

Accord d'entreprises sur la santé, sécurité et la qualité de vie au travail

ENTRE

Les sociétés CARREFOUR Hypermarchés SAS ; Centre de Formation et de Compétences.

Représentées par Agnès BEKOURIAN, Directrice des Relations Sociales.

D'une part,

ET

Les Organisations Syndicales ci-dessous désignées :

LA CONFEDERATION FRANCAISE DEMOCRATIQUE DU TRAVAIL (C.F.D.T.)
Représentée par Monsieur Thierry BABOT, Délégué National Hypermarchés, dûment habilité ;

LE SYNDICAT NATIONAL CFE-CGC DE L'ENCADREMENT DU GROUPE CARREFOUR (SNEC CFE-CGC Agro)
Représentée par Monsieur Gérard BASNIER, Délégué National Hypermarchés, dûment habilité ;

LA CONFEDERATION GENERALE DU TRAVAIL (C.G.T.)
Représentée par Monsieur Franck GAULIN, Délégué National Hypermarchés, dûment habilité ;

LA FEDERATION GENERALE DES TRAVAILLEURS DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DES TABACS ET ALLUMETTES (F.G.T.A. / F.O.)
Représentée par Madame Jacqueline POITOU, Déléguée Nationale Hypermarchés, dûment habilitée ;

D'autre part,

1
BT
PJ
TB
B

Préambule

Titre I : La Commission Nationale Santé, Sécurité et Qualité de vie au Travail

Chapitre 1 -- Composition et rôle de la CNSSQVT

Chapitre 2 -- Les moyens accordés à la CNSSQVT

Chapitre 3 -- La gestion de crise

Titre II : Une politique Santé et Qualité de vie au travail : une démarche partagée et pluridisciplinaire

Chapitre 1 – Définitions

Article 1-1. La prévention des risques professionnels

Article 1-2. La prévention des risques psychosociaux

Article 1-3. La pénibilité

Article 1-4. La qualité de vie au travail

Chapitre 2 – L'implication des différents acteurs

Article 2-1. Les acteurs

2-1.1. Les acteurs internes au niveau National

2-1.2 Les acteurs internes au niveau Local

2-1.3. Les acteurs externes

Article 2-2. L'appropriation de la démarche

Titre III : Les principales composantes de la politique Santé, Sécurité et Qualité de vie au travail

Chapitre 1 – La pérennisation du référentiel santé et sécurité au travail

Chapitre 2 – Les conditions qui favorisent un travail de qualité

Article 2-1 : L'organisation et le contenu du travail

Article 2-2 : L'accès à l'information

Chapitre 3 – Maintenir et promouvoir la qualité des relations sociales

Article 3-1 : La qualité du dialogue social

Article 3-2 : Renforcer la qualité des relations de travail et la coopération

3-2-1. L'évaluation et la prévention des risques psychosociaux

3-2-1-1. Le collectif de travail, l'accompagnement du changement et l'utilisation des nouveaux outils numériques

3-2-1-2. La pérennisation de la cellule psychologique

3-2-1-3. La prévention, l'identification et la gestion de situations qualifiées de harcèlement

a. La prévention des situations de harcèlement

b. L'identification et la gestion des situations de harcèlement

TB
2 BB
PT
M

3-2-1-4. La prévention et le traitement des incivilités externes

3-2-2. La convivialité et les pratiques d'un management bienveillant

3-2-2-1. Le Guide « Bien vivre ensemble »

3-2-2-2. Les pratiques d'un management bienveillant

a. Le rôle de l'encadrement

b. L'accompagnement de l'encadrement

3-2-3. Le droit d'expression par les études internes

Chapitre 4 – L'environnement de travail

Article 4-1. L'utilisation des lieux de travail

Article 4-2. L'aménagement des espaces de travail

Article 4-3. Les équipements de travail

Article 4-4. La signalétique sur les lieux de travail

Article 4-5. L'information des accidents du travail et des maladies professionnelles

Chapitre 5 – La prise en compte de la pénibilité au travail

Article 5-1. La pérennisation du Diagnostic pénibilité

Article 5-2. Le plan d'action de réduction des expositions des salariés exposés au-delà des seuils

Chapitre 6 – L'amélioration des conditions de travail des salariés

Article 6-1. L'association des membres de la CNSSQVT aux projets améliorant les conditions de travail

Article 6-2. Les actions de prévention par la formation

Article 6-3. « Mieux Travailler au Drive »

Chapitre 7 – La réalisation et le développement personnel

Article 7-1 : Des services facilitant la vie quotidienne

Article 7-2 : Développement de formations en faveur du bien-être

Article 7-2.1 : Formation capital santé

Article 7-2.2 : Prévention contre le tabac

Article 7-2.3 : Sensibilisation aux addictions

Chapitre 8 – La conciliation vie professionnelle et vie personnelle

Article 8-1. L'application des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie

Article 8-2. Les mesures en faveur de l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle

Article 8-3. Le droit à la déconnexion

Article 8-4. La cellule d'accompagnement social

Titre IV : L'information, la sensibilisation et le suivi de la politique Santé et Qualité de vie au travail

Chapitre 1 – L'information et la sensibilisation sur la politique Santé et Qualité de vie au travail

Chapitre 2 – Le suivi de la mise en œuvre de l'accord : Le rapport Santé et Qualité de vie au travail

Article 2-1. Le rapport annuel national Santé et Qualité de vie au travail

Article 2-2. Le rapport annuel Santé et Qualité de vie au travail par magasin

Titre V : Dispositions finales

Article 1 - Conditions de validité de l'accord

Article 2 - Durée de l'accord

Article 3 – Conditions de suivi et clause de rendez-vous

Article 4 – Révision

Article 5 – Dénonciation

Article 6 – Adhésion

Article 7 – Dépôt et publicité

4
TB
PT

Préambule

Soucieuses de renforcer la politique santé au travail des Hypermarchés Carrefour, les organisations syndicales et la Direction ont souhaité poursuivre ensemble une démarche permettant de répondre aux attentes des salariés et de l'entreprise dans ce domaine.

« La pérennité, l'indépendance et la croissance régulière de Carrefour sont fondées sur le travail des femmes et des hommes du Groupe ... », « L'efficacité de Carrefour prend sa source dans la motivation des femmes et des hommes qui y travaillent ainsi que dans l'organisation qui régit leurs rapports et définit leurs responsabilités », ces extraits tirés des Politiques Carrefour illustrent toute l'importance que l'entreprise donne à ses salariés et de ce fait, de la nécessité de préserver leur santé, sécurité et leur qualité de vie au travail.

A ce titre, la préservation de la santé physique et mentale des salariés doit se situer au cœur des préoccupations de l'entreprise et doit être intégrée à part entière dans ses processus de décision et dans son fonctionnement au quotidien.

Les parties conviennent que bien que le sujet de la santé au travail ainsi que la mise en œuvre d'une démarche appropriée de prévention des risques professionnels incombent à l'employeur, l'implication de l'ensemble des acteurs de l'entreprise est nécessaire afin d'en assurer l'efficacité.

C'est d'ailleurs dans ce cadre, que la Direction et les organisations syndicales sont parvenues à la signature d'un premier accord triennal sur la santé au travail le 4 juillet 2012.

De nombreux accords et chartes ont également été signés par Carrefour dans le but d'améliorer la qualité de vie au travail des femmes et des hommes de l'entreprise (Accord Egalité Professionnelle, Accords Seniors, Accord Contrat de Génération, Accord sur l'accompagnement des fins de carrière, Accords Mission Handicap, la Charte des 15 Engagements pour l'équilibre des temps de vie...).

Aussi, dans le cadre de ce nouvel accord, qui s'inscrit dans le cadre des dispositions de l'article L.2242-8 du code du travail, les parties se sont ainsi rencontrées à 6 reprises entre le 16 novembre 2016 et le 21 juin 2017 afin de négocier un accord portant sur la santé et la qualité de vie au travail.

La Direction et les Organisations Syndicales signataires souhaitent par le présent accord pérenniser les actions déjà menées notamment dans le cadre du premier accord et développer la promotion de la qualité de vie au travail.

Les engagements en faveur de la santé et la qualité de vie au travail s'articulent autour des thématiques suivantes :

- une Commission Santé, Sécurité et qualité de vie au travail comme pilier de la mise en œuvre de l'accord
- une démarche qui doit être partagée et pluridisciplinaire ;
- les composantes indispensables de la santé et la Qualité de vie au travail ;
- l'information, la sensibilisation et le suivi de la santé et Qualité de vie au travail.

Titre I : La Commission Nationale Santé, Sécurité et Qualité de vie au Travail

Dans le cadre du présent accord la Commission Nationale Santé Sécurité au Travail est désormais dénommée Commission Nationale Santé, Sécurité et Qualité de vie au Travail (CNSSQVT).

Cette commission a été créée en 2007 puis prorogée en 2008 dans le cadre de l'accord droit syndical.

Dans le cadre du précédent accord, le rôle de la CNSSQVT a été renforcé.

Sans se substituer aux prérogatives des CHSCT de l'ensemble des établissements, le rôle de la CNSSQVT consiste à participer à l'analyse des risques professionnels et l'évolution de la qualité de vie au travail dans l'entreprise ainsi qu'à la proposition de mesures de prévention à mettre en œuvre.

Cette commission a pour mission :

- de veiller au respect des engagements du présent accord ;
- de contribuer aux réflexions relatives à la santé et à la qualité de vie au travail et d'être force de propositions ;
- de soutenir le suivi du référentiel de la politique santé, sécurité et qualité de vie au travail
- de mettre en œuvre de nouvelles actions de communication pour promouvoir l'action et les missions de la CNSSQVT, notamment par l'établissement d'un livret.

Les parties tiennent à définir précisément les missions de la CNSSQVT afin de les harmoniser avec celles des CHSCT d'établissement. A ce titre, les missions et moyens accordés à cette commission sont définis ci-après :

Chapitre 1 -- Composition et rôle de la CNSSQVT

La présidence de la CNSSQVT est assurée par un représentant de la Direction. Il sera assisté d'un représentant de la Direction Santé au Travail et éventuellement de responsables de l'entreprise dont la présence, en tant que spécialistes, permet d'enrichir les échanges sur les sujets inscrits à l'ordre du jour.

Les organisations syndicales seront représentées par une délégation composée de 4 membres désignés par elles et dont les noms seront transmis par écrit à la Direction des Relations Sociales par le Délégué Syndical National Hypermarchés, choisi parmi les membres élus ou désignés des CHSCT d'établissement.

A la fin de chaque réunion de la Commission, un tour de table sera effectué pour échanger sur les prochains sujets à aborder, ceci afin d'anticiper les thèmes pouvant être traités lors des prochaines réunions.

Le compte-rendu de chaque réunion de la CNSSQVT doit être affiché dans tous les établissements sur le panneau d'affichage prévu à cet effet.

La CNSSQVT contribue à la prévention des risques professionnels et participe à l'analyse, au niveau national, des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés de l'entreprise.

6 TB
PJ

Elle contribue à la promotion de la qualité de vie au travail dans l'entreprise et suscite toute réflexion et proposition qu'elle estime utile dans cette perspective au niveau national.

Cette commission est réunie à l'initiative de la Direction au moins 4 fois par année civile.

Chapitre 2 -- Les moyens accordés à la CNSSQVT

Les membres des délégations syndicales représentées à la CNSSQVT bénéficient d'un crédit d'heures trimestriel spécifique de 21 heures par membre. Les membres de la CNSSQVT pourront également bénéficier du crédit d'heures global attribué aux délégués syndicaux nationaux et prévu par l'accord de droit syndical sous condition de signature.

Cette commission sera assistée d'un expert pour :

- assurer la veille du respect du présent accord ;
- se faire conseiller sur des questions relatives à l'application pragmatique des mesures définies dans cet accord ;
- proposer des orientations d'actions prioritaires à mener ;
- avoir un avis sur des sujets plus « techniques » nécessitant l'avis d'un expert de la prévention des risques professionnels.

Le choix de l'expert s'opérera en accord entre la Direction et la majorité des membres des délégations syndicales représentées à la CNSSQVT.

Dès lors qu'une expertise locale, portant sur un sujet pouvant concerner plusieurs établissements, aura été menée au sein d'un établissement, le rapport de cette expertise sera communiqué à la CNSSQVT afin d'alimenter les échanges au niveau national.

Chapitre 3 : La gestion de crise

En cas de crise grave (pandémie, attentat terroriste, ...) affectant la santé et la sécurité des salariés, la Direction pourra organiser une réunion avec les Délégués Syndicaux Nationaux de chaque organisation syndicale représentative, afin d'échanger les informations nécessaires et de partager les éventuels plans d'actions.

Le Délégué Syndical National pourra donner mandat au Délégué National Adjoint ou à un membre de la Commission Nationale Santé, Sécurité et Qualité de Vie au Travail.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including a large 'B', 'TS', and 'PT' with the number '7' below them.

Titre II : Une politique Santé et Qualité de vie au travail : une démarche partagée et pluridisciplinaire

Chapitre 1 – Définitions

Article 1-1. La prévention des risques professionnels

L'article L. 4121-1 du Code du travail constitue le fondement de l'obligation pour le chef d'établissement de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour préserver la sécurité, la santé (physique et mentale) et assurer le confort de ses salariés.

L'article L. 4121-2 du Code du travail pose pour sa part les grands principes généraux de la prévention, à savoir :

- éviter les risques ;
- évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- combattre les risques à la source ;
- adapter le travail à l'homme ;
- tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- planifier la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral ou sexuel ainsi que ceux liés aux agissements sexistes ;
- prendre des mesures de protection collectives en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelles ;
- donner des instructions appropriées aux travailleurs.

Article 1-2. La prévention des risques psychosociaux

Il est précisé qu'il n'existe pas de définition légale précise des risques psychosociaux.

Le Ministère du travail énonce que les risques psychosociaux sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial. Sous l'entité des risques psychosociaux, on entend le stress mais aussi les violences internes (harcèlement moral et sexuel) et externes (exercées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés).

Les signataires rappellent que les risques psychosociaux revêtent une grande diversité et complexité, puisque s'y confondent souvent des éléments déterminants, des causes avec leurs effets ou conséquences. Ils évoquent à la fois un état physiologique et psychologique, leurs causes ou leurs effets.

Les parties signataires réaffirment la nécessité et l'obligation de prévenir les risques psychosociaux, contribuant ainsi au bien être des salariés et à une plus grande efficacité de l'entreprise.

Aussi, l'objectif de cet accord est de préserver la santé physique et psychique des salariés en s'appuyant sur le fait que l'activité professionnelle doit constituer une source de développement personnel pour chaque salarié sans que soit redouté d'effet négatif sur la santé ou l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.

Handwritten signatures and initials: TB, BT, PT, and a stylized 'M'.

Article 1-3. La pénibilité

Selon la législation, la pénibilité se caractérise par le fait d'être ou d'avoir été exposé au cours de sa carrière à des risques professionnels liés à « des contraintes physiques marquées », à « un environnement physique agressif » ou à « certains rythmes de travail susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé du travailleur ».

Les facteurs de risques susceptibles de rentrer dans cette définition et énumérés par décret sont : les manutentions manuelles de charges, les postures pénibles définies comme positions forcées des articulations, les vibrations mécaniques, les agents chimiques dangereux y compris les poussières et les fumées, le bruit, le travail en milieu hyperbare ou par température extrême, le travail de nuit, en équipes successives ou alternantes, le travail répétitif.

Article 1-4. La qualité de vie au travail

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 définit la Qualité de Vie au Travail comme « *un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué* ».

C'est dans ce cadre que les parties sont convenues de ce nouvel accord afin d'améliorer le bien être des salariés tout en améliorant la performance de l'organisation.

Chapitre 2 – L'implication des différents acteurs

Article 2-1. Les acteurs

Dans le précédent accord, les parties avaient insisté sur le fait que la mise en œuvre d'une politique de prévention des risques professionnels et de qualité de vie au travail nécessite la mobilisation de tous les acteurs de l'entreprise ainsi que leur action coordonnée.

Il est donc réaffirmé que l'implication de ces différents acteurs, permet de mettre en place une véritable politique de santé et de qualité de vie au travail pérenne, efficace et adaptée au fonctionnement de l'entreprise.

Dans cette optique, un effort important sera réalisé pour développer les ressources et les compétences internes de l'entreprise en la matière.

2-1.1. Les acteurs internes au niveau National

La Direction

La Direction de l'entreprise, consciente de l'importance des enjeux sociaux et économiques d'une politique de santé, sécurité et qualité de vie au travail forte, réaffirme son attachement à l'implication de tous ses niveaux hiérarchiques.

La Direction s'assure notamment de l'appropriation par chacun, des grandes orientations définies par le présent accord, ainsi que de leur bonne application. A ce titre, elle s'engage ainsi à décliner ces orientations tout au long de la ligne managériale.

BT
PT
TB

La Direction des Ressources Humaines

La fonction Ressources Humaines, dans son rôle de conseil, d'appui et d'accompagnement des managers et des collaborateurs, constitue un interlocuteur privilégié, un lien central et indispensable avec les différents acteurs œuvrant dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Les acteurs de la fonction Ressources Humaines de proximité ont un rôle de veille, d'alerte et de remontée d'information sur la qualité des conditions de vie au travail.

La fonction Ressources Humaines veille à apporter aux salariés, conseil et accompagnement, notamment en matière de parcours professionnels, de développement des compétences et de formation.

La Direction Santé au Travail

La Direction Santé au Travail, créée en août 2012, est au cœur des préoccupations de santé et de sécurité des hommes et des femmes de Carrefour.

Cette Direction, rattachée à la DRH France, intervient sur trois domaines :

- les risques professionnels
- les risques psychosociaux
- la prévention de la pénibilité.

Elle communique sur des moyens de prévention afin d'éviter les accidents, développe le réseau national auprès des acteurs extérieurs tels que les CARSAT. Elle apporte un accompagnement technique à la Direction des Relations Sociales et à la Direction des Achats non marchands. Elle développe une communication auprès de la Commission Nationale Santé Sécurité au Travail et en externe auprès des différentes institutions. Elle participe à la création de plusieurs modules de formation adaptés à tous les salariés.

Les Relais Régionaux Santé au Travail

Les Relais Régionaux Santé au Travail seront dédiés aux Hypermarchés et rattachés directement aux Directeurs des Ressources Humaines de chaque bassin. Il développe le réseau de proximité auprès des acteurs extérieurs tels que les CARSAT.

Sans se substituer aux prérogatives des CHSCT des établissements, ils accompagnent les établissements ayant une forte sinistralité afin de mettre en œuvre une démarche proactive de prévention des risques.

Ils développent une communication auprès des Directions Régionales, des magasins, sur les thèmes de la Santé, Sécurité et Qualité de vie au Travail, et sur la mise en place et le suivi du présent accord.

La Commission Nationale Santé, Sécurité et Qualité de vie au Travail

Le rôle de la CNSSQVT étant central dans le cadre de la politique Santé, Sécurité et Qualité de vie au travail, les parties sont convenues qu'elle fasse l'objet d'un titre dédié à sa définition, son rôle, ses missions et ses moyens (cf titre I).

2-1.2 Les acteurs internes au niveau Local

Le Directeur d'établissement

Le Directeur d'établissement, dépositaire du pouvoir de décision et disposant des moyens de mise en œuvre de la politique de santé, sécurité et qualité de vie au travail, adaptée à son établissement, est garant de son application effective dans son périmètre de compétences. Il prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité au travail et protéger la santé physique et mentale des salariés.

Il veille à développer de bonnes relations de travail, à la fois hiérarchiques, entre collègues et avec les clients. Il doit être attentif à la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle des membres de son équipe. La communication sous toutes ses formes au sein de l'équipe reste primordiale. Son action doit permettre de garantir une bonne articulation des projets collectifs et des projets individuels, de donner du sens au travail et au rôle de chacun et ne pas laisser le salarié seul face à ses difficultés. Le Directeur et son équipe de direction sont au premier plan pour détecter les premiers signaux pouvant être signe de mal-être.

A ce titre, la Direction d'établissement dispose de différents moyens et peut notamment procéder à une enquête globale ou à une écoute du personnel auprès de l'ensemble des salariés.

Il est rappelé qu'une telle démarche ne doit pas être ciblée sur un rayon ou une personne car elle a pour objet de permettre à la Direction d'avoir une vision indicative globale en matière de santé et sécurité au travail au sein de son établissement.

Il doit solliciter le support et les compétences techniques des différents intervenants ayant à connaître des questions de santé et de sécurité au travail (médecin du travail, les membres CHSCT, Manager Ressources Humaines, Manager Sécurité, Pilote Mission Handicap, le copilote CHSCT Mission Handicap, la Direction Santé au travail...).

Le CHSCT d'établissement

Le CHSCT de chaque établissement a un rôle central et est l'acteur clé de la prévention des risques professionnels au travail de l'évaluation des risques et des moyens de prévention à mettre en œuvre au sein des magasins.

Sans préjudice des dispositions légales, il est rappelé le rôle essentiel de cette instance dans l'énoncé de ses principales compétences et missions. Cet énoncé des compétences et missions du CHSCT n'est donc pas exhaustif.

Ainsi le CHSCT :

- contribue à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des travailleurs de l'établissement et de ceux mis à disposition par une entreprise extérieure ;
- contribue à l'amélioration des conditions de travail ;
- veille à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières.

C'est une instance de concertation, de contrôle, de proposition et d'alerte.

Pour accomplir ses missions, il procède à des actions concrètes :

- il participe à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs de l'établissement, ainsi que des conditions de travail et de l'exposition des salariés à des facteurs de pénibilité ;
- il procède à des inspections à intervalles réguliers ;
- il procède à des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel, et doit proposer des plans d'action.

L'encadrement/ le responsable hiérarchique

Le responsable hiérarchique, quel qu'il soit (Responsable de secteur, Manager Métier/Service...) a un rôle à jouer dans la préservation de la santé, sécurité et qualité de vie au travail du collaborateur et bien qu'il soit lui-même soumis à subordination.

Il est l'interlocuteur quotidien du collaborateur et est généralement de ce fait le premier informé en cas de difficulté. Il organise en effet le collectif 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.

Il contribue à l'accompagnement et veille à la formation de son équipe.

Le Référent sécurité

Le Manager de Service Sécurité veille au bon respect par l'ensemble du magasin des règles d'hygiène et de sécurité. Il intervient en matière de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Il participe à l'animation de la prévention, et au suivi des actions du magasin. Il apporte ses connaissances et son expérience, participe et rédige l'évaluation des risques, l'élaboration et la mise à jour du document unique.

Il veille à la mise en œuvre effective des plans d'actions correctrices. De part sa compétence générale en termes de sécurité, il est le référent de la prévention des risques professionnels au sein du magasin.

Chaque salarié

La préservation de la santé, sécurité et qualité de vie au travail implique la participation de chacun.

A ce titre le salarié doit prendre soin de sa santé, de sa sécurité ainsi que de celles de ses collègues. Il contribue à la qualité de vie au travail tant pour lui-même, que de ses collègues et de sa hiérarchie, notamment en adoptant une attitude bienveillante et constructive.

2-1.3. Les acteurs externes

Le service de santé au travail

Le service de santé au travail est un intervenant essentiel dans le dispositif de prévention des risques professionnels.

Il a pour mission exclusive d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail. A cette fin, il :

- conduit les actions de santé au travail, dans le but de préserver la santé physique et mentale des travailleurs tout au long de leur parcours professionnel ;
- conseille les employeurs, les travailleurs et leurs représentants sur les dispositions et mesures nécessaires afin d'éviter ou de diminuer les risques professionnels, d'améliorer les conditions de travail, de prévenir la consommation d'alcool et de drogue sur le lieu de travail, de prévenir ou de réduire la pénibilité au travail et la désinsertion professionnelle et de contribuer au maintien dans l'emploi des travailleurs ;
- assure la surveillance de l'état de santé de tous les travailleurs en fonction des risques concernant leur sécurité et leur santé au travail, de la pénibilité au travail et de leur âge ;
- participe au suivi et contribue à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire.

Le réseau des CARSAT et de la CRAMIF (l'Ile-De-France)

Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) sont des organismes de droit privé exerçant une mission de service public relative aux risques sociaux [(risque vieillesse, risques professionnels (accidents de travail et maladies professionnelles)], et de l'action sociale.

En matière de risques professionnels, elles ont notamment pour mission de :

- aider les entreprises et les CHSCT à évaluer les risques d'accidents de travail et de maladies professionnelles (AT-MP) dans un but de prévention ;
- développer des actions de formation, de conseil, et de prévention sanitaire et sociale dans le domaine de la maladie ;
- développer une politique d'actions sociales au service des populations en difficulté grâce à leur service social.

En complément du réseau CRAMIF/CARSAT, il sera possible de faire appel à des organismes tels que l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) et ses antennes régionales (ARACT) qui peuvent être des appuis précieux, en matière d'amélioration des conditions de travail, en agissant notamment sur l'organisation du travail et les relations professionnelles.

L'inspecteur du travail

L'inspecteur du travail a une compétence générale en matière de réglementation du travail. Il contribue également à la prévention des risques professionnels.

Outre le droit de faire toutes observations ou de constater les infractions à la réglementation de l'hygiène et de la sécurité, l'inspecteur du travail dispose de prérogatives particulières lui permettant, sous certaines conditions, de faire arrêter les travaux ou les activités portant atteinte à la sécurité ou à la santé des travailleurs.

Article 2-2. L'appropriation de la démarche

La promotion et le développement de la démarche de la qualité de vie au travail reposent sur l'appropriation de concepts et par l'acquisition de compétences de l'ensemble des acteurs concernés. Les parties conviennent de la nécessité de poursuivre les actions de formation et de sensibilisation.

Cette appropriation et cette acquisition passent notamment par :

- des actions de formation et de sensibilisation (Prévention des risques professionnels, le maintien dans l'emploi, la prévention des RPS...),
- des actions de communication (affiches, livrets, campagne de prévention, ...),
- la mise à disposition de mesures de prise en charge de salariés en besoin de soutien psychologique.

La formation relative à la prévention des risques professionnels, dédiée aux différents acteurs concernés étant indispensable, la Direction souhaite la poursuivre notamment pour l'ensemble du personnel de l'encadrement, ayant un rôle à jouer dans la préservation de la santé, sécurité et qualité de vie au travail des collaborateurs.

A ce titre, dans le cadre du plan de formation établi par l'entreprise, les actions de formation en matière de prévention des risques seront poursuivies.

Des formations pertinentes doivent être délivrées à tous les acteurs de la politique santé et sécurité au travail, à savoir: les référents santé et sécurité au travail, l'encadrement, les membres CHSCT et les salariés.

Il a été décidé de la mise en place dans le cadre du précédent accord, d'une action de formation sur le thème portant sur le document unique d'évaluation des risques professionnels à destination des Managers Sécurité et des membres du CHSCT.

Ces formations devront être réalisées au plus tard 3 mois après la prise de fonction des salariés concernés.

Titre III : Les principales composantes de la Santé, Sécurité et Qualité de vie au travail

Chapitre 1 – La pérennisation du référentiel santé et sécurité au travail

Afin d'assurer un suivi efficace de la démarche santé et sécurité au travail, un référentiel a été défini dans le cadre du précédent accord.

Ce référentiel a été établi par la Direction avec la participation des membres de la CNSSQVT et porte sur les thèmes suivants :

- ✓ une politique santé et sécurité émanant de la Direction et réactualisée annuellement
- ✓ des objectifs définis chiffrés et contrôlables
- ✓ une veille réglementaire et technique
- ✓ un organigramme décisionnel en matière de santé et sécurité au travail
- ✓ une liste des métiers avec leurs contraintes inhérentes suite aux travaux paritaires de la FCD
- ✓ une liste des habilitations obligatoires
- ✓ un système de formation et de sensibilisation progressif et adapté au public concerné et définissant notamment les axes prioritaires
- ✓ des moyens techniques appropriés
- ✓ un système de gestion des anomalies et de partage d'expériences.

Les parties conviennent de reconduire ce référentiel dans le but d'une appropriation des thèmes par l'ensemble des acteurs.

Ce référentiel sera enrichi au fur et à mesure de l'évolution des cadres législatif et réglementaire et de l'organisation du travail, et pourra faire l'objet de mises à jour régulières.

Chaque année, les membres détermineront les thèmes prioritaires pour l'année à venir.

Chapitre 2- Les conditions qui favorisent un travail de qualité

Article 2-1. L'organisation et le contenu du travail

Il est important de porter une attention aux conditions qui permettent à chacun de fournir un travail de qualité et qui préservent le lien social.

Chaque poste de travail fait l'objet d'une description qui est remise au salarié en même temps que le support d'entretien annuel.

Ainsi chaque salarié, acteur de la performance de l'entreprise, doit être informé précisément de ses missions, son périmètre de responsabilités, les moyens et les procédures internes en vigueur lui permettant d'accomplir ses tâches.

La communication doit permettre une bonne compréhension de la politique et de la stratégie de l'entreprise.

L'entretien annuel, moment d'échange entre le supérieur hiérarchique et le salarié sur le bilan de l'année écoulée, ne doit pas se limiter à une simple constatation du travail réalisé mais doit tenir compte du travail réel en y intégrant les éventuels aléas rencontrés par le salarié, les solutions apportées et les moyens mis à sa disposition pour l'exécution de sa mission.

Le salarié doit effectivement avoir une vision claire de ses missions.

Dès lors que le salarié a une vision claire et précise de son poste de travail, qu'il a connaissance de son périmètre de responsabilités alors il saura faire preuve d'autonomie et être force de propositions.

Les parties souhaitent également rappeler que la Qualité de Vie au Travail passe par une charge de travail identifiée et adaptée au temps de travail de chaque salarié.

Les parties rappellent également que l'effectif de chaque établissement doit être adapté à la charge de travail identifiée.

Article 2-2. L'accès à l'information

Dans un environnement marqué par des évolutions, par des transformations rapides, la bonne compréhension de l'environnement de l'entreprise, de sa stratégie, de son organisation, est essentielle pour que chaque salarié puisse situer son action dans un contexte plus global et développer sa capacité à agir.

Disposer des informations utiles à l'exercice de sa fonction est également nécessaire pour permettre à chacun d'exercer son activité dans des conditions adaptées.

Carrefour Hypermarchés s'engage en conséquence à porter une attention particulière à la fréquence et à la qualité de l'information communiquée à ses salariés sur ses enjeux, ses résultats, l'actualité de ses métiers...

Pour cela, de nouveaux outils digitaux d'information ou de formation, largement accessibles, seront développés.

Pour l'ensemble des salariés et en particulier pour les nouveaux embauchés, une présentation de Carrefour sera mise à leur disposition sous un format adapté via notamment le portail intranet et les différents réseaux sociaux d'entreprise. Les initiatives visant à permettre à des groupes de salariés exerçant des fonctions similaires de partager des bonnes pratiques ou des informations utiles sont également favorisées.

L'entreprise s'engage à encourager les managers à mettre en place des dispositions facilitant l'accès à l'information pour tous les salariés quelle que soit l'organisation du travail.

Chapitre 3 – Maintenir et promouvoir la qualité des relations sociales

Article 3-1 : La qualité du dialogue social

L'accord de droit syndical en date du 17 janvier 2013 démontre que la pratique du dialogue social et le souci d'un bon fonctionnement des instances représentatives du personnel, sont des facteurs d'équilibre des rapports sociaux au sein de l'entreprise et contribuent à son développement.

En effet, les relations sociales chez Carrefour s'inscrivent dans le cadre d'une tradition de pratique constante et soutenue du dialogue social. A cet effet, les parties sont convenues de faire bénéficier aux organisations syndicales de moyens supplémentaires leur permettant de poursuivre cette volonté de dialogue social ainsi que de remplir efficacement leur mission.

L'accord rappelle que nul ne peut être inquiété en raison de son affiliation ou de son appartenance à une organisation syndicale, ni en raison de l'exercice d'un mandat représentatif électif ou désignatif.

Les représentants des organisations syndicales ne peuvent faire, eu égard à leur activité syndicale, l'objet de discrimination.

Carrefour souhaite, renouveler son engagement à ce que l'exercice d'un mandat, qui constitue un engagement personnel, ne soit pas un frein au déroulement de la carrière d'un représentant du personnel.

L'évolution professionnelle des salariés disposant d'un mandat (désignatif et/ou électif) dépend, comme pour l'ensemble des salariés, des postes à pourvoir d'une part et des compétences et aptitudes professionnelles d'autre part.

Dans la continuité du dialogue social et dans l'intérêt des salariés de Carrefour, les parties au présent accord réaffirment leur volonté de maintenir, les dispositions qui prévoient l'abondement du crédit d'heures mensuel des membres élus des CHSCT de chaque établissement de 5 heures par mois.

Article 3-2 : Renforcer la qualité des relations de travail et la coopération

Les parties soulignent l'importance de la qualité des relations de travail tant avec la hiérarchie qu'entre collègues, laquelle contribue à la motivation de l'ensemble des salariés.

En effet, dans l'intérêt du bien-être des salariés et de l'implication dans le travail, il est indispensable que les relations de travail évoluent dans un cadre solide et uni, basé sur la confiance, l'équité, l'écoute et le respect de chacun.

La qualité des relations de travail passe également par un dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise. Les relations doivent être fondées sur la transparence et l'écoute.

3-2-1. L'évaluation et la prévention des risques psychosociaux

Dans le cadre de la mise en œuvre du premier accord et en collaboration avec les membres de la Commission Nationale Santé Sécurité au Travail, une méthodologie d'évaluation des risques psychosociaux a été élaborée.

La méthode retenue par Carrefour est la méthode VEZINA, pour l'analyse des risques psychosociaux, reconnue scientifiquement par l'Institut National de santé public du Québec.

C'est un outil simple de mesure qui permet :

- d'identifier les actions à mettre en place
- de prendre en compte les facteurs de risques organisationnels à partir d'une collecte de renseignements (Milieu de travail, Gestion des ressources humaines...)

Cet outil repose sur un guide d'entrevue permettant d'analyser les risques psychosociaux dans l'entreprise.

Ces entrevues ont pour principal avantage de permettre au collaborateur de s'exprimer ouvertement sur les différents risques psychosociaux rencontrés et non pas au travers d'un questionnaire plus restreint en termes d'analyse des données ultérieures.

Ainsi, le groupe échange sur la réalité de l'indicateur de risques donné, dans son environnement de travail.

L'évaluateur accompagne le groupe dans la formalisation des pistes d'amélioration.

L'intégration dans l'outil eS@nté se fera via un nouvel onglet RPS, placé dans la barre de Menu.

Le document unique du magasin comportera l'analyse de tous les risques qu'ils soient physiques ou psychosociaux.

La Direction s'engage à ce que tous les magasins aient procédé à cette évaluation conformément à cette méthodologie établie. Les résultats et plan d'action de cette évaluation doivent être insérés dans le document unique d'évaluation des risques professionnels.

En effet, cette évaluation est nécessaire pour assurer une prévention efficace des risques psychosociaux et donc préserver la qualité de vie au travail des collaborateurs.

A ce titre, la Direction développera dès 2017, une formation relative à l'évaluation des risques psychosociaux conforme à la méthodologie mise en place avec les membres de la Commission Nationale Santé Sécurité au Travail depuis 2014. Cette formation sera dispensée aux personnes en charge de cette évaluation.

La Direction s'assurera de la réalisation de ces évaluations. Un suivi de l'avancement de la réalisation de ces évaluations fera l'objet d'une présentation auprès des membres de la CNSST.

Une fois l'évaluation effectuée, un plan d'action sera mis en place et suivi par chaque établissement, en lien avec le CHSCT.

3-2-1-1. Le collectif de travail, l'accompagnement du changement et l'utilisation des nouveaux outils numériques

Le collectif de travail repose essentiellement sur la qualité du management qui doit favoriser les échanges, la coopération, l'entraide et la convivialité entre salariés.

L'implication individuelle doit également contribuer à une dynamique collective d'atteinte de résultats.

L'encadrement doit donc jouer un rôle essentiel dans l'animation de cette dynamique collective d'autant plus important lorsqu'il doit notamment accompagner le changement.

Les nouveaux outils digitaux, tels que la messagerie électronique, les smartphones et ordinateurs portables, font partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables à l'activité de l'entreprise.

Pour autant, ils ne doivent pas perturber le collectif de travail notamment en conduisant à l'isolement des salariés.

Aussi, l'usage de ces nouveaux outils numériques doit respecter la qualité des relations entre les salariés, garantir le maintien d'une relation de qualité et de respect de chaque salarié, et respecter le temps de vie privée du salarié.

Les nouveaux outils digitaux ne doivent pas devenir un moyen exclusif de communication et de management.

A cette fin, des formations et des applications numériques pédagogiques seront proposées aux managers et leurs équipes.

3-2-1-2. La pérennisation de la cellule psychologique

En juillet 2012, afin d'aider les salariés qui en ressentent le besoin, la Direction a mis en place une cellule d'écoute psychologique.

Les parties conviennent de pérenniser ce dispositif d'écoute et de soutien psychologique ainsi créé depuis 2012.

Ce service, assuré par des psychologues cliniciens diplômés et soumis au code de déontologie de cette profession, est anonyme, individualisé et strictement confidentiel.

Il permet d'apporter une écoute, un soutien, un accompagnement, d'orienter, si nécessaire, les salariés vers les acteurs et/ou instances les mieux à même de les aider à faire face aux difficultés rencontrées qui peuvent être liées à la vie professionnelle et/ou personnelle.

3-2-1-3. La prévention, l'identification et la gestion des situations qualifiées de harcèlement

L'ANI du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail précise que « le respect de la dignité des personnes à tous les niveaux est un principe fondamental qui ne peut être transgressé, y compris sur le lieu de travail. C'est pourquoi le harcèlement et la violence, qui enfreignent très gravement ce principe sont inacceptables ».

Dans ce sens et au-delà d'éventuelles sanctions disciplinaires, les parties conviennent que soient menées des actions de prévention et de sensibilisation.

➤ **Le harcèlement moral :**

Les comportements de harcèlement moral sont “les agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d’altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.”

Les victimes de harcèlement moral peuvent se trouver en état de stress et subir une altération de leur santé mentale et physique.

➤ **Le harcèlement sexuel :**

Les comportements de harcèlement sexuel sont “ des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ». Y sont assimilés également, toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d’obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l’auteur des faits ou au profit d’un tiers.

Le harcèlement sexuel est un comportement fautif, interdit par le règlement intérieur de l’entreprise.

Toute personne peut être reconnue auteur de harcèlement sexuel, quel que soit son emploi dans l’entreprise, quelle que soit son orientation sexuelle, et quel que soit le lien qui existe entre elle et la victime.

a. La prévention des situations de harcèlement

Les parties soulignent que les actes de harcèlement sexuel, de harcèlement moral et de violence au travail constituent un délit au regard de la loi. Ils sont strictement interdits et sanctionnés tel que stipulé dans le règlement intérieur de chaque magasin.

Des actions de communication seront mises en place pour l’ensemble du personnel afin de comprendre ce que sont les situations de harcèlement.

Des actions de formation seront également organisées afin de permettre à l’encadrement de prévenir, détecter et gérer des situations de harcèlement.

b. L’identification et la gestion des situations de harcèlement

L’article L1152-1 du Code du travail précise qu’« *aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d’altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel* ».

Le harcèlement peut être exercé par la hiérarchie, par un collègue, par un salarié à l’encontre de sa hiérarchie ou par un tiers.

Il ne doit pas être confondu avec l’usage normal du pouvoir de direction de l’employeur.

Tout salarié s’estimant victime ou témoin de harcèlement peut s’adresser à sa hiérarchie, à la Direction, aux acteurs de la santé ou aux représentants du personnel.

L’employeur doit donc prendre les dispositions nécessaires en vue de prévenir les actes de harcèlement. Il doit notamment ainsi, dans les meilleurs délais rechercher si une enquête ou

une mesure de prévention s'impose, le cas échéant en collaboration avec le représentant du personnel saisi par le salarié et si ce dernier le souhaite.

Les situations présumées de harcèlement devront donc être examinées. Au cours de l'enquête, les principaux intéressés sont reçus et les témoignages sont recueillis pour analyser et évaluer les faits pour dégager les termes d'une résolution de la situation.

A ce titre, il est nécessaire de disposer d'informations détaillées et précises et de garantir une écoute impartiale avec les différentes parties impliquées.

Dans l'hypothèse où le Directeur d'établissement est mis en cause, l'enquête peut être menée par le Directeur des Ressources Humaines Bassin et le Responsable Régional Ressources Humaines en collaboration avec le Directeur Régional et les Représentants du personnel éventuellement saisis par le ou les salariés.

Durant cette enquête, les mesures prises doivent permettre de garantir la protection tant de la victime que de la ou des personnes mises en cause.

Au terme de l'enquête, la Direction du magasin reçoit le salarié et la personne mise en cause, et à la demande du salarié plaignant, s'il y a participé, le Représentant du personnel éventuellement saisi par le salarié, pour les tenir informés des conclusions de l'enquête.

S'il est établi qu'il y a eu des actes pouvant être qualifiés de harcèlement, dans ce cas le Directeur du magasin prend les mesures disciplinaires à l'égard du ou des acteurs et permet à la victime de bénéficier d'un soutien ou d'une aide à son maintien dans emploi ou encore à son retour dans l'emploi.

Des mesures d'accompagnement peuvent également être mises en œuvre notamment par le biais de la cellule d'écoute et d'accompagnement social ou par le service de santé au travail ou par un consultant missionné par la Direction du magasin.

Les parties au présent accord soulignent que les enquêtes sur les situations de harcèlement peuvent toucher des situations individuelles intimes, tant pour les personnes dénonçant les faits, que pour les personnes mises en cause.

A ce titre, le Directeur d'établissement et les instances représentatives du personnel doivent informer l'ensemble des salariés concernés de leur responsabilité et des risques encourus concernant les propos et/ou écrits qu'ils pourraient émettre dans le cadre de ces enquêtes.

En outre, les parties au présent accord entendent préciser qu'un recours répété à ces enquêtes est susceptible de nuire à leur impact sur le climat social du magasin et donc sur leur efficacité ; cette utilisation excessive des enquêtes, pouvant elle-même générer mal-être et stress pour les salariés injustement mis en cause.

3-2-1-4. La prévention et le traitement des incivilités externes

Préoccupées par les incivilités et violences auxquelles peuvent être confrontés les salariés, tant de la part de la clientèle que de la part d'autres salariés, les parties souhaitent développer les mesures existantes afin de réduire ce phénomène et intervenir lorsqu'il se produit.

Ces violences telles que définies précédemment ont une incidence sur les conditions de travail des salariés et particulièrement ceux qui sont en contact permanent avec la clientèle. Elles

peuvent avoir des conséquences sur l'intégrité physique et mentale des salariés qui en sont victimes.

A ce titre, lors de leur arrivée dans l'entreprise, les nouveaux embauchés seront informés des risques d'incivilité et de violences auxquels ils sont susceptibles d'être exposés. Ils seront également avisés du comportement à adopter, de leur droit, et des mesures à prendre notamment en faisant appel au Service Sécurité de l'établissement si nécessaire.

En outre, la formation intitulée « SOS conflit ou comment gérer les relations difficiles avec nos clients » devra être plus largement dispensée à l'ensemble des salariés et prioritairement aux salariés en contact permanent avec la clientèle.

Les parties reconnaissent que les situations ou relations conflictuelles peuvent varier d'un magasin à l'autre. Il sera étudié la possibilité d'adapter la formation au contexte du magasin. La formation serait donc personnalisée, en fonction du degré de sensibilité du magasin.

Une formation traitant de la gestion des incivilités continuera d'être dispensée au personnel de l'encadrement. Cette formation a pour objectif de maintenir la qualité de relation avec les clients en toute circonstance et permet ainsi à l'encadrement d'intervenir efficacement entre collaborateurs et clients même en situation de tension et d'apporter soutien et conseil aux collaborateurs ayant à gérer des tensions avec les clients.

Enfin, pour les établissements situés dans des zones dites « particulièrement difficiles », le dispositif de formation existant sur la thématique Gestion des conflits Clients sera renforcé. Dans ce sens un module spécifique de formation sera dispensé aux salariés appartenant à ces établissements afin de leur donner des outils opérationnels applicables immédiatement dans leur travail au quotidien et afin d'apporter un meilleur soutien au collaborateur agressé.

Il est précisé que les équipes des services sécurité disposent d'un parcours de formation spécifique ayant pour objectif de permettre à ces équipes d'agir et de protéger les personnes et les biens en magasin, tout en menant une démarche propice à la résolution des conflits, dans le respect de la réglementation et des valeurs de l'entreprise.

Victimes d'agression pénalement répréhensible

Pour tout salarié victime d'agression pénalement répréhensible, il sera proposé au salarié un suivi psychologique assuré par un service spécialisé référencé par l'entreprise.

Lorsqu'un salarié est victime avérée d'une infraction pénale du fait ou à l'occasion du travail, l'entreprise accompagne le salarié qui le souhaite dans sa démarche auprès des autorités judiciaires. L'entreprise pourra se constituer partie civile aux côtés du salarié.

En cas d'agression subie par un salarié, le CHSCT sera réuni en réunion extraordinaire, à l'occasion de laquelle il pourra émettre toute préconisation utile.

De plus, un organisme extérieur à l'entreprise apportera un soutien psychologique aux salariés concernés. Des psychologues proposeront en fonction de la situation, une aide collective et/ou individuelle.

3-2-2. La convivialité et les pratiques d'un management bienveillant

Dans la continuité des engagements pris dans le cadre du présent accord et suite au constat que les incivilités sont en plein essor, la Direction souhaite aller au-delà de la gestion des incivilités extérieures.

Cette réelle volonté de bien-être au travail et d'amélioration du vivre-ensemble, vise à développer les compétences managériales de l'encadrement vers un management dit « bienveillant ».

3-2-2-1. Le Guide « Bien vivre ensemble »

Afin de développer les relations de travail et le sentiment de bien-être au travail, la Direction propose de mener une réflexion sur la mise en place d'un Guide du « Bien vivre-ensemble », permettant à tout collaborateur d'appréhender ce qui peut être ressenti comme une incivilité, et donc entraîner une dégradation de la communication entre salariés.

- Objectifs poursuivis:

Cette démarche a pour but de clarifier le mieux-vivre ensemble, afin d'améliorer les relations de travail entre les salariés, de bonifier la motivation et l'implication des salariés et donc d'optimiser la qualité de vie au travail.

Elle poursuit également l'objectif d'amélioration du bien-être au travail ayant des conséquences tant sur la vie professionnelle que personnelle.

- Mise en application:

La Direction propose de mener une réflexion sur la mise en place du Guide « Bien vivre-ensemble », en collaboration avec les membres de la CNSST, lors de la réunion de la Commission du 1^{er} trimestre 2018. Un calendrier de travail sera établi lors de la première réunion de la CNSSQVT.

Ledit Guide aura pour finalité d'être un outil pour tout collaborateur et notamment pour chaque manager, premier garant de la mise en œuvre et de la gestion des relations entre salariés, dans le cadre d'un management bienveillant.

Il sera affiché dans le magasin, et communiqué à chaque salarié, ce dernier ayant la possibilité de le compléter, et de soumettre sa proposition à son supérieur hiérarchique pour intégration dans les règles de « vivre-ensemble » de l'équipe. Cette intégration sera l'occasion pour l'équipe, d'échanger collectivement sur la proposition afin de développer une culture commune de bienveillance.

3-2-2-2. Les pratiques d'un management bienveillant

a. Le rôle de l'encadrement

Les parties reconnaissent que le rôle du management est déterminant dans la perception qu'ont les salariés de leur qualité de vie au travail. Au-delà d'un devoir d'exemplarité, il incombe également à chaque Directeur/ Responsable / Manager d'entretenir un climat de travail propice à l'engagement et de porter une attention spécifique aux conditions de travail et au développement professionnel de ses collaborateurs.

La qualité du climat et des relations avec la hiérarchie et entre collègues est un élément essentiel pour favoriser l'implication collective et individuelle. Le Directeur/ Responsable / Manager met en œuvre des mesures et adopte un comportement qui favorise les échanges au sein de l'équipe, la coopération, les relations d'aide et une bonne ambiance. Cette animation en proximité passe notamment par la tenue régulière de briefings, de réunions d'équipe, permettant de partager l'information et d'échanger. Elle passe aussi par la valorisation des réussites individuelles et collectives, facteurs de reconnaissance et de motivation.

Le risque d'erreur étant inhérent à toute activité professionnelle, les Directeurs / Responsables / Managers sont invités à en tirer des enseignements individuels et collectifs afin d'en minimiser l'occurrence et l'impact.

Le personnel de l'encadrement disposera d'un accompagnement en formations sur le management et les comportements attendus renforçant ainsi la qualité des pratiques managériales.

Il est d'ailleurs rappelé que les pratiques managériales font partie des dimensions évaluées et prises en compte dans l'appréciation de la performance globale des Directeurs / Responsables / Managers lors de leur entretien annuel d'évaluation.

b. L'accompagnement de l'encadrement

Dans le cadre du développement de ce management dit « bienveillant », les parties conviennent de la nécessité de sensibiliser l'encadrement et de l'accompagner en lui donnant les moyens de développer de manière régulière et continue ses compétences managériales, en tenant compte de l'évolution des attentes des salariés.

Pour ce faire, la Direction proposera d'une part des sessions de sensibilisation au management bienveillant et d'autre part des formations « leader agile » destinées à améliorer nos pratiques managériales collectives et individuelles. L'exemplarité du Directeur d'établissement en ce domaine est un facteur central de communication du management bienveillant.

De plus, tout nouveau Responsable / Manager bénéficiera systématiquement d'un parcours de formation managériale, dans l'année de sa prise de fonction.

Les Responsables / Managers confirmés sont incités à participer régulièrement à des formations managériales centrées sur des thèmes communs ainsi que sur des thèmes adaptés à leur plan de développement individuel.

3-2-3. Le droit d'expression par les études internes

Le droit d'expression tel que prévu par les dispositions légales, intègre l'expression directe et collective des salariés et a pour objet de définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer leurs conditions de travail, l'organisation de l'activité et la qualité de la production dans l'unité de travail à laquelle ils appartiennent et dans l'entreprise.

La Direction a mis en place depuis plusieurs années, les écoutes du personnel désormais appelées « études internes », permettant à chaque salarié, de s'exprimer dans le cadre de réunion d'expression d'environ 10 personnes.

Les parties conviennent que le dispositif des études internes permet l'expression des salariés dans des conditions adaptées.

Elles conviennent que ce dispositif puisse être relancé afin de permettre à tout un chacun de s'exprimer avec une plus grande régularité.

Les parties souhaitent également rappeler l'importance du Titre V de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 et notamment son article 12 relatif à l'expression des salariés qui prévoit que *« la possibilité donnée aux salariés de s'exprimer sur leur travail, sur la qualité des biens et services qu'ils produisent, sur les conditions d'exercice du travail et sur l'efficacité du travail, est l'un des éléments favorisant leur perception de la qualité de vie au travail et du sens donné au travail »*.

C'est pourquoi la Direction d'une part, encouragera les initiatives locales tendant à recueillir l'expression directe des salariés et d'autre part, favorisera ce type d'outils dans le cadre des négociations à venir.

Chapitre 4 – L'environnement de travail

La prévention est un axe majeur du présent accord dont le principe général est de rechercher à assurer un environnement de travail sûr et sain.

L'environnement de travail influence inévitablement l'organisation collective et l'état d'esprit individuel des collaborateurs.

Article 4-1. L'utilisation des lieux de travail

Comme affirmé lors du premier accord santé au travail, les parties tiennent à rappeler que l'utilisation des lieux de travail doit garantir la sécurité des salariés. Chaque lieu doit également être dans un état constant de propreté et présenter les conditions d'hygiène propres afin d'assurer la santé des salariés.

Il est de nouveau précisé qu'il doit être régulièrement procédé aux vérifications de l'aération et l'assainissement des locaux et des vestiaires, l'ambiance thermique, l'éclairage et l'environnement sonore afin de se conformer à la réglementation et de rechercher une qualité d'usage optimale pour les activités de travail exercées.

Les installations sanitaires, des vestiaires et de restauration font l'objet d'une surveillance spécifique afin de garantir le respect de la réglementation.

Une vérification des éléments de sécurité (sécurité des portes et portails, maintenance, équipements, signalisation, matériel de premier secours, installations électriques) doit être régulièrement réalisée.

Les risques d'incendies et d'explosions doivent être spécifiquement surveillés.

Les moyens d'extinction doivent être en qualité et nombre suffisant et contrôlés. Les exercices d'évacuation sont réalisés conformément aux dispositions réglementaires et en prenant en compte les éventuels handicaps des personnes.

La Direction de chaque établissement, avec la participation des membres du CHSCT, s'assure de l'application de ces dispositions.

De plus, elle tient à la disposition du CHSCT le registre de sécurité sur lequel figure le résultat des vérifications générales périodiques ainsi que le carnet de maintenance consignait les différentes opérations de maintenance de l'équipement de travail effectuées. Le calendrier

prévisionnel dans lequel sont planifiées les dates des différentes vérifications est présenté aux membres du CHSCT, au minimum une fois par an.

Article 4-2. L'aménagement des espaces de travail

Pour l'étude de nouveaux concepts des postes de travail, il sera fait appel à des cabinets d'ergonomie dans l'intérêt d'améliorer les conditions de travail en amont.

Cet ergonome est choisi et rémunéré par l'entreprise et a pour mission de faire part de ses remarques sur le nouveau concept étudié, afin de permettre un meilleur confort de travail et une sécurité optimale des salariés.

La Commission Nationale Santé et Sécurité au travail sera informée des études et travaux menés.

Article 4-3. Les équipements de travail

Dans le cadre du premier accord, la Direction, en collaboration avec les membres de la Commission Nationale Santé Sécurité au Travail, a établi une liste d'équipements de protection individuelle pour chaque métier.

Cette liste a été communiquée à l'ensemble des établissements. Il est rappelé l'importance de l'utilisation de cette liste qui pourra d'ailleurs faire l'objet d'une actualisation en fonction de l'évolution des EPI.

De nouveaux matériels de manutention ont également vu le jour dans le cadre de la mise en œuvre du précédent accord, tels que la plateforme de mise en rayon, la table à fond levant, ...

Chaque établissement doit donc veiller à la qualité et à l'efficacité de ces différents matériels. Il doit s'assurer que les recommandations applicables au matériel de manutention soient bien appliquées, mais également que le matériel nécessaire à la bonne marche de l'établissement soit bien mis à la disposition des salariés et soit en état de marche. L'établissement doit à ce titre veiller au bon achat du matériel à renouveler si besoin.

Elle doit s'assurer également que des équipements de protection individuelle en nombre suffisant sont mis à la disposition des salariés.

Afin de garantir le maintien des conditions de travail, un état des lieux du matériel mis à la disposition des salariés sera effectué, par la Direction de chaque magasin, au minimum une fois par an et donnera lieu à une concertation en réunion de CHSCT avant la fin du premier semestre.

Les risques routiers

La priorité donnée est de réduire le nombre et la fréquence des déplacements pour diminuer l'exposition au risque. A cet effet, l'entreprise souhaite donner la priorité aux transports en commun et au covoiturage lorsque cela est possible, ainsi que privilégier l'utilisation de solutions techniques telles que l'audioconférence, la visioconférence, internet et intranet.

Les véhicules mis à disposition des salariés dans le cadre de leurs déplacements professionnels, sont maintenus en bon état de fonctionnement et équipés de l'ensemble des dispositifs obligatoires afin de garantir la sécurité des usagers.

Il est rappelé que la Direction s'assure que le conducteur est titulaire d'un permis de conduire en cours de validité et lui rappelle l'obligation de respecter le code de la route.

TB
B1
PT
VB

La protection des travailleurs isolés (PTI) et les dispositifs d'alarme des travailleurs isolés (DATI)

Le Code du travail ne prévoit pas de règles spécifiques pour le travail isolé. Néanmoins, la CNAMTS, a établi des recommandations, visant à mettre en place des mesures de prévention. Les parties rappellent l'importance de mettre en place des équipements de protection des travailleurs isolés.

Ainsi, lorsque l'opération est exécutée de nuit ou dans un lieu isolé à un moment où l'activité de l'entreprise est interrompue, le Directeur d'établissement doit prendre les mesures nécessaires pour qu'aucun salarié ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident.

Le travail isolé doit figurer parmi les risques listés dans le Document Unique d'évaluation des risques de l'établissement pour la prévention et la maîtrise des risques professionnels.

Article 4-4. La signalétique sur les lieux de travail

La signalétique des risques contribue à la protection des salariés. Le dispositif de signalisation prend la forme d'une couleur, d'un panneau ou d'un signal lumineux ou sonore.

L'objectif de cette signalétique est d'indiquer un danger, de rappeler des consignes de sécurité, d'organiser les déplacements sur les lieux de travail ou de renseigner les propriétés d'un produit.

La signalétique est un dispositif obligatoire et qui doit être adapté au personnel handicapé.

La Direction de chaque établissement est garante du respect de cette signalétique.

Les membres du CHSCT en vérifient la présence au quotidien ou lors de leurs inspections.

Article 4-5. L'information des accidents du travail et des maladies professionnelles

En cas d'accident du travail, l'encadrement est immédiatement informé.

Les salariés ayant la qualité de Sauveteurs Secouristes du travail sont également sollicités et les membres du CHSCT sont systématiquement informés dès la survenance d'un accident du travail afin de pouvoir procéder à l'enquête.

Une déclaration de l'accident de travail est faite par le Manager RH dans les 48 heures.

Les accidents dits « bénins » sont inscrits sur le registre prévu à cet effet.

Il est d'ailleurs précisé que le registre des accidents bénins a été créé dans un but de simplification. Ainsi, la Direction de l'établissement, autorisée à tenir un tel registre, est dispensée de déclarer les accidents bénins (c'est-à-dire n'entraînant ni arrêt de travail ni soins médicaux) dès lors qu'elle les inscrit sur ce registre.

Cependant, l'inscription d'un accident bénin dans le registre ne dispense pas de la déclaration ultérieure à la Caisse primaire soit lorsque la victime le demande, soit lorsqu'une modification de l'état de la victime le nécessite (arrêt de travail, soins médicaux donnant lieu à une prise en charge par les organismes d'assurance maladie).

Dans tous les cas, si des doutes existent sur la matérialité de l'accident bénin ou de la lésion, il est indispensable d'effectuer la déclaration plutôt que l'inscription sur le registre.

La tenue du registre des accidents bénins est précédée d'une autorisation de la caisse régionale d'assurance maladie qui exige plusieurs conditions cumulatives.

TB
BR
PT
M

Les informations à fournir dans ce registre sont identiques à celles demandées lors de la déclaration d'un accident du travail. Une fois tous les renseignements consignés, le salarié signe le registre.

Les maladies professionnelles sont portées à la connaissance de la hiérarchie et du médecin du travail afin de contribuer à éviter une rechute ou une aggravation de la maladie et de permettre l'ajustement des mesures de prévention des risques, primaire, secondaire et tertiaire.

Chapitre 5 – La prise en compte de la pénibilité au travail

Par cet accord les parties réaffirment, en complément des obligations légales, leur volonté de mettre en œuvre des actions concrètes visant à prévenir la pénibilité au travail dans la continuité des mesures de prévention de la pénibilité déjà prises dans le cadre du premier accord Santé au Travail de 2012.

En effet, lors de ce précédent accord Santé au Travail, la Direction et les Partenaires Sociaux se sont déjà engagés dans cette politique de prévention de la pénibilité en développant des actions et ce, indépendamment de l'obligation légale imposant la négociation d'un accord sur ce sujet dès lors que 50% des salariés sont exposés à un ou plusieurs facteurs de pénibilité.

Les parties souhaitent poursuivre cette politique de prévention de la pénibilité, c'est pourquoi, elles proposent différentes actions concrètes, visant à améliorer les conditions de travail des salariés exposés au-delà des seuils, aux facteurs de pénibilité, afin d'agir en prévention.

Article 5-1. La pérennisation du Diagnostic pénibilité

Indépendamment des évolutions législatives intervenues notamment sur la définition des facteurs et seuils de pénibilité, le diagnostic préalable dernièrement établi a permis de constater le bénéfice des mesures et actions mises en place depuis 2012 et conforte ainsi les parties à poursuivre cette politique de prévention de la pénibilité et ce quelle que soit la part de salariés exposés à un ou plusieurs facteurs.

Le diagnostic établi, a constaté l'exposition aux « Postures pénibles » au-delà des seuils pour les salariés des rayons Fruits /Légumes et Liquide. Le Diagnostic a également fait un état des lieux des rayons exposés au facteur « Travail de Nuit ».

Fortes de ce constat, les parties souhaitent mettre en place des actions pour les salariés exposés au-delà des seuils fixés par décret.

Des plans d'actions et mesures concrètes pourront être mises en place au cours de l'accord, permettant de diminuer l'exposition aux facteurs de pénibilité des salariés.

En fonction des évolutions, le diagnostic pénibilité sera mis à jour afin d'assurer de la diminution de l'exposition des salariés exposés. A ce titre, les membres de la CNSSQVT seront informés en amont des modalités de mise à jour de cette évaluation et pourront donner des préconisations.

TB
BT
PT

Article 5-2. Le plan d'action de réduction des expositions des salariés exposés au-delà des seuils

Article 5-2-1. Les actions de sensibilisation aux salariés exposés au facteur de risques « travail de nuit »

Les parties, conscientes de la part de salariés exposés au facteur « Travail de nuit » au sein de notre société, souhaitent sensibiliser ces salariés notamment sur les bonnes pratiques de nutrition et de sommeil et leur conséquence sur la santé.

En effet, le travail de nuit peut avoir des impacts sur la nutrition et le sommeil, c'est pourquoi la société souhaite sensibiliser ces salariés aux bienfaits du sommeil et d'une bonne alimentation.

Article 5-2-2. Les actions de réduction des expositions des salariés exposés au facteur de risques « Postures pénibles »

Les parties souhaitent développer des actions de prévention pour les salariés exposés au facteur « Postures pénibles ». Pour ce faire, la société souhaite développer dès 2018, une formation relative à l'échauffement avant la prise de poste.

Cette formation qui sera testée sur le rayon Drive pour l'année 2017, pourra être proposée dès 2018, prioritairement pour les rayons Fruits/Légumes et Liquides. En 2019, si le test s'avère concluant, la formation pourra être déployée dans les autres rayons de l'établissement.

Elle permettra notamment de réduire les risques d'accident du travail ou de maladie professionnelle.

Parallèlement à ces actions, les parties mèneront des réflexions visant à adapter le matériel existant afin de réduire l'exposition au facteur postures pénibles des salariés des rayons exposés.

Egalement, les parties souhaitent poursuivre la mise en place des dispositions de la recommandation R478 « Mise en rayon – prévenir les risques liés à la manutention manuelle », adoptée par le Comité National des Services, Commerces et Industrie de l'Alimentation (CTN D) le 14 avril 2015.

Cette recommandation fixe un certain nombre de mesures de prévention :

- mesures organisationnelles
- mesures de prévention concernant les mobiliers
- mesures de prévention sur les espaces de circulation et de travail
- mesures de prévention concernant le matériel de manutention
- mesures de prévention concernant le travail en hauteur
- mesures de prévention concernant le stockage en hauteur
- mesures de prévention concernant les équipements de protection individuelle
- mesures de prévention concernant la formation

Chapitre 6 – L'amélioration des conditions de travail des salariés

En dehors des postes exposés au-delà des seuils aux facteurs de pénibilité, au sens des dispositions légales, les parties souhaitent mettre en place des actions spécifiques d'amélioration des conditions de travail pour tous les métiers.

Article 6-1. L'association des membres de la CNSSQVT aux projets améliorant les conditions de travail

Les parties souhaitent, dans un souci d'amélioration du matériel d'ores et déjà déployé, associer les membres de la CNSSQVT, aux réflexions sur les projets de l'entreprise.

Ainsi, dans le cadre des nouveaux projets importants d'amélioration et/ou de création de matériel ou de projets importants de modification des organisations du travail, les membres de la CNSSQVT seront associés aux phases de test avant le déploiement sur l'ensemble des magasins, sans se substituer aux CHSCT de chaque établissement.

Article 6-2. Les actions de prévention par la formation

Formation « Prévention des Risques liés à l'Activité Physique » (PRAP)

Dans un souci de prévention des maladies professionnelles, de réduction des accidents du travail et d'amélioration des conditions de travail, les parties souhaitent poursuivre le développement du dispositif de formation sur le thème « Prévention des Risques liés à l'Activité physique » afin d'acquérir ou de renforcer les connaissances des salariés leur permettant de participer efficacement à l'amélioration des conditions de travail au quotidien.

Ainsi, les parties ont souhaité développer cette formation, qui sera harmonisée sur deux jours, et qui bénéficiera d'un support de formation spécifique adapté à notre secteur d'activité et à notre entreprise.

Ces formations, qui peuvent être dispensées par un formateur interne habilité par le monitorat PRAP ou par un formateur externe, sont destinées aux salariés occupant des postes comportant des manutentions manuelles fréquentes ou des contraintes de postures particulières.

Ces formations participent à la diminution de la répercussion des efforts physiques effectués par les salariés concernés.

Formation Echauffement avant la prise de poste

Dans le cadre de la prévention des risques, les parties souhaitent développer une formation visant à préparer physiquement les salariés avant de travailler, afin de réduire les risques d'accident du travail ou de maladie professionnelle.

A ce titre, les parties proposent de tester une formation d'Ambassadeur, qui serait en charge d'organiser une préparation physique avant la prise de poste, afin de réveiller son corps et sa concentration.

Ce test sera mis en place pour l'activité Drive. Les parties, dans le cadre de la CNSST, jugeront de l'opportunité de déployer ensuite cette formation dans d'autres rayons du magasin, dans lesquels elle aurait une utilité.

Article 6-3. « Mieux Travailler au Drive »

En vue de l'amélioration des conditions de travail et d'organisation du travail, un nouveau projet « Mieux travailler au Drive » a été testé sur deux magasins, lors du précédent accord. Ce nouveau projet avait été présenté aux membres de la CNSSQVT, ce qui leur a permis d'étudier les différents outils d'organisation et matériels mis en place.

Dans le cadre du présent accord, le projet « Mieux Travailler au Drive », sera déployé sur l'ensemble des magasins disposant d'un modèle de Drive adossé. La Direction et les partenaires sociaux ont convenu d'un déploiement dans tous les magasins à l'issue des 3 années d'application de l'accord.

A l'issue de la première année du déploiement, un bilan du projet sera présenté en CNSSQVT.

Chapitre 7 – La réalisation et le développement personnel

Les parties conviennent que le bien-être au travail passe par une reconnaissance du travail accompli et des perspectives de développement au sein de l'entreprise. La valorisation du travail doit être perçue comme une source de développement personnel.

Chaque salarié bénéficie, une fois par an, d'un entretien de développement professionnel afin d'identifier ses besoins en formation et ses souhaits d'évolution. Le salarié a possibilité de suivre des formations en adéquation avec son poste ainsi que des formations en vue de son développement professionnel.

Le Passeport Formation ou encore Cap Formation sont des outils à disposition des salariés pour leur développement professionnel et leur employabilité.

Une importance est accordée à la réalisation, chaque année, de l'entretien annuel d'évaluation (ECC). Cet entretien est un moment d'échange permettant au salarié et à son supérieur hiérarchique de faire ensemble un bilan du travail réalisé. Pour ce faire, une formation sur la tenue de l'entretien annuel d'évaluation devra être dispensée aux personnes en charge de les réaliser.

Au-delà de ce point annuel, les supérieurs hiérarchiques devront régulièrement et tout au long de l'année, échanger avec leurs collaborateurs sur la qualité du travail afin de développer une transparence dans la communication permettant ainsi à chaque salarié de construire son parcours professionnel.

L'entreprise souhaite renforcer le bien-être de ses salariés. A ce titre, l'entreprise propose des actions tant sur le bien-être physique que mental.

Article 7-1 : Des services facilitant la vie quotidienne

Dans la continuité des actions déjà menées par l'entreprise dans le cadre de la qualité de vie au travail, la Direction et les partenaires sociaux souhaitent permettre à chaque salarié de s'épanouir tant personnellement que professionnellement.

En effet, dans un contexte sociétal où le bien-être est de mise et dans une volonté d'accorder de plus en plus d'importance à chacun de ses collaborateurs individuellement, les parties souhaitent impulser les services proposés par notre organisme de prévoyance l'APGIS, en faveur de la santé et du bien être des salariés.

C'est ainsi, qu'il est proposé, de faire bénéficier à tout salarié volontaire, de services permettant de mieux gérer sa vie au quotidien.

Via une plateforme web/ téléphonique, l'APGIS propose un éventail de services permettant de faciliter le quotidien de nos salariés intéressés.

Les services ainsi proposés concernent des thèmes variés pouvant avoir trait à la nutrition, au sommeil, à l'activité physique, mais également l'aide aux aidants...

La Direction sera sensible à l'utilisation des services proposés par l'APGIS. A ce titre elle s'associera à la communication faite par l'APGIS afin de plébisciter ces services.

Une fois par an, notre interlocuteur APGIS fera un bilan de l'utilisation de ce service aux membres de la CNSSQVT.

Article 7-2 : Développement de formations en faveur du bien-être

Article 7-2.1 : Formation capital santé

Dans un souci d'amélioration du bien être des salariés, tant professionnel que personnel, les parties conviennent de l'importance de la préservation par chaque salarié de son capital santé.

C'est pourquoi, les parties conviennent de la mise en place d'une formation afin de sensibiliser les salariés aux bienfaits de leur capital santé.

Cette formation aura pour objectif de comprendre et d'appliquer les règles qui régissent la forme afin d'accroître les performances (sommeil, alimentation, activité physique, etc...).

Article 7-2.2 : Prévention contre le tabac

Dans la continuité des services proposés par l'APGIS, et conscientes que le tabagisme a des conséquences néfastes sur la santé, les parties conviennent de mettre en place une formation sous forme de sensibilisation à la compréhension des mécanismes de dépendances ainsi qu'aux conséquences du tabagisme.

Cette sensibilisation donnera également aux salariés des aides et méthodes permettant de lutter contre cette dépendance.

Article 7-2.3 : Sensibilisation aux addictions

Le Plan Santé au travail 2016-2020, initié par le Ministère du Travail, de l'Emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, priorise la prévention de certains risques et fait donc le choix notamment de la prévention des chutes de hauteur et de plain-pied, pour lesquels le précédent accord santé au travail de 2012 avait œuvré, notamment avec le déploiement de la plate-forme de travail en hauteur.

Elle prévoit également la prévention des risques psychosociaux, pour lesquels les parties ont souhaité également œuvrer, dans le cadre du présent accord.

Enfin, elle prévoit la prévention des risques multifactoriels, et notamment la prévention des pratiques addictives au travail.

C'est dans ce cadre que la Direction mènera une réflexion sur la mise en place de module-minutes, relative à la prévention des addictions, afin de sensibiliser les salariés sur les différents types d'addictions.

Chapitre 8 – La conciliation vie professionnelle et vie personnelle

Les parties conviennent que la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle est un enjeu de développement et de stabilité tant pour les salariés que pour l'entreprise.

Cet équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle est une composante essentielle de la performance individuelle et collective.

Aussi, la Direction s'engage à poursuivre la mise en œuvre d'actions offrant des solutions personnalisables permettant de prendre en compte dans le respect des besoins de l'entreprise, les projets et contraintes personnels des salariés.

Article 8-1. L'application des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie

Carrefour France s'est engagé, par la signature d'une Charte intitulée « 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie », à soutenir et à promouvoir des comportements constructifs dans le cadre de l'organisation du travail et des relations entre managers et salariés.

Carrefour Hypermarchés France réaffirme cette démarche et s'assure que ces engagements soient appliqués au sein de l'ensemble des magasins Carrefour Hypermarchés. Pour cela une communication sera régulièrement adressée aux magasins.

Ces 15 engagements portent notamment sur :

■ L'exemplarité de l'encadrement:

Chaque encadrant, est le premier garant de l'équilibre de vie et de la cohésion de son équipe. Il ou elle doit :

- Incarner, par ses comportements, l'esprit d'équipe, le respect, les qualités d'écoute, de réalisme et de professionnalisme qu'il ou elle souhaite inspirer à ses collaborateurs.
- Valoriser dans son discours et faciliter par ses pratiques l'équilibre de vie et le bien-être au travail.

- Prendre en compte les particularités de chacun tout en veillant à la cohésion du groupe.

■ Respect de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle :

Pour un climat de travail efficace et serein, l'encadrant doit respecter cet équilibre pour lui-même et veiller à :

- Préserver des horaires de travail raisonnables pour ses collaborateurs.
- Anticiper des délais réalistes pour les différents projets, en définissant clairement des priorités.
- Eviter de les solliciter le week-end, le soir ou pendant les congés, sauf à titre exceptionnel.
- Prendre ses jours de congé dans l'année et veiller à la prise de congé des collaborateurs.

■ Optimisation des réunions :

L'optimisation des réunions est gage d'une meilleure gestion du temps de travail et du temps personnel.

- Planifier les réunions dans la plage 9h-18h, sauf urgence ou activités spécifiques.
- Eviter les réunions lorsque certains participants ne peuvent être présents (notamment le mercredi).
- Favoriser l'usage des audio ou visioconférences, et privilégier les réunions courtes.
- Ne pas considérer toutes les réunions comme obligatoires ; déléguer dès que possible.
- Organiser des réunions efficaces : objectif clair, ordre du jour prédéfini, participants réellement concernés, concentration (pas de mails ou d'appels téléphoniques), respect de l'heure et du temps prévus, rédaction rapide et systématique d'un relevé de décisions.

■ Du bon usage des e-mails :

- Ne pas céder à l'instantanéité de la messagerie : gérer les priorités, se fixer des plages pour répondre, se déconnecter pour pouvoir traiter les dossiers de fond, favoriser si possible le face à face ou le téléphone.
- Limiter les envois de mails hors des heures de bureau ou le week-end.
- Rester courtois, écrire intelligiblement et ne mettre en copie que les personnes directement concernées.

Article 8-2. Les mesures en faveur de l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle

Il est rappelé que dans le cadre de l'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes du 19 décembre 2014, les partenaires sociaux se sont déjà engagés à mener des actions afin d'améliorer la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle dans les conditions prévues par cet accord :

- des mesures liées à l'organisation des réunions

TR
BT
PT

- des mesures de solidarité familiale et de cohésion sociale prévoyant la possibilité pour les salariés de prendre un congé de présence familiale, la possibilité de faire des dons de jour de CET et de CFC entre salarié, ou encore d'aider les salariés en situation de monoparentalité
- des mesures liées à la parentalité (CESU pour la garde d'enfants, des autorisations d'absence parentale ou pour circonstance de famille, favoriser le départ en congé à la même date pour les membres d'une même famille...)

De plus, depuis 1982, la Direction et les Partenaires sociaux ont signé des accords permettant de réduire la durée du travail de 35,75 heures à 35 heures pour les salariés à temps complet puis de revaloriser, en 2005, la base minimum d'embauche à temps partiel de 24 heures à 30 heures de travail effectif.

Le passage à temps partiel peut également être un moyen permettant de concilier vie professionnelle et vie personnelle.

Il est d'ailleurs prévu dans l'article 5-1 « Salariés à temps partiel » de la Convention collective d'entreprise Carrefour :

« (...) Les salariés bénéficiant d'un contrat de travail à temps complet pourront, sur leur demande, se voir proposer un avenant leur permettant de travailler à temps partiel.

Dans le cas où cet avenant prévoirait une durée indéterminée, ils pourront, sur leur demande et sous réserve d'un préavis d'un mois minimum, bénéficier, de nouveau, d'un horaire de travail effectif à temps complet. (...)

Les salariés bénéficiant d'un contrat à temps partiel pourront, sur leur demande, se voir proposer un avenant leur permettant de réduire leur base horaire hebdomadaire contractuelle de travail effectif.

Dans le cas où cet avenant prévoirait une durée indéterminée, ils pourront, sur leur demande et après un préavis d'un mois minimum, bénéficier, de nouveau, d'un horaire de travail à temps complet. (...) ».

Ainsi ce passage à temps partiel doit faire l'objet d'un entretien entre le salarié et sa hiérarchie. Au cours de cet entretien, la charge de travail et les objectifs du salarié devront être étudiés afin d'être en adéquation avec la nouvelle durée du travail.

Enfin, en sus des précédentes mesures précitées, les salariés peuvent également bénéficier d'une organisation de travail, définie notamment depuis 1999, leur permettant de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Il s'agit de l'organisation des horaires en îlots pour laquelle il est stipulé dans l'article 3 de la Convention collective d'entreprise Carrefour que : *« (...) L'organisation des horaires îlots doit permettre d'offrir à chaque employé concerné la possibilité d'organiser lui-même ses horaires, en accord avec ses collègues, dans le cadre des plans de charge établis par le responsable du secteur.*

Ainsi les salariés qui souhaitent légitimement bénéficier d'une grande souplesse dans la fixation de leurs horaires aux fins, notamment, de pouvoir mener avec plus de liberté leurs obligations familiales ou extra professionnelles, pourront se voir proposer, chaque fois que cela sera possible, l'organisation de leur travail en horaires îlots. ».

Article 8-3. Le droit à la déconnexion

Les parties souhaitent rappeler l'importance du droit à la déconnexion permettant de garantir la bonne utilisation des outils numériques tout en préservant l'équilibre vie professionnelle/ vie personnelle et donc la santé des salariés et en leur garantissant de bonnes conditions et un bon environnement de travail.

BT
PJ
TB
VB

Des négociations étant actuellement en cours au niveau du groupe sur le droit à la déconnexion, les parties conviennent de l'opportunité de se référer à l'éventuel accord de groupe qui serait signé.

Article 8-4. La Cellule d'accompagnement social

Dans une volonté d'amélioration de la qualité de vie au travail, la Direction a mis en place un service d'accompagnement social composé d'assistantes sociales, qui sont amenées à établir un accompagnement personnalisé.

Ce service est amené à répondre à différents types de demandes (aménagement budgétaire, surendettement, logement, droit au logement, prestations familiales, handicap, invalidité, droit de la famille, demandes d'aides sociales légales ou extra légales...).

En fonction des difficultés évoquées et de l'urgence à trouver des solutions pérennes, l'assistante sociale peut proposer au salarié un ou plusieurs entretiens téléphoniques, en nombre illimité afin de l'informer, le conseiller et l'accompagner, lui faciliter l'amorce de certaines démarches, et lui assurer un suivi permettant un retour à l'équilibre de sa situation.

Les actions de cette cellule viennent en complément des actions des services de santé au travail et des différents dispositifs d'entreprise (exemple : Mission Handicap, Commission de Solidarité), elles n'ont pas vocation à s'y substituer.

La Direction étudie la possibilité de mettre à disposition des salariés des assistantes sociales qui seraient présentes physiquement au sein des magasins de manière régulière. Pour ce faire, une phase de test sera déployée sur une douzaine de magasin.

Titre IV : L'information, la sensibilisation et le suivi de la politique Santé et Qualité de vie au travail

Chapitre 1 – L'information et la sensibilisation sur la politique Santé et la Qualité de vie au travail

Les parties signataires reconnaissent que l'application et l'atteinte des objectifs du présent accord passent par l'appropriation des dispositions par le management et par l'ensemble des salariés.

Dans ce sens et afin d'accompagner la mise en œuvre de cet accord, les parties signataires conviennent de renforcer le dispositif de communication.

Ainsi la Direction s'engage à communiquer sur les dispositions de l'accord et ce dès sa signature à l'ensemble de la ligne hiérarchique, et à expliquer toutes les dispositions et les enjeux du présent accord en participant aux comités ou réunions organisés par le management opérationnel et/ou fonctionnel.

Une campagne de communication sera mise en place pour informer l'ensemble des salariés des principales dispositions de l'accord.

Les Directions de chaque établissement seront régulièrement informées de la mise en œuvre de l'accord par le biais de différents moyens de communication.

TRB
B1
PT
MB

Chapitre 2 – Le suivi de la mise en œuvre de l'accord : le rapport Santé et Qualité de vie au travail

Afin de vérifier le respect des engagements pris dans le cadre de cet accord et afin de s'assurer de l'implication de l'ensemble des acteurs, la Direction établira un rapport sur la Santé et la Qualité de vie au travail.

Ce rapport comportera des indicateurs de suivi déterminés dans le présent accord et listés en annexe 1.

Il sera établi sur l'année civile soit du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Les éléments de l'année N seront analysés au courant de l'année N+1.

Ce rapport permettra de :

- mesurer les écarts sur les indicateurs de suivi ;
- suivre les actions menées par l'entreprise dans le cadre de la Santé et Qualité de vie au travail ;
- mettre en place des plans d'actions nécessaires à l'atteinte des engagements pris dans le présent accord.

Article 2-1. Le rapport annuel national Santé et Qualité de vie au travail

Le rapport annuel national Santé et Qualité de vie au travail sera établi par la Direction et fera l'objet d'une présentation lors d'une réunion de la Commission Nationale Santé et Qualité de Vie au Travail.

Article 2-2. Le rapport annuel Santé et Qualité de vie au travail par magasin

La Direction s'engage à ce que chaque établissement entrant dans le champ d'application de l'accord établisse un rapport annuel Santé et Qualité de vie au travail et présente ce rapport aux membres de leur CHSCT.

Ce rapport sera établi par chaque Direction de magasin.

Titre V : Dispositions finales

Article 1 : Conditions de validité de l'accord

La validité du présent accord sera subordonnée à sa signature par une ou plusieurs organisations syndicales représentatives, conformément aux dispositions des articles L. 2231-1 et suivants du code du travail (dans leur version applicable au jour de sa conclusion).

Article 2 : Durée de l'accord

Sous réserve des conditions visées à l'article 1, le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans à compter du jour de conclusion.

Il expirera, en conséquence, sans autres formalités à l'issue de cette durée déterminée et ne sera pas tacitement renouvelé.

Article 3 : Conditions de suivi et clause de rendez-vous

Il est convenu que la Direction réunisse les organisations syndicales représentatives à la date anniversaire de l'accord afin d'échanger sur les éventuelles adaptations qui seraient rendues nécessaires notamment en cas d'évolution législative ou réglementaire impactant le présent accord.

Dans tous les cas, au terme du présent accord, les parties signataires conviennent que des négociations s'engageront dans les meilleurs délais dans le but de pouvoir conclure un nouvel accord de génération dans les conditions prévues par la législation qui sera en vigueur.

Article 4 : Révision

A la demande de la Direction ou d'une ou plusieurs des organisations syndicales habilitées par l'article L. 2261-7-1 du code du travail, pourra être ouverte une négociation de révision du présent accord.

Cette demande de révision peut intervenir à tout moment au cours de l'application du présent accord. Elle doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à chaque signataire.

Toute demande de révision doit être accompagnée d'un projet sur les points à réviser.

Toute modification du présent accord donnera lieu à l'établissement d'un avenant. Ce dernier sera soumis aux mêmes conditions de validité, formalités de publicité et de dépôt que celles donnant lieu à la signature du présent accord.

L'avenant se substituera de plein droit aux dispositions du présent accord qu'il modifie, conformément aux dispositions légales.

Article 5 : Dénonciation

Le présent accord pourra être dénoncé à tout moment, soit par la Direction, soit par l'ensemble des organisations syndicales signataires moyennant un préavis de trois mois.

La Direction et les Organisations Syndicales se réuniront pendant la durée du préavis pour discuter les possibilités d'un nouvel accord.

Article 6 : Adhésion

Conformément aux dispositions légales en vigueur, une Organisation Syndicale représentative non signataire pourra adhérer au présent accord.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt selon les mêmes modalités que le présent accord.

Article 7 : Dépôt et publicité

Le présent accord est notifié ce jour à l'ensemble des Organisations Syndicales représentatives.

Le présent accord est fait en nombre suffisant pour remise à chacune des parties signataires.

Le présent accord sera diffusé dès sa signature dans l'ensemble des établissements concernés.

Conformément à la loi, le présent accord sera déposé à l'expiration du délai d'opposition de 8 jours en deux exemplaires (un exemplaire original signé par courrier et un exemplaire par courrier électronique) à la DIRECCTE d'Evry, ainsi qu'un exemplaire au conseil des prud'hommes d'Evry.

Fait à Evry, le 20 juillet 2017

Pour la Direction,
Agnès BEKOURIAN
Directrice des Relations Sociales

Pour la Confédération Française Démocratique Du Travail (C.F.D.T.)
Thierry BABOT

Pour Le Syndicat National CFE-CGC de l'Encadrement du groupe Carrefour (SNEC C.F.E. / C.G.C. Agro),
Gérard BASNIER

Pour la Confédération Générale Du Travail (C.G.T.)
Franck GAULIN

Pour la Fédération Générale Des Travailleurs De l'Agriculture, De l'Alimentation, Des Tabacs Et Allumettes (F.G.T.A. / F.O.)
Jacqueline POITOU

Actions en faveur de la politique Santé, Sécurité et Qualité de Vie au Travail

1. Actions en faveur de la santé et QVT

- Établissement d'un rapport Santé et Qualité de vie au travail annuel national et par magasin
- Mise en place d'une présentation de Carrefour sur le portail intranet
- Mise en place du guide « Bien vivre ensemble »
- Nombre de salariés Managers sécurité et membres du CHSCT formés sur le thème du document unique d'évaluation des risques professionnels par an.
- Présentation annuelle de la cellule d'écoute psychologique
- Présentation annuelle de la cellule d'accompagnement social
- Mise en place d'une communication de sensibilisation des situations de harcèlement

2. Actions d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux

- Nombre de magasins ayant procédé à l'évaluation RPS à l'aide de la méthode VEZINA (présentation auprès des membres de la CNSSQVT) par année
- Nombre de salariés formés à l'évaluation des risques psychosociaux
- Nombre de salariés ayant bénéficié de la formation « SOS conflit ou comment gérer les relations difficiles avec nos clients »

3. Actions de réduction des expositions aux facteurs de risques au-delà des seuils

- Travail de nuit : mise en place d'action de sensibilisation sur les bonnes pratiques de santé
- Nombre de formations « échauffement avant la prise de poste » sur les rayons Liquides et Fruits et légumes

4. Actions d'amélioration des conditions de travail

Actions d'adaptation et d'aménagement des postes de travail

- Bilan « Mieux travailler au Drive » : nombre de magasins déployés

Actions de prévention par la formation

- Nombre de salariés ayant suivi une formation sur le thème « Prévention des risques liés à l'activité physique »
- Nombre de salariés formés à l'animation du module « Echauffement avant la prise de poste »

Actions à destination de certains salariés

- Maintien dans l'emploi : présentation du bilan de maintien dans l'emploi une fois par an

Bilan réalisation et développement personnel : Bilan annuel Fil-Apgis

Action de formation en faveur du bien-être

- Nombre de formations Capital Santé
- Nombre de formations de prévention contre le tabac
- Mise en place d'actions de sensibilisation aux addictions

BTS
BG PJ

Annexe 1 : Indicateurs et actions qui alimenteraient le rapport QVT (*)

Recueil des données

Évolution de l'absentéisme

- Nombre d'accidents de travail avec arrêt + nombre de jours d'arrêt
- Nombre de maladies professionnelles reconnues dans l'année
- Nombre d'accidents de trajet avec arrêt + nombre de jours d'arrêt
- Nombre de maladies + nombre de jours d'arrêt
- Maternité : nombre de jours d'arrêt
- Paternité : nombre de jours d'arrêt
- Absences événements familiaux
- Autres absences
- Taux d'absentéisme

Répartition AT/MP

- Évolution accidents du travail
- Répartition des principales causes d'accident du travail sur l'année considérée
- Évolution des principales causes d'accident du travail (avec détails)
- Évolution des maladies professionnelles
- Répartition des principales causes de maladies professionnelles (avec détails)

Évolution taux de fréquence, taux de gravité et taux de cotisation AT/MP

- Taux de fréquence : correspond au nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à 1 jour, survenus pour 1 million d'heures de travail
- Taux de gravité : correspond au nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées
- Taux de cotisation : correspond au taux brut (en fonction de la typologie de l'entreprise), auquel on ajoute une majoration forfaitaire qui est fonction des AT/MP rencontrés en magasin (taux moyen national)

Suivi des menaces, tentatives et suicides

- Nombre de menaces de suicide par année, hors lieu de travail et sur lieu de travail
- Nombre de tentatives de suicide par année, hors lieu de travail et sur lieu de travail
- Nombre de suicides par année, hors lieu de travail et sur lieu de travail

Dépenses engagées en matière de sécurité

- Somme des dépenses de sécurité effectuées dans l'entreprise, par année
- Évaluation budgétaire du programme d'amélioration des conditions de travail

(*) Cette liste est non exhaustive ; elle est susceptible d'évoluer au cours de la mise en application de l'accord.

TB
BB
PT
MB