



CARREFOUR
GROUPE

FLASH INFO

INCIVILITÉS ET AGRESSIONS LES DISPOSITIONS DU NOUVEL ACCORD SANTÉ GROUPE



La CFDT vient de signer fin novembre un accord groupe sur la santé au travail. Celui-ci ne remplace pas les accords des sociétés mais apporte à tous les salariés un certain nombre de garanties, dont par exemple, une meilleure prise en charge en cas d'incivilités et d'agressions.

Les personnes qui applaudissaient au début de la crise du Covid-19 sont les mêmes qui sont agacées aujourd'hui. Les incivilités contre les salariés de la grande distribution ont toujours existé, mais ces derniers temps, les clients sont devenus plus aigris, plus irascibles. Ils ne supportent plus d'attendre et ont du mal à gérer la hausse des prix provoquée par l'inflation.

L'attente en caisses est souvent provoquée par un manque d'effectifs mais de toute façon, certains clients n'ont pas besoin de motif pour laisser libre cours à leur agressivité...

L'accord santé groupe Carrefour met désormais en place des mesures pour l'ensemble des salariés du groupe. L'entreprise s'engage à établir un guide visant à décrypter les différents types d'incivilités et à mettre en place des formations pour comprendre et gérer les situations difficiles ou conflictuelles.

Au-delà de cela, Carrefour s'engage à mettre en place les mesures suivantes :

- **Accompagnement psychologique** individuel ou collectif en cas d'agression, d'événement traumatisant (braquage, décès, violences internes ou externes).
- Campagnes de communication et **affichage à l'attention de la clientèle** afin de rappeler la position ferme de Carrefour envers tout type d'incivilité et d'agression.
- **Accompagnement du salarié** qui serait victime d'une agression (physique ou verbale), donnant lieu à des poursuites pénales.
- Possibilité **d'aménagements temporaires du travail** (horaires, rayon, mutation).
- **Prise en charge du temps passé** comme temps de travail, par le salarié pour toute démarche judiciaire (plainte, visite médicale, entretien etc.).
- Prise en charge de **l'accompagnement juridique et des frais** qui y sont liés (avocat...).

Ces agressions restent minoritaires mais leurs **conséquences** peuvent être extrêmement lourdes pour les salariés qui en sont victimes. En cas de problème, n'hésitez pas à contacter **un(e) délégué(e) CFDT** afin de faire pleinement appliquer les dispositions de cet accord ou de celui en vigueur dans votre société.

**Cfdt: 1^{er} SYNDICAT
DANS LE SECTEUR PRIVÉ**