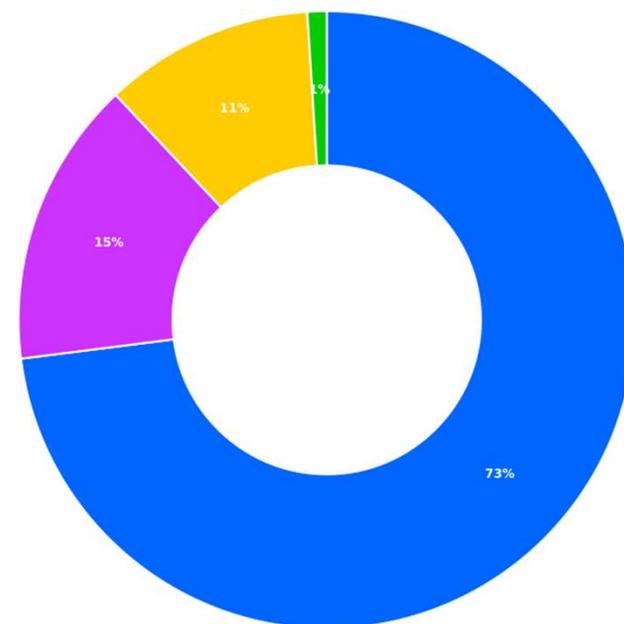
- Non Manager / Non encadrant
- Manager / Encadrant



Statuts

DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS

- ETAM
- Cadre
- Ouvrier
- Dirigeant

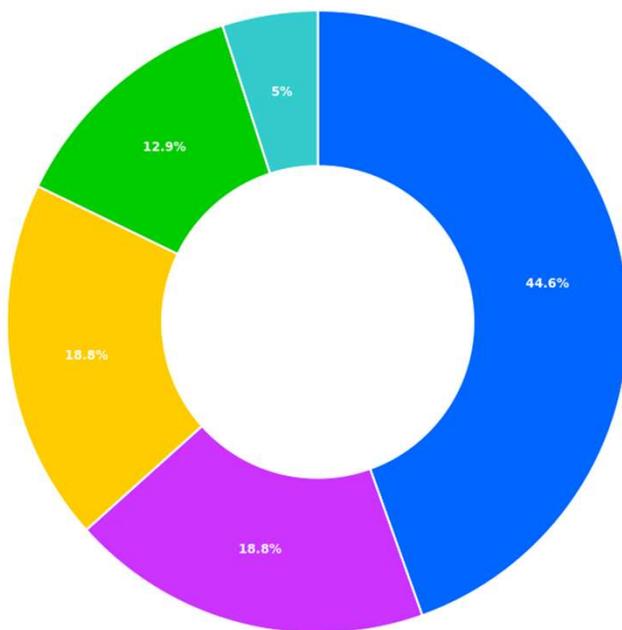


Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Ancienneté

DONNÉES SUR LA BASE DE 28 RÉPONDANTS

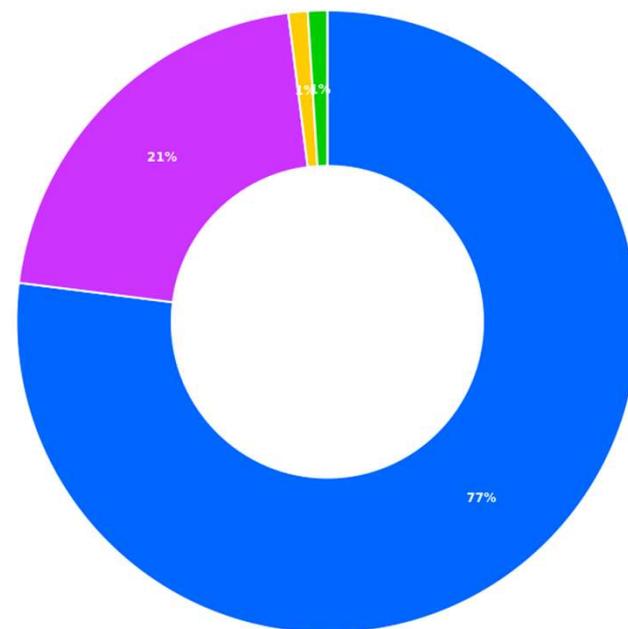
- 20 ans et +
- Moins de 5 ans
- De 10 à 14 ans
- De 14 à 19 ans
- De 5 à 9 ans



Situation professionnelle actuelle

DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS

- En activité
- Arrêt de travail / Maladie
- Arrêt longue maladie
- RQTH
- Invalidité

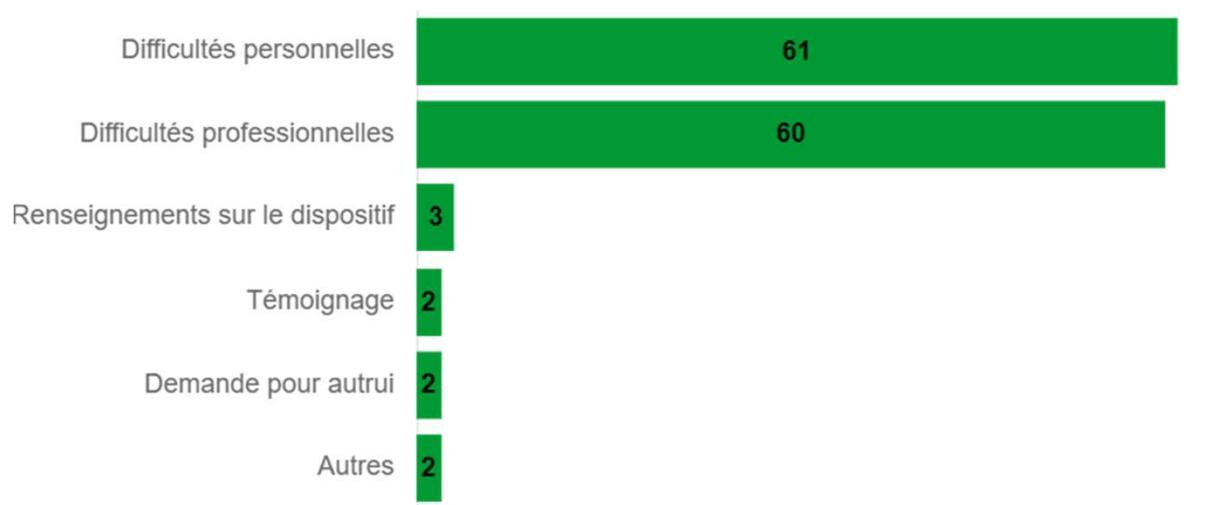


Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

L'entretien

Motifs de la consultation

DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS



Motif Covid19

DONNÉES SUR LA BASE DE 2 RÉPONDANTS



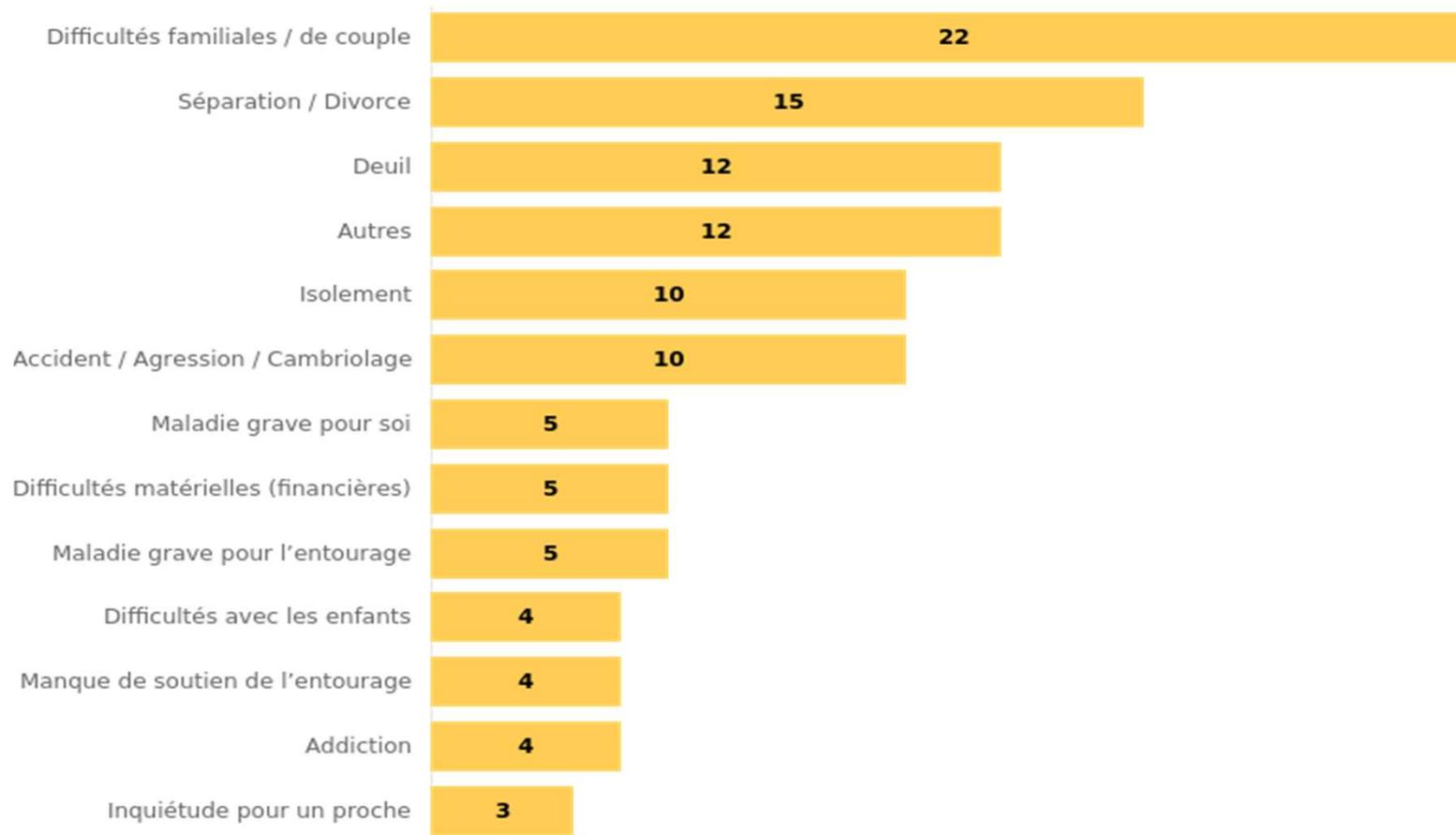
Un bénéficiaire peut évoquer deux ou plusieurs problématiques au cours de l'entretien.

AUTRES : prise de RDV, demandes pour un autre psychologue, etc.

Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Facteurs personnels évoqués

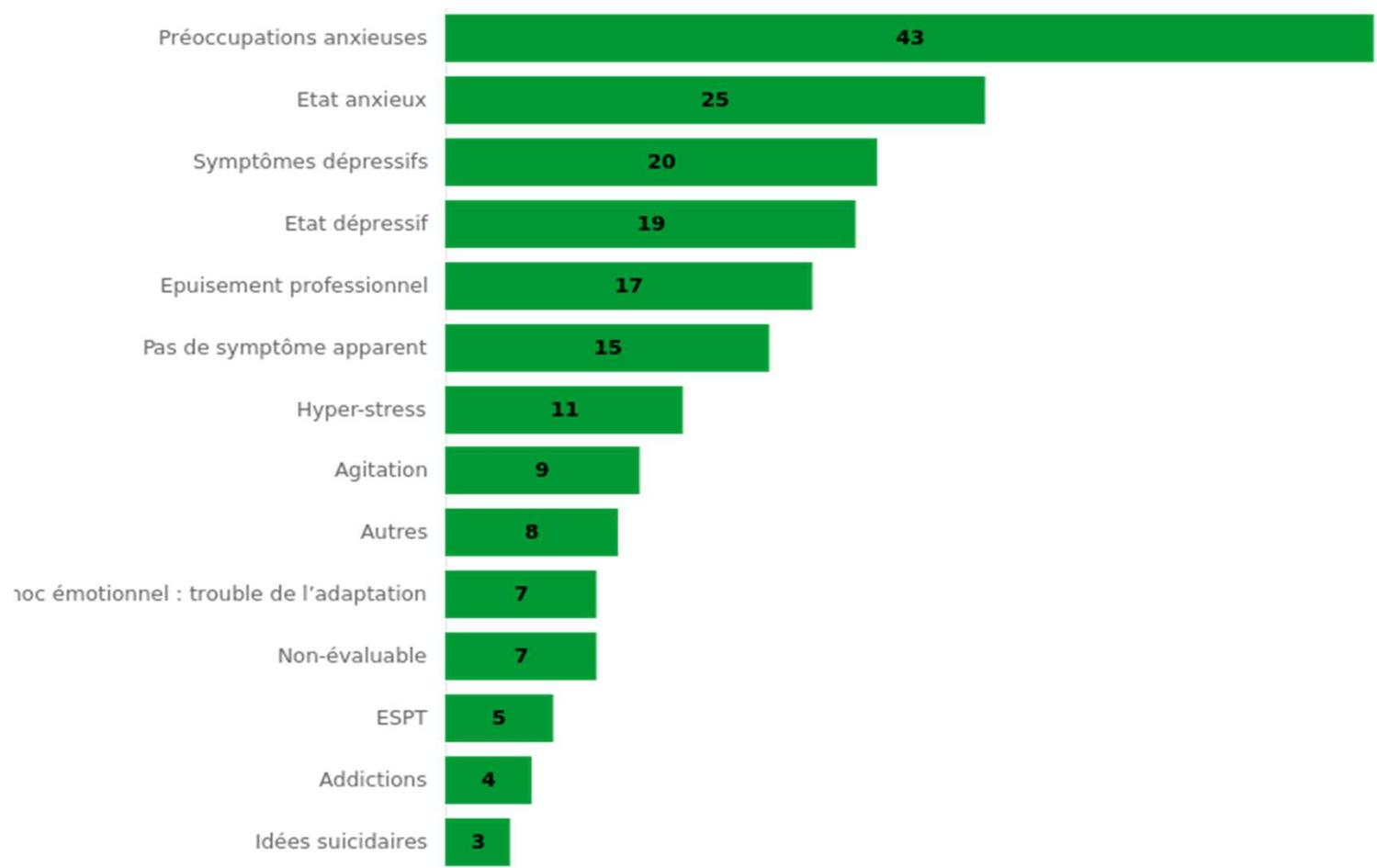
DONNÉES SUR LA BASE DE 65 RÉPONDANTS



Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Etat psychologique général

DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS



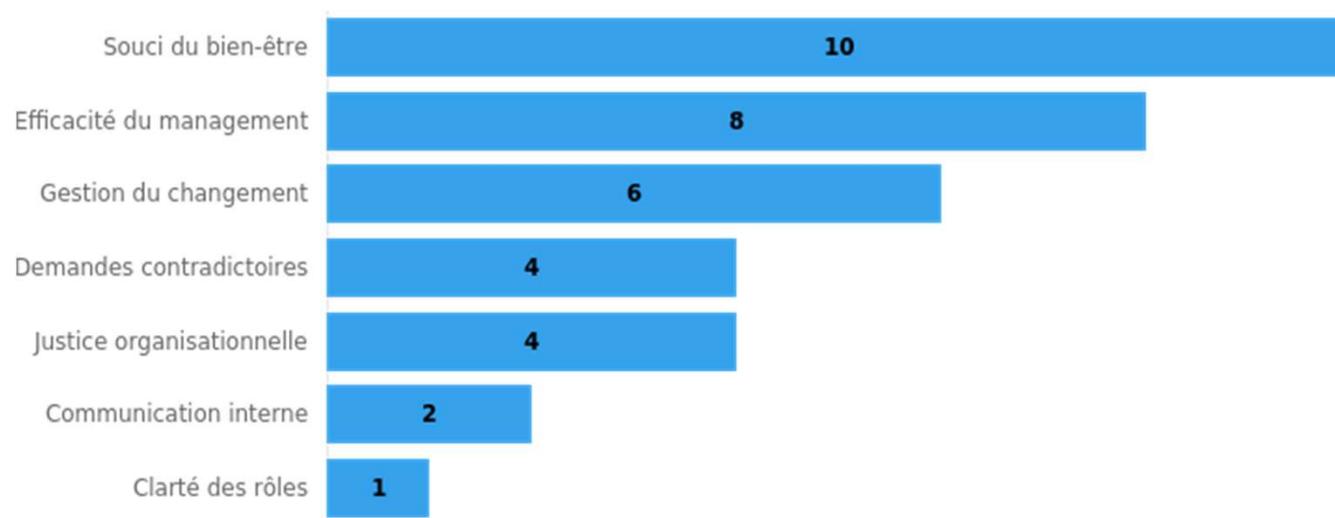
Un glossaire est disponible en fin de cette partie du bilan

Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Professionnel

Contexte organisationnel

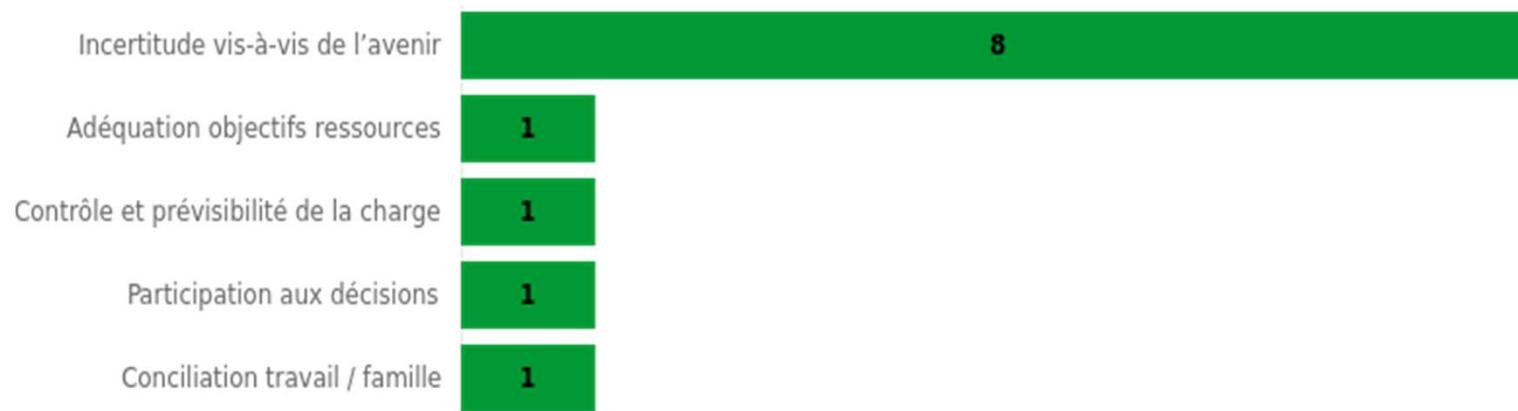
DONNÉES SUR LA BASE DE 21 RÉPONDANTS



Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Contrôle

DONNÉES SUR LA BASE DE 12 RÉPONDANTS



Reconnaissance

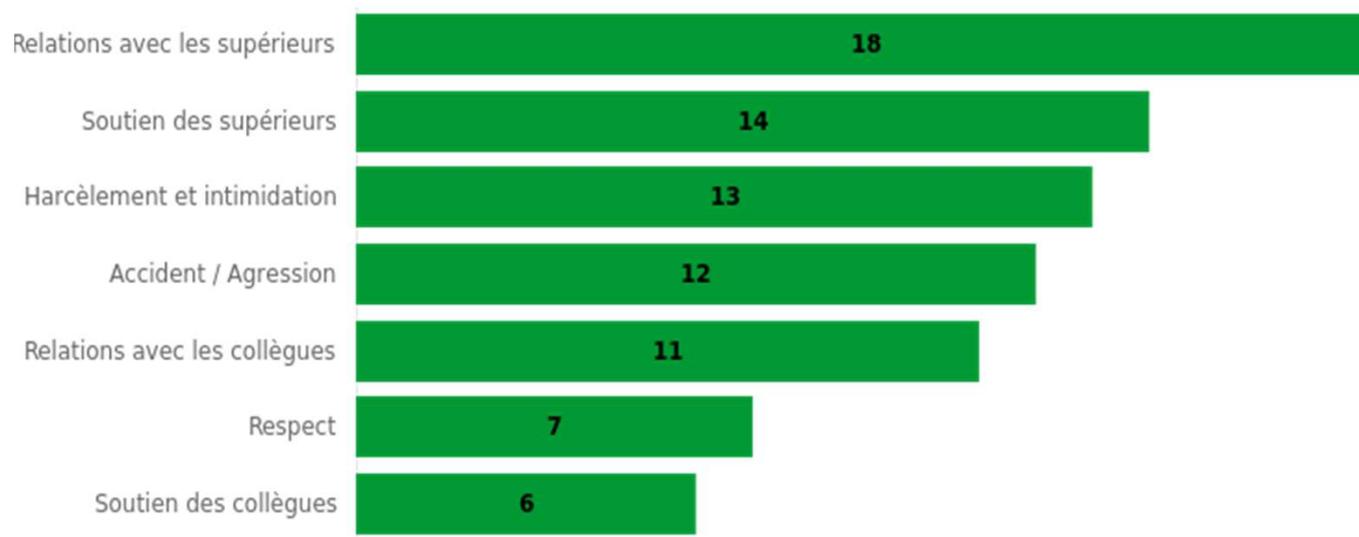
DONNÉES SUR LA BASE DE 14 RÉPONDANTS



Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

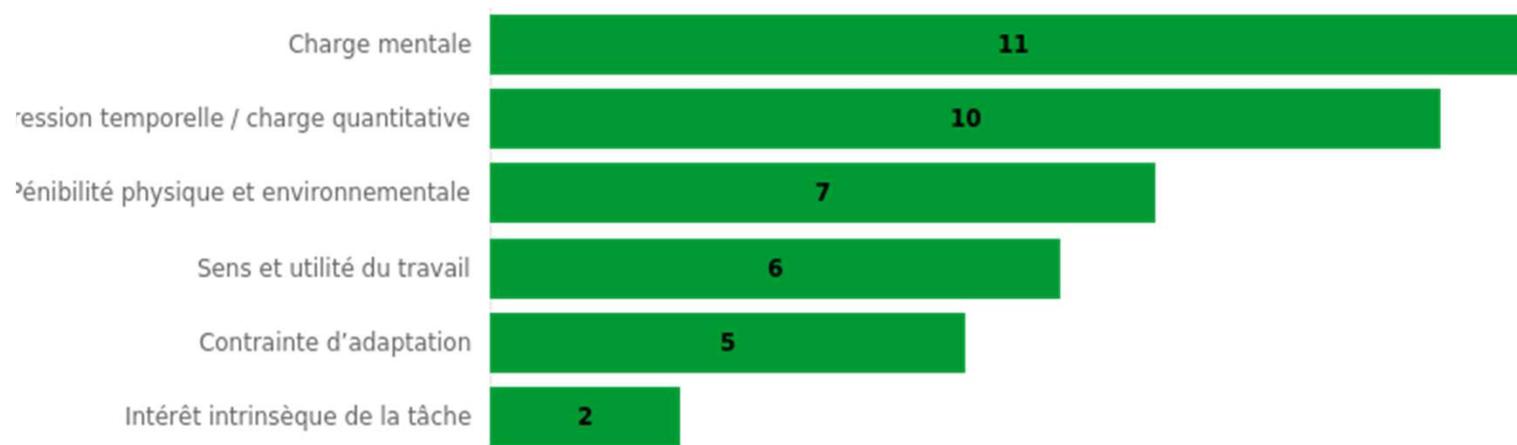
Relations

DONNÉES SUR LA BASE DE 40 RÉPONDANTS



Tâche

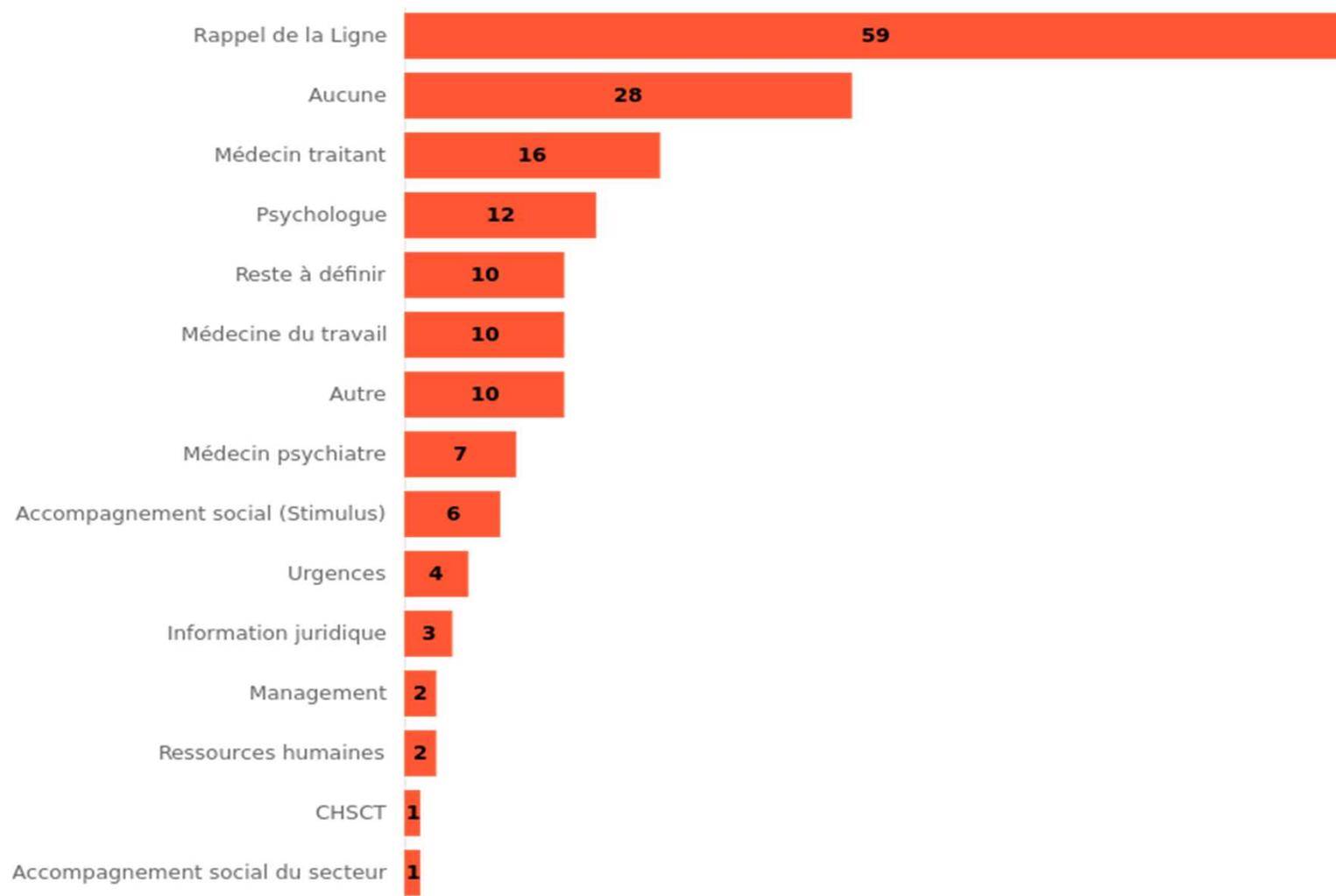
DONNÉES SUR LA BASE DE 25 RÉPONDANTS



Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Orientation

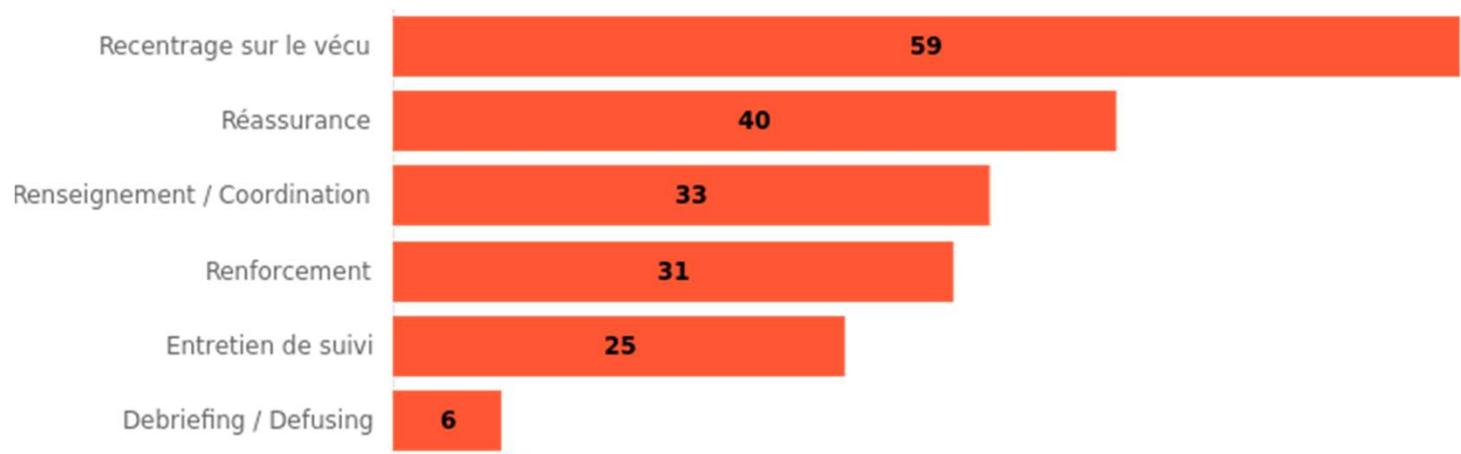
DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS



Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Travail du psychologue

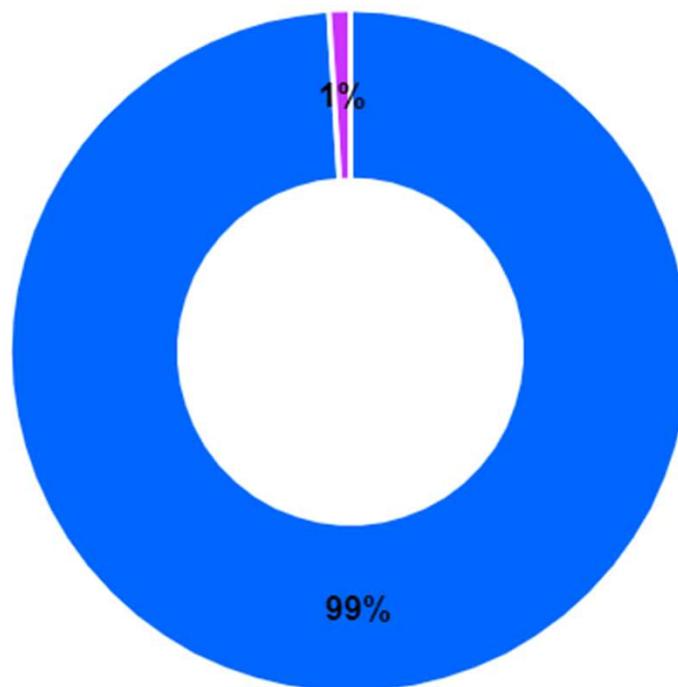
DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS



Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Déclenchement urgence

données sur la base de 109 répondants

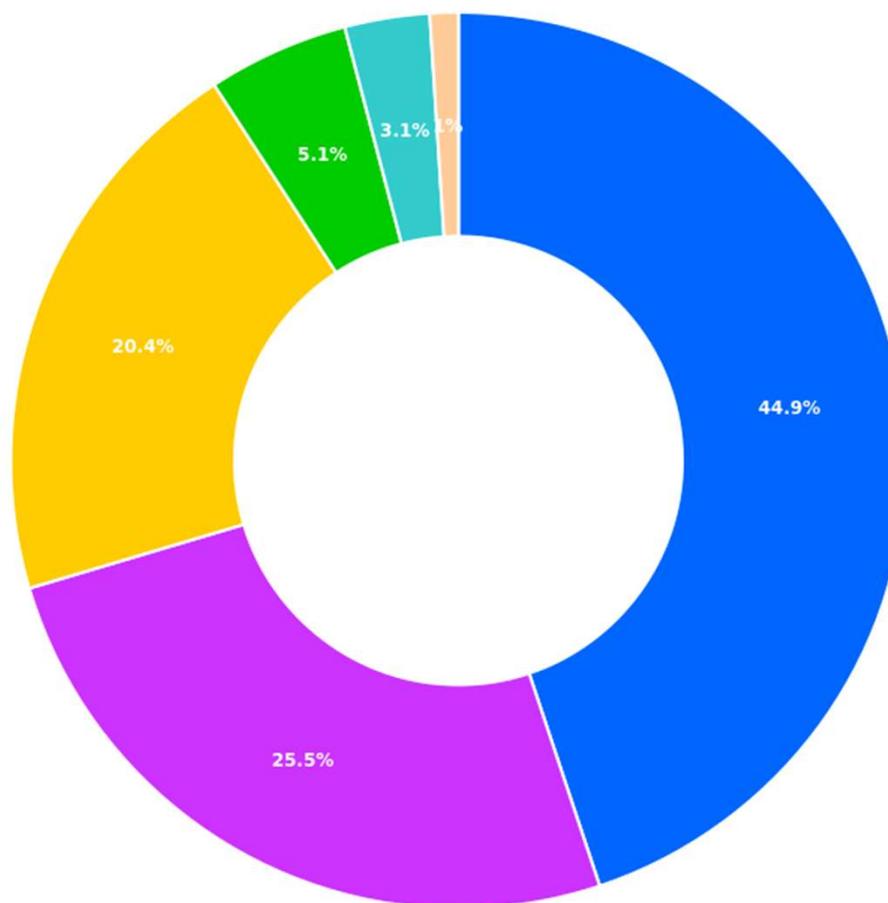
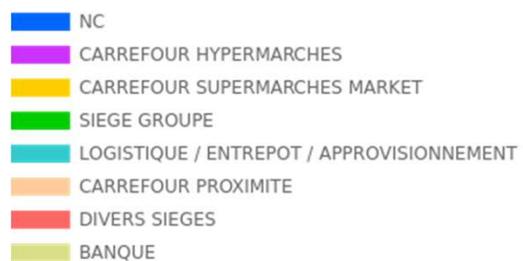


Nous avons déclenché le SAMU pour une personne, elle a été prise en charge et a rappelé le dispositif quelques jours plus tard pour poursuivre le suivi avec la psychologue.

Cellule de soutien psychologique – deuxième semestre 2021

Entités CARREFOUR

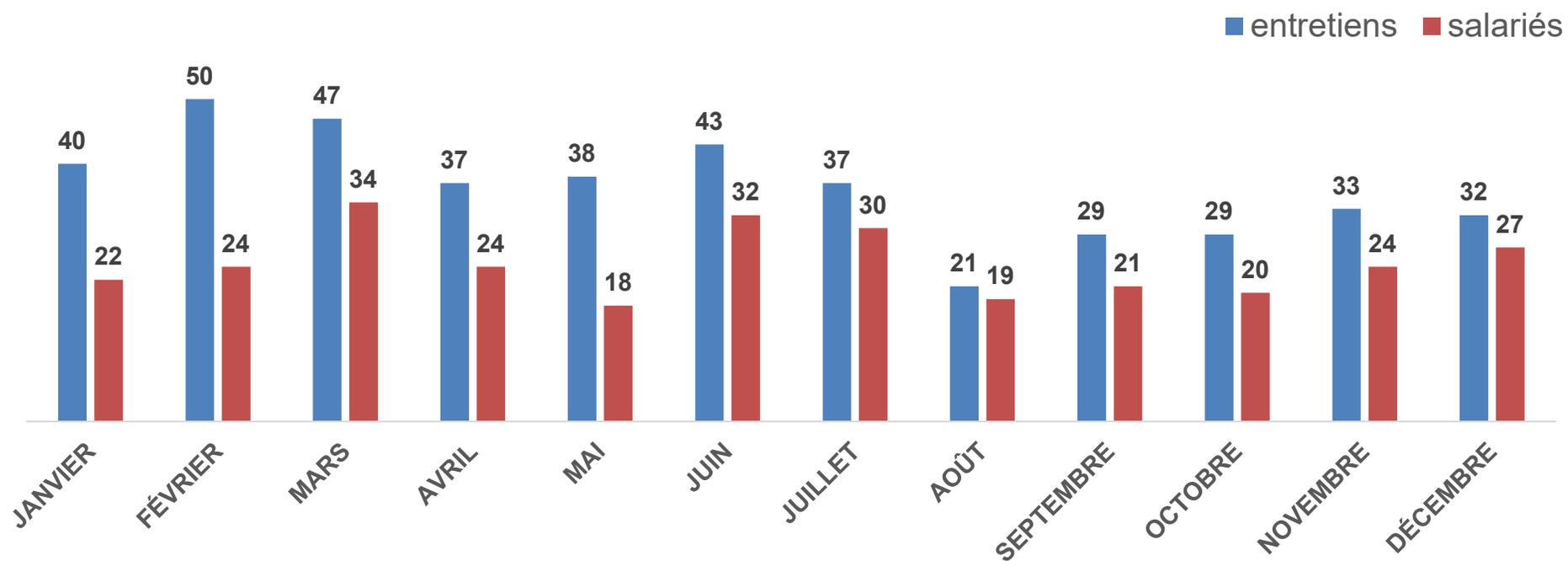
DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS



Soutien Psychologique Bilan de l'Année 2021

Cellule de soutien psychologique

Bilan de l'année 2021



Au total, sur l'année **2021**, les psychologues de notre service ont accompagné **240** salariés et ont réalisé **436 entretiens**.

En 2020, 280 salariés ont bénéficié du soutien psychologique.

Glossaire des facteurs de risques psycho-sociaux

Contexte organisationnel :

Clarté des rôles : compréhension sans ambivalence des consignes et des attentes liées à son travail.

L'ambiguïté ou le manque de clarté dans le rôle attribué au salarié au sein de l'organisation peut être source de conflit interne.

Communication interne : qualité de la circulation de l'information au sein de l'entreprise.

Cette dimension mesure les éventuelles lacunes perçues dans la communication descendante directe ainsi que dans les modalités formelles de communication au sein de l'organisation. En Europe, cette dimension est présente dans le questionnaire de la HSE.

Demands contradictoires opposition entre les demandes et les attentes relatives à son travail.

Cette dimension réfère aux demandes et attentes contradictoires ainsi qu'aux incompatibilités des politiques organisationnelles pour accomplir une mission.

Efficacité du management : capacité du management à gérer l'avenir de l'entreprise ainsi qu'à traiter les problèmes.

Gestion du changement : perception de la gestion du changement et de sa communication.

La gestion des changements réfère à la manière dont les changements (mineurs et majeurs) sont gérés et communiqués dans l'organisation, ainsi qu'à la manière dont se fait la transition entre la situation actuelle et la situation désirée.

Justice organisationnelle : équité de traitement et des moyens fournis.

Souci du bien-être : efforts de l'entreprise et des managers pour veiller au bien-être ou à le promouvoir.

Contrôle :

Adéquation objectifs / ressources : Ressources techniques et matériels suffisants pour atteindre des objectifs réalistes.

Conciliation travail / famille : Equilibre des vies professionnelles et personnelles.

Contrôle, prévisibilité de la charge capacité à anticiper des évènements impactant son travail à courts termes.

Développement de compétences : possibilité de développer des compétences et ses connaissances dans son travail.

Incertitude / avenir : Manque de prévisibilité ou anticipation négative d'évènements ayant une incidence sur son travail.

Latitude décisionnelle : Possibilité de choisir comment réaliser son travail.

Reconnaissance :

Perspectives d'évolution : Possibilité de faire carrière et/ou de promotion dans son entreprise.

Cette dimension mesure le manque de perspective d'évolution dans la carrière au sein de l'entreprise.

Reconnaissance des efforts et reconnaissance des résultats : Appréciation des efforts par l'entreprise ou par les supérieurs. Récompense et/ou rémunération lorsque les objectifs sont atteints.

La reconnaissance des efforts se réfère à ce qu'une personne reçoit (récompense) du fait des efforts déployés pour réaliser une tâche, atteindre un objectif ou mener à bien un projet.

Relations :

Harcèlement et intimidation : Malveillance ou intimidation sur le lieu de travail.

Relations avec les collègues et relations avec les supérieurs : Type de relation avec les collègues et/ou hiérarchique.

Respect : Respect entre collègues et/ou hiérarchies.

Soutien des collègues et Soutien des supérieurs : Entraide entre collègues et/ou supérieurs.

Tâche :

Charge mentale : Sollicitations cognitives et gravité des conséquences de ses décisions au travail.

Contrainte d'adaptation : Adaptation permanente aux nouvelles exigences de son travail.

Les contraintes d'adaptation renvoient aux exigences qui s'imposent aux employés en termes d'adaptation à la nouveauté et de formation continue.

Pénibilité physique & environnementale : exigences physiques liées aux conditions de travail (bruit, efforts physiques...).

Pression temporelle & charge quantitative : Exigences des délais et de la charge de travail.

Sens, utilité du travail : Compréhension de l'utilité de son poste au sein de l'organisation et sens que l'on donne à son travail.

Intérêt intrinsèque / tâche : Variété et intérêt du travail.

Glossaire Etats Psychologique

Préoccupations anxieuses : fond d'anxiété qui est peut être ponctuel, souvent manifesté par des ruminations sur un ou plusieurs thèmes donnés, lié à une situation particulière et qui n'envahit pas complètement les ressources de la personne.

Etat anxieux : se définit par la présence d'un nombre important de symptômes (tension musculaire, activité permanente, fatigabilité, irritabilité, difficultés de concentration, perturbation du sommeil).

Etat dépressif : trouble psychiatrique qui se caractérise par des dysfonctionnements émotionnels (tristesse importante, ...), comportementaux (ralentissement psycho moteur) et cognitifs (difficultés à mémoriser, se concentrer, ...) qui se maintiennent au minimum sur une durée de 15 jours.

Symptômes dépressifs : il s'agit de la présence de certains éléments définis plus haut dans le cadre de l'état dépressif mais la durée ou le nombre ou encore l'intensité de présence de ces symptômes sont insuffisants pour évoquer la Dépression.

Hyper stress : les ressources de l'individu sont dépassées, débordées. La personne est en phase de résistance face aux contraintes de l'environnement et des événements. Les premiers signes sont somatiques : douleurs (lombalgies, céphalées, maux de ventres), perte des cheveux, fatigue physique, tensions musculaires, troubles du sommeil, de l'appétit, troubles du comportement comme l'augmentation des consommations (tabac, alcool sans évoquer une consommation toxique).

Choc émotionnel : réaction à un événement comme un deuil, une rupture, l'annonce d'une maladie. Les émotions telles que la colère, l'anxiété, la tristesse, la culpabilité, la peur peuvent être exacerbées et se présenter de façon intense.

Etat de stress post traumatique : trouble réactionnel pouvant apparaître à la suite d'un événement traumatique. Les symptômes durent plus d'un mois et sont l'évitement de la situation, l'hyper sensibilité, les reviviscences (cauchemars, pensées, images, odeurs, sensations, souvenirs de l'évènement traumatique qui reviennent et s'imposent à la personne dans des contextes sans relation avec la situation initiale).

***Autres** : symptômes non listés ci-dessus. Exemple : symptôme d'épuisement, ruminations obsessionnels, symptômes psychiatriques, etc.

Information : sur le recours à la Psychologie et renseignement d'ordre psychologique sur certains symptômes éprouvés afin d'apporter des éléments de compréhension sur un état psychique, désamorcer une préoccupation, recevoir des conseils pour améliorer cet état.

Réassurance : travail de normalisation des émotions ressenties comme la colère, la tristesse, l'angoisse, ...

Recentrage sur le vécu : vise à favoriser l'acceptation d'une émotion au regard d'une situation-problème. Cette technique permet la mise à distance de l'événement pour ramener dans l'ici et maintenant.

Renforcement : travail de valorisation de comportements adaptés tel que l'affirmation de soi

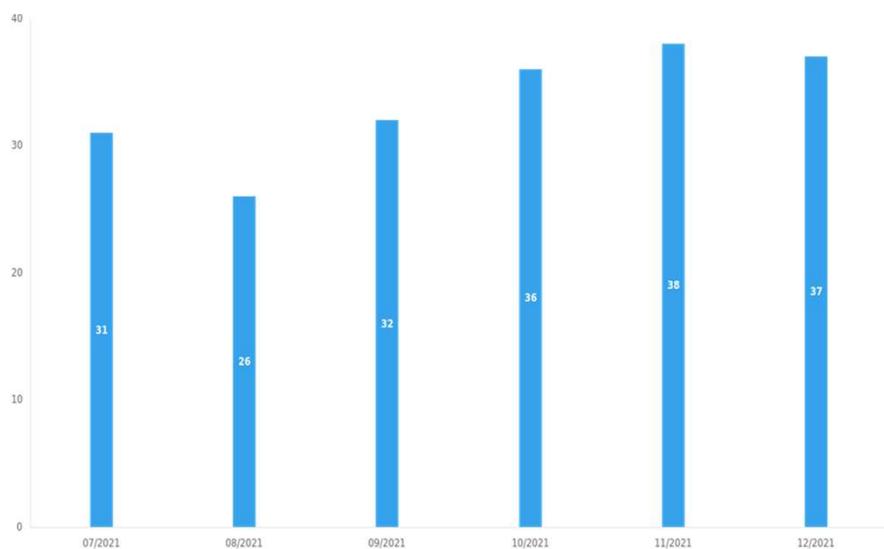
Debriefing : démarche qui regroupe un ensemble de pratiques visant à traiter des personnes ayant subi et perçu un événement stressant ou potentiellement traumatique. Le débriefing s'effectue après un certain laps de temps. Il est à différencier des "interventions immédiates", qu'on appelle aussi defusing, qui se font sur place et tout de suite après l'événement et qui s'apparentent plus à des interventions d'urgence.

Accompagnement social
Second semestre 2021

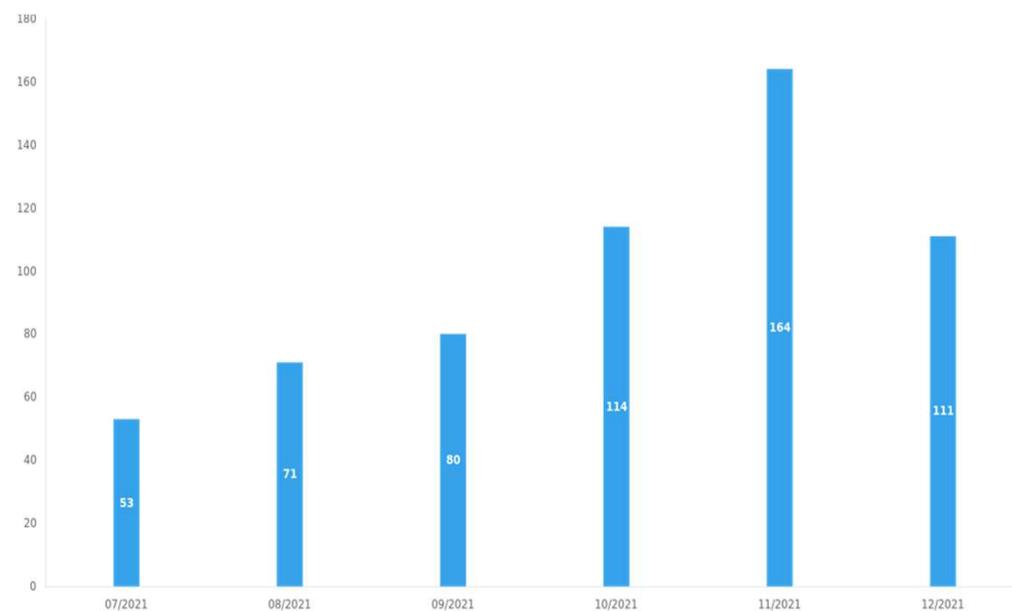
Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Général

Nombre de bénéficiaires actifs

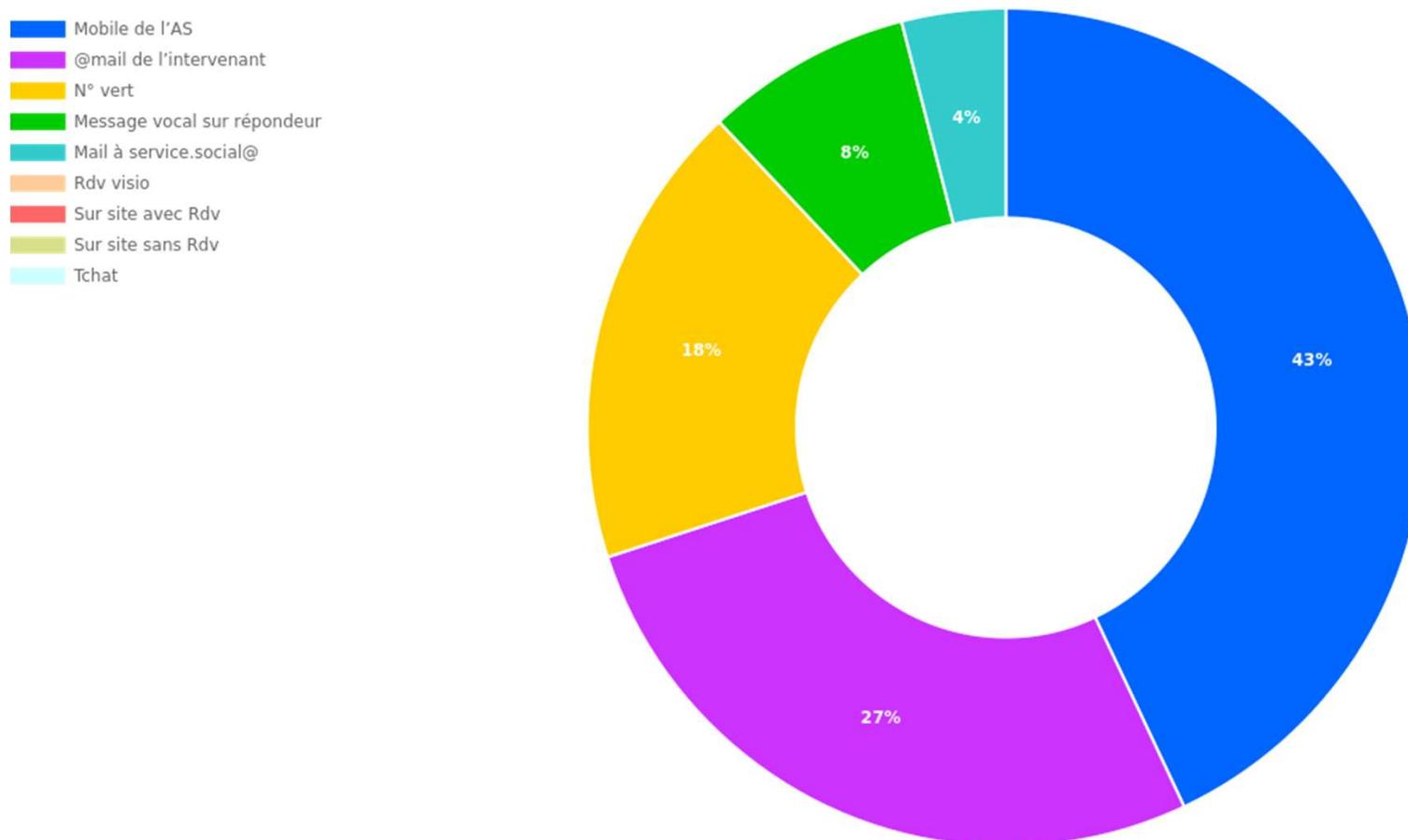


Nombre d'entretiens



Accompagnement social – deuxième semestre 2021

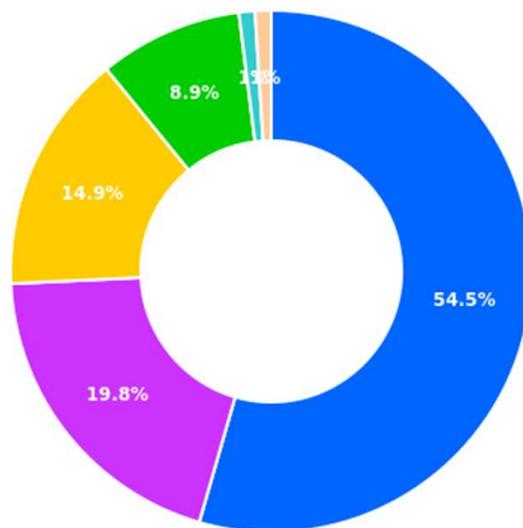
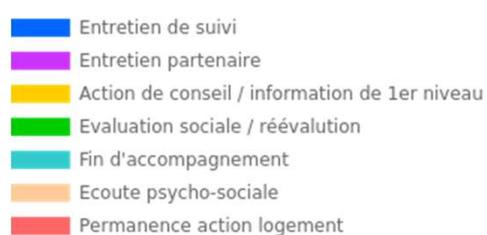
Modalité de prise de contact



Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Type d'entretien

	07/2021	08/2021	09/2021	10/2021	11/2021	12/2021	Total
Action de conseil / information de 1er niveau	14	11	13	19	17	13	87
Ecoute psycho-sociale	0	0	0	0	2	1	3
Entretien de suivi	25	44	38	70	82	66	325
Entretien partenaire	12	11	13	13	47	24	120
Evaluation sociale / réévaluation	2	5	14	12	14	6	53
Fin d'accompagnement	0	0	2	0	2	1	5
Permanence action logement	0	0	0	0	0	0	0



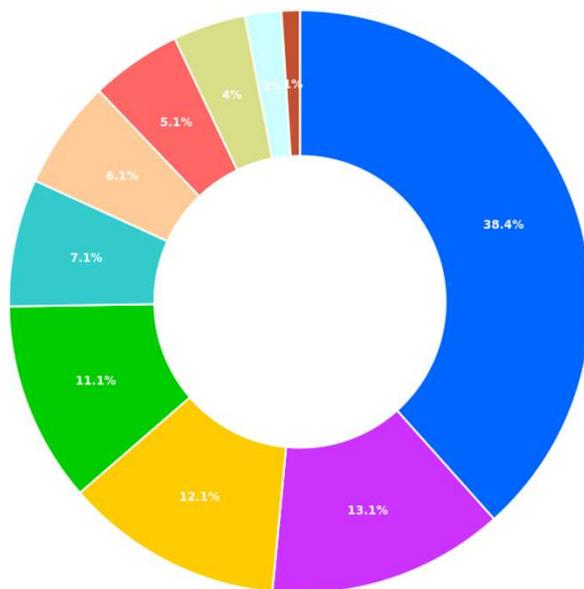
Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Caractéristiques des appelants

Accès au service

DONNÉES SUR LA BASE DE 100 RÉPONDANTS

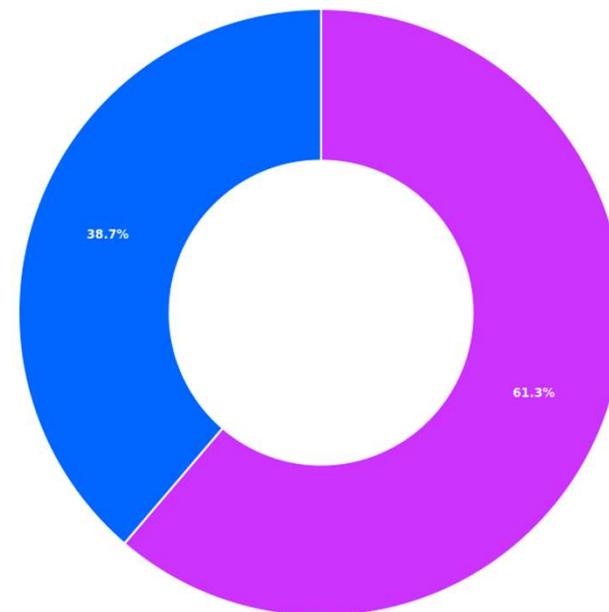
- Suite à une communication interne
- Affichage
- Via les Ressources Humaines
- Via le management
- Via l'assistante sociale
- Bouche à oreille
- Via les représentants du personnel
- Autre
- Via le service médical
- Sur les conseils du consultant Stimulus
- Via une permanence sur site (DEA)



Genre

DONNÉES SUR LA BASE DE 111 RÉPONDANTS

- Féminin
- Masculin

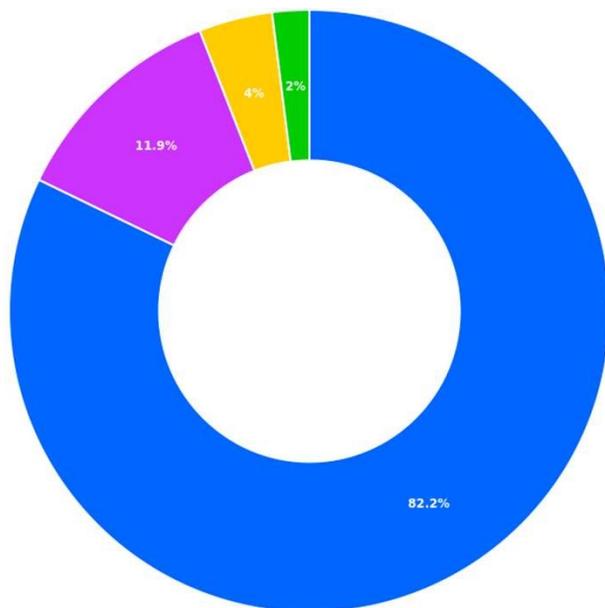


Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Type interlocuteur

DONNÉES SUR LA BASE DE 111 RÉPONDANTS

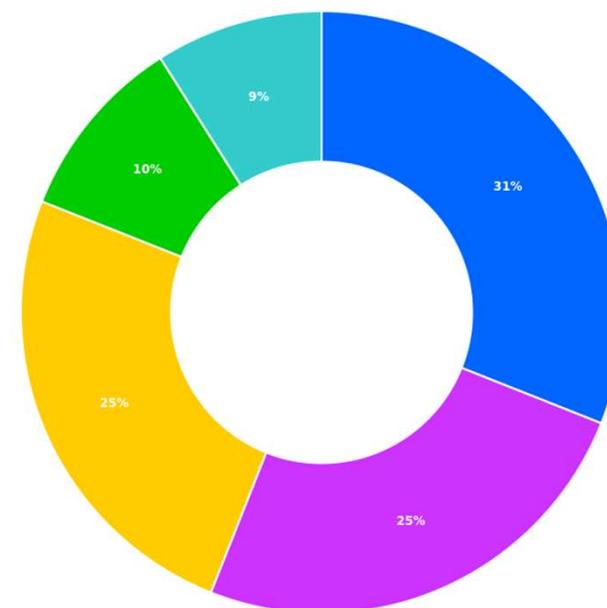
- Bénéficiaire
- Partenaire
- Ayant droit
- RH/Direction/manager
- IRP



Classe d'âge

DONNÉES SUR LA BASE DE 62 RÉPONDANTS

- de 30 à moins de 40 ans
- de 40 à moins de 50 ans
- de 50 à moins de 60 ans
- de 20 à moins de 30 ans
- plus de 60 ans

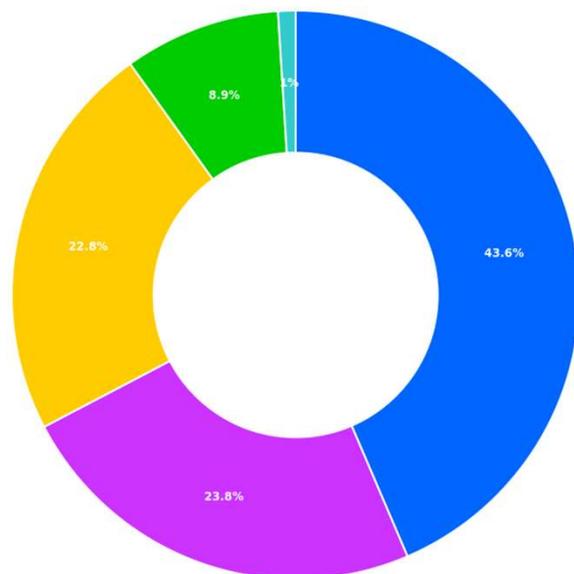


Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Situation familiale

DONNÉES SUR LA BASE DE 98 RÉPONDANTS

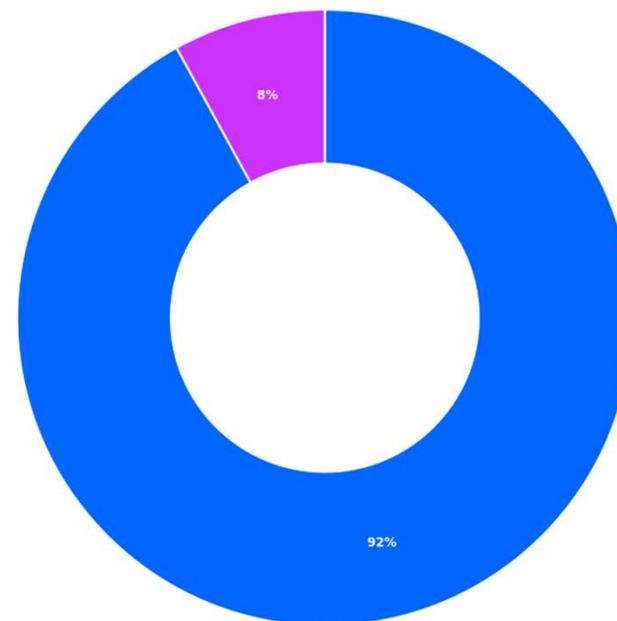
- Marié.e / Pacsé.e / Union libre
- Séparé.e / Divorcé.e
- Célibataire
- NC
- Veuf.ve



Fonction

DONNÉES SUR LA BASE DE 65 RÉPONDANTS

- Non Manager / Non encadrant
- Manager / Encadrant

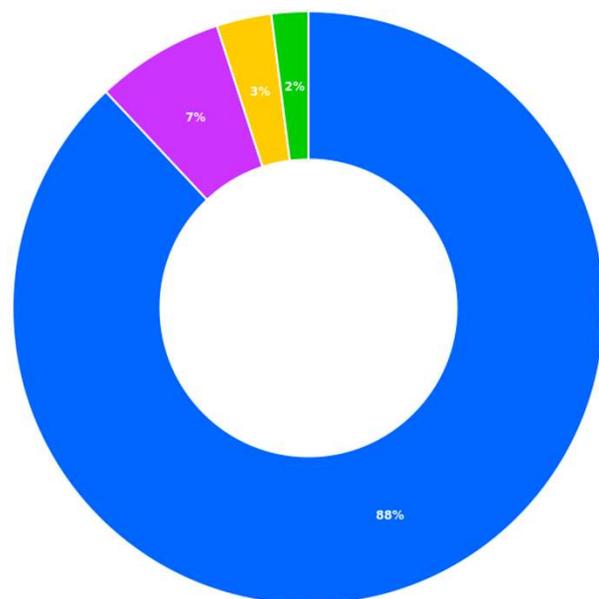


Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Statuts

DONNÉES SUR LA BASE DE 100 RÉPONDANTS

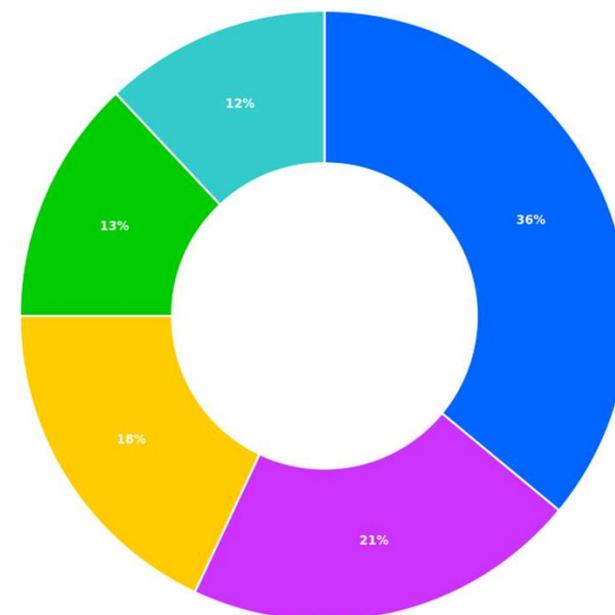
- ETAM
- Ouvrier
- Cadre
- Alternant/Apprentissage



Ancienneté

DONNÉES SUR LA BASE DE 73 RÉPONDANTS

- Moins de 5 ans
- De 14 à 19 ans
- 20 ans et +
- De 5 à 9 ans
- De 10 à 14 ans

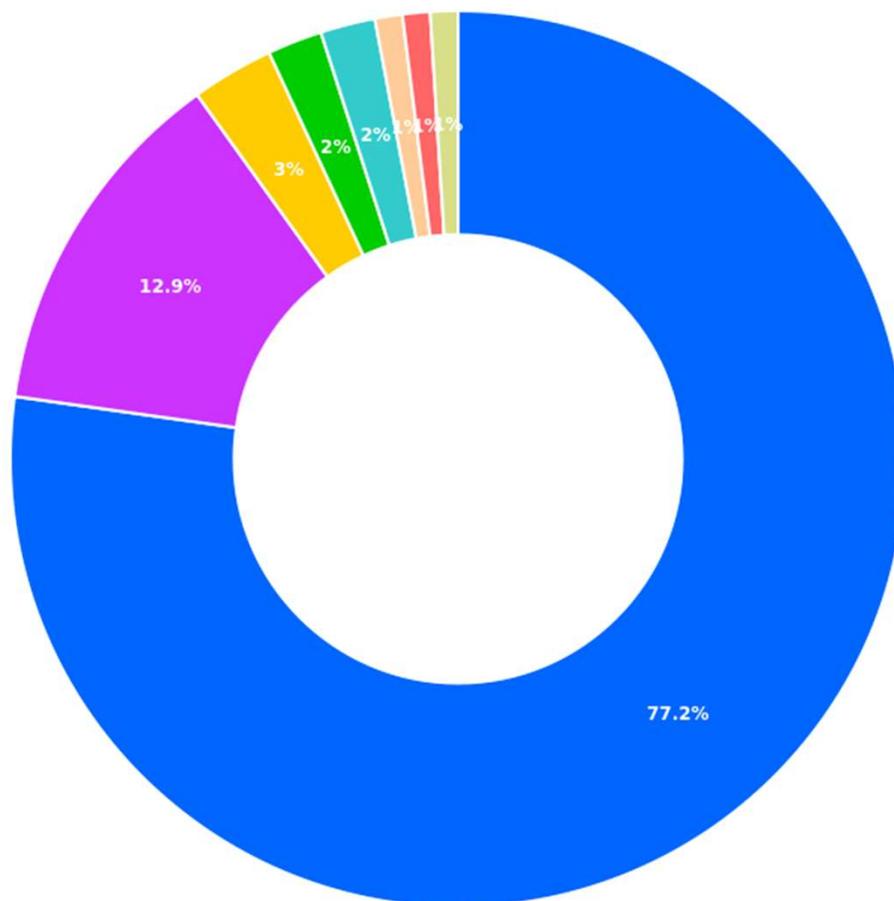


Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Situation professionnelle

DONNÉES SUR LA BASE DE 109 RÉPONDANTS

- En activité
- Arrêt de travail / Maladie
- Congé Maternité / Parental
- Arrêt longue maladie
- Mi-temps thérapeutique
- RQTH
- Invalidité
- Demandeur d'emploi

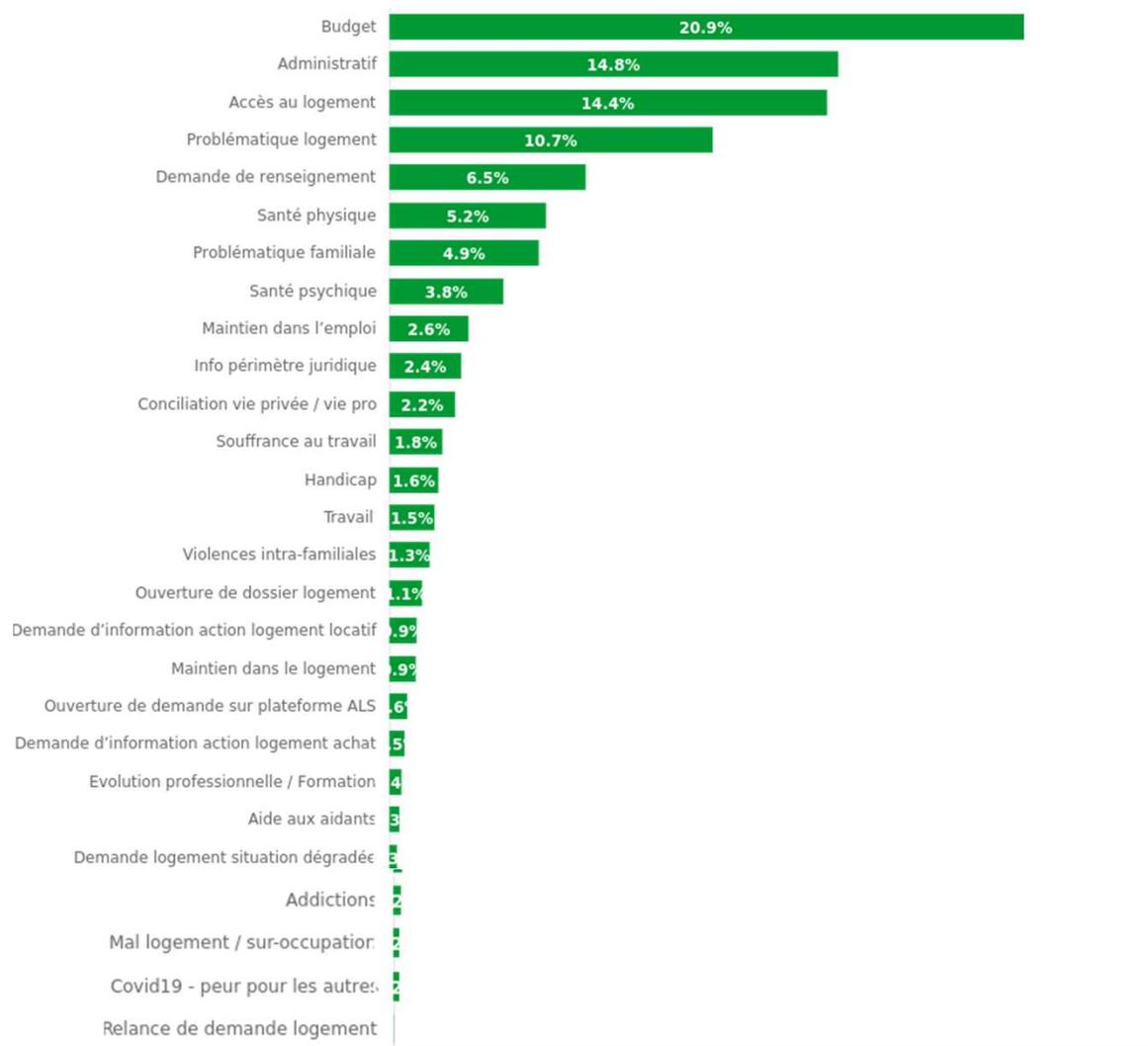


Accompagnement social – deuxième semestre 2021

L'entretien

Problématiques

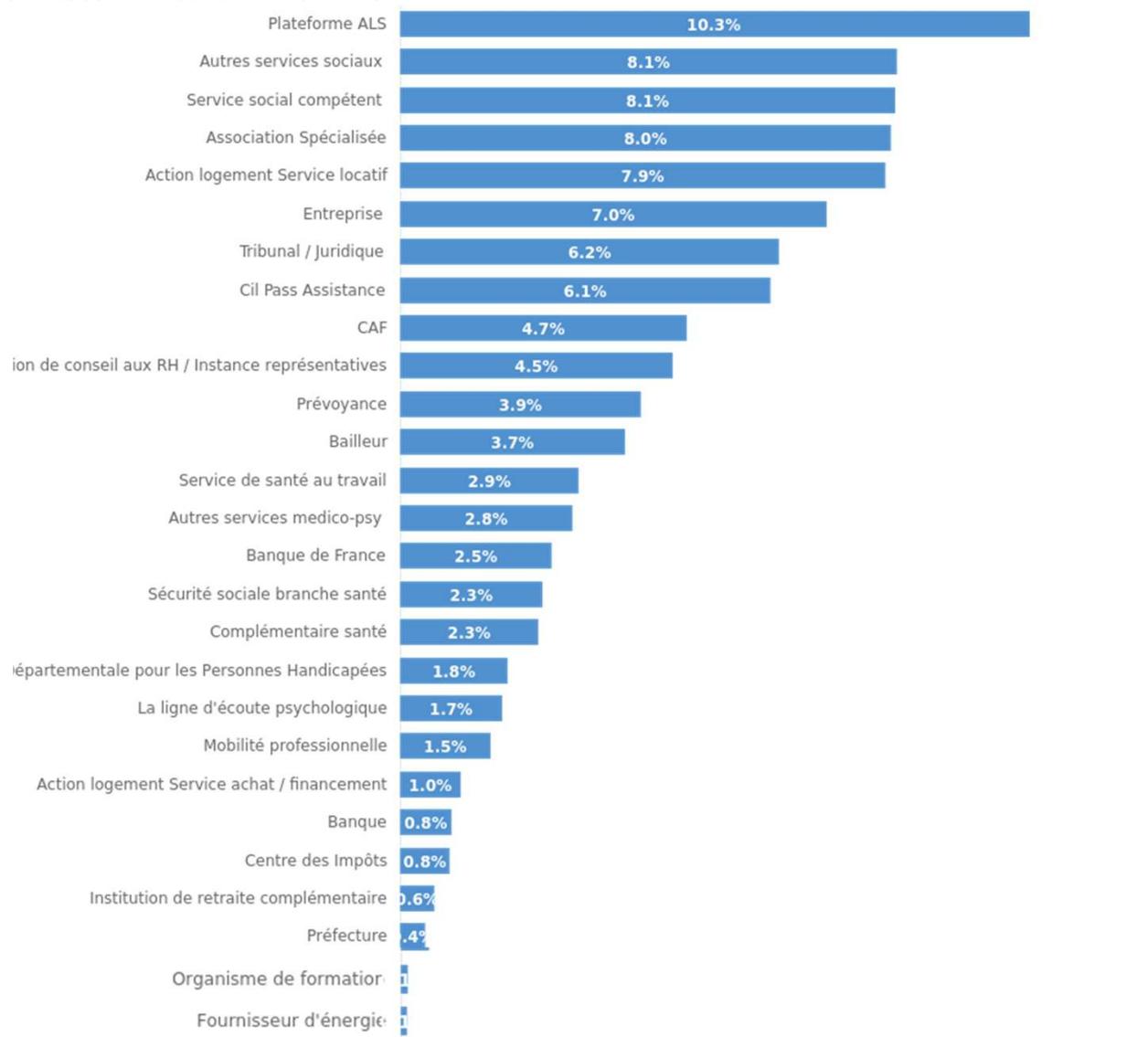
DONNÉES SUR LA BASE DE 108 RÉPONDANTS



Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Orientations

DONNÉES SUR LA BASE DE 91 RÉPONDANTS

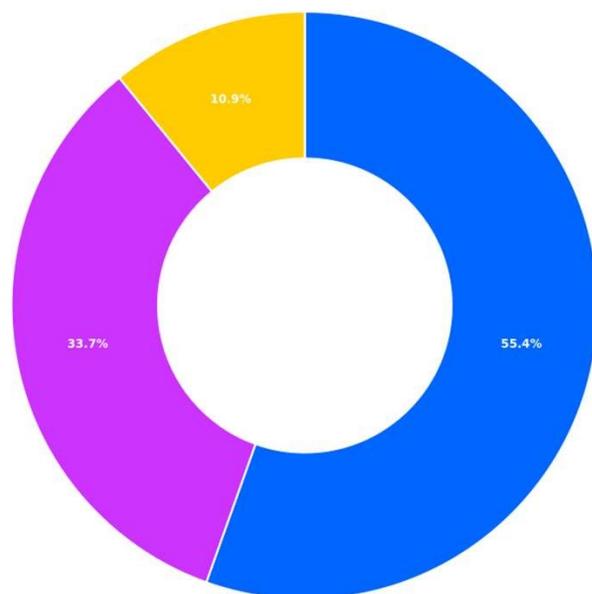


Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Niveau d'intervention

DONNÉES SUR LA BASE DE 111 RÉPONDANTS

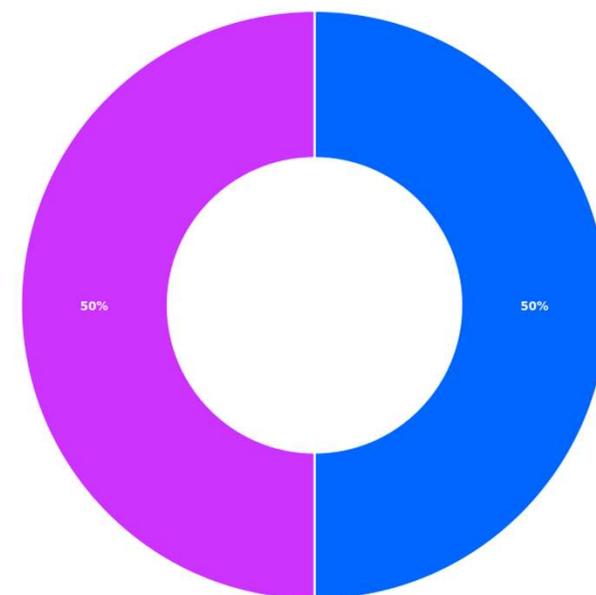
- 3 (risque potentiel)
- 2 (risque est réel)
- 1 (risque avéré)



Nature de l'intervention

DONNÉES SUR LA BASE DE 111 RÉPONDANTS

- Ponctuelle (Accueil, information, orientation)
- Suivi : accompagnement social



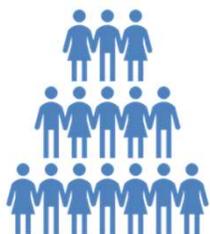
Accompagnement social – deuxième semestre 2021

Synthèse

- 111 salariés de l'entreprise Carrefour ont été accompagnés durant ce second semestre 2021.
- Nous observons que la sollicitation du service social est constante au second semestre 2021. L'activité a été intensive tout au long du 4^{ème} trimestre avec une augmentation des appels parfois multipliée par deux. Toutefois, nous ne constatons pas sur la même période une augmentation des nouvelles situations prises en charge mensuelles. La complexité des situations accompagnées demande à notre équipe d'assistantes sociales d'initier de nombreuses démarches ou action de coordination en partenariat se traduisant ici par une activité d'appel plus accrue qu'au cours des mois précédents.
- Nous observons que les salariés de l'entreprise Carrefour nous sollicitent sur des sujets très divers. Nous notons que les principales problématiques abordées concernent les questions de logement (29,7%), budgétaires (20,9%) et administratives (14,8%).
- La crise sanitaire n'a pas été mise en avant par les salariés comme étant une difficulté. Cependant, notre équipe d'assistantes sociales note qu'elle est en toile de fond des entretiens et qu'elle peut être la source, au cas par cas, d'un déséquilibre quel qu'il soit (budgétaire, familial...).
- Nous notons que les services des RH ainsi que les responsables de proximité sont des relais à part entière pour orienter les salariés vers notre service. En effet, 23% des salariés ont obtenu l'information de l'existence de notre service par ces interlocuteurs.
- Notre équipe d'assistantes sociales met en avant que les fonds de solidarité internes au Groupe Carrefour sont un levier d'action important pour soutenir les salariés dès lors que l'on évoque une difficulté financière et que le droit commun ne peut être sollicité.
- Notre équipe souhaite être dans une démarche d'amélioration continue de nos accompagnements auprès des collaborateurs.

Aussi, une politique logement pour Action Logement, instaurée par le Groupe Carrefour, serait un outil essentiel pour soutenir les salariés les plus fragilisés. Nous sommes bien sûr à votre disposition si vous souhaitiez être accompagné dans vos réflexions sur ce sujet.

Accompagnement social – Bilan de l'année 2021



- **241 collaborateurs différents accompagnés**
 - **153 salariés** accompagnés au 1er semestre 2021
 - **111 salariés** accompagnés au second semestre 2021



- **1320 interventions en 2021**
 - **727 interventions** au 1^{er} semestre 2021
 - **593 interventions** au second semestre 2021

Comparatif avec les années précédentes sur le N° vert (accompagnement à distance):



L'année 2021 et le service social:

Principaux motifs de sollicitations d'accompagnements

Logement

- Demande de logement social mairie et action logement
- Expulsion locative suite à des impayés de loyer
- DALO à engager

Budget

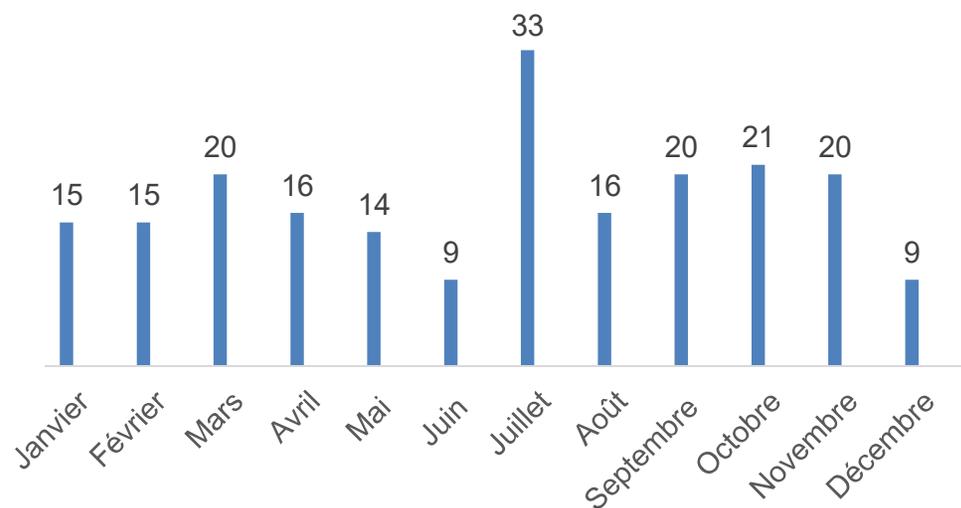
- Ouverture de droits
- Aides sociales concernant des difficultés structurelles ou passagères

Administratif

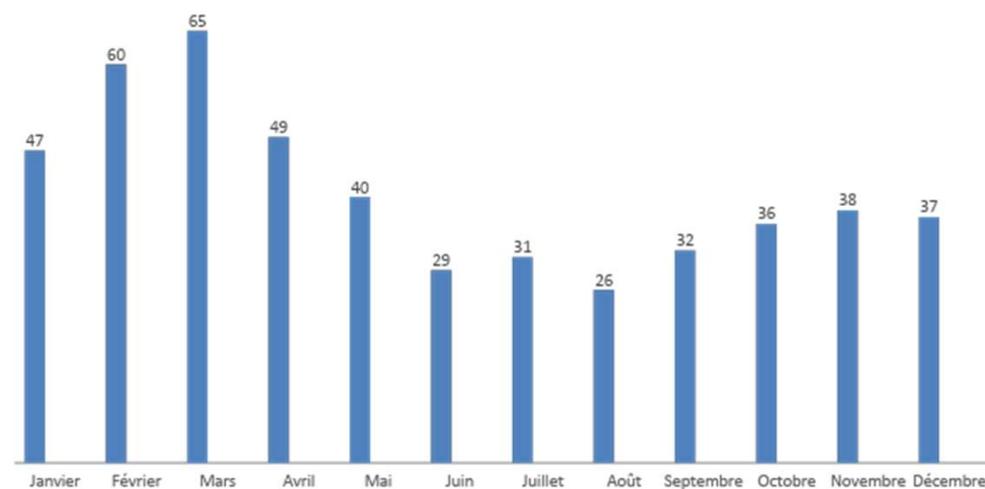
- Soutien aux démarches
- Information, Conseils, Orientations

Accompagnement social – Bilan de l'année 2021

Nombre de nouveaux bénéficiaires

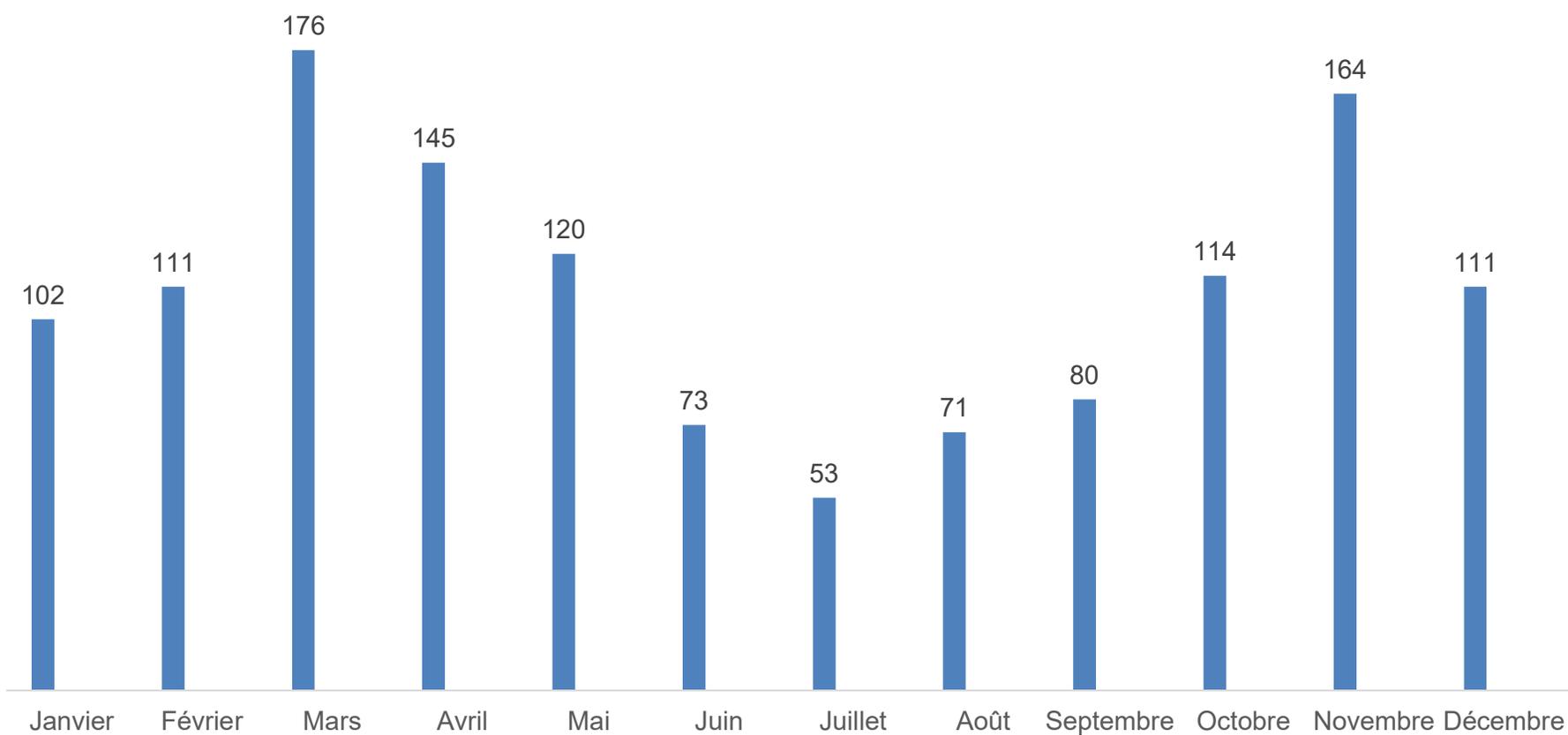


Nombre de bénéficiaires actifs



Accompagnement social – Bilan de l'année 2021

Nombre d'entretiens



Glossaire

Budget : Difficulté ou question ayant pour origine ou conséquence un déséquilibre du budget du salarié et/ou de son foyer.

Logement : Difficulté ou question ayant pour origine ou conséquence la mise en difficulté du salarié dans l'accès ou le maintien dans un logement / hébergement.

Santé : Difficulté ou question ayant pour origine ou conséquence un problème de santé du salarié ou d'un de ses ayants-droit.

Familial : Difficulté ou question ayant pour origine ou conséquence un changement de statut (mariage, séparation, arrivée d'un enfant...), les prestations familiales, la parentalité, le couple.

Administratif : Difficulté ou question en lien avec des démarches à réaliser auprès d'organismes privés ou publics.

Juridique : Difficulté ou question en lien avec le champ du Droit (Famille, Consommation, Sécurité Sociale...).

Professionnel : Difficulté ou question en lien avec la vie professionnelle du salarié comme la mobilité, le handicap, les arrêts maladie, le départ à la retraite.

Définition des niveaux d'intervention :

Niveau 1 : Les besoins essentiels du salarié ne sont pas assurés dans l'immédiat. Exemples : rupture alimentaire ou de logement

Niveau 2 : Le fait de subvenir aux besoins essentiels du salarié est menacé. Exemples : Procédure d'expulsion locative en cours, déséquilibre budgétaire important suite à un événement imprévu

Niveau 3 / Non urgent : Actions préventives, réduire les risques de mise en situation difficile en anticipant. Exemples : Information sur la démarche de divorce / soutien d'une demande de logement social