

L'Hyper !

N°183/05

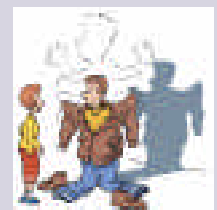
17 janvier

2005

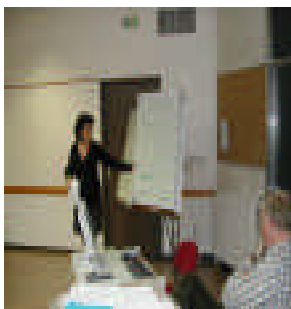
10 pages



Violence au travail



La violence au travail !



La violence prend des formes diverses que se soit celles provoquées par un hold-up ou des incivilité ou celles provoquées par l'entreprise (pression économique, harcèlement, précarité...)

Pour la CFDT toutes ces formes doivent être combattues.

De plus en plus fréquemment les délégués des magasins remontent au national des cas de violence. A leur écoute la CFDT entend intensifier ses actions pour que l'entreprise prévienne le risque et prenne en compte les conséquences pour la santé mentale et physique des salariés.

Sous la direction de **Michel Favier** chargé de mission à la fédération CFDT des Services une session de recherche sur la violence au travail s'est tenue au mois d'octobre 2004 à l'Institut du Travail de Strasbourg.

Durant 5 jours avec l'aide des professeurs universitaires de l'institut les militants

CFDT de **Casino, Auchan, Aldi, City Rama, Carrefour, ED, Champion** ont travaillé avec des experts (médecin du travail, psychologues, assureur, responsable sécurité, juristes...) sur les différentes formes de violence et les actions à mener pour prévenir le risque pour le salarié au travail.

En qualité d'expert **Jacques Lecler Directeur Sureté Carrefour** est intervenu pour présenter la vision et les réponses d'une entreprise face à la violence externe qui après les hypers se développent vers les supers et les discounts.

Une commission fédérale sur ce sujet est mise en place. Les militants du groupe Carrefour **J.P Guichard, (Hyper) Xavier Thomé (ED) Véronique De Zanet (Champion)** ont accepté d'y participer.

Nous vous présentons dans ce numéro spécial les axes que la CFDT entend développer avec vous.



Session de recherche "Violence au travail"
CFDT Strasbourg octobre 2004



Violence au travail, la blessure des travailleurs

Une priorité de la CFDT

*Dans la grande distribution les actes de violence **internes** ou **externes, physiques** ou **psychologiques** prennent depuis quelques années une importance de plus en plus grande dans la vie des salariés.*

La CFDT estime que l'aide qu'elle doit apporter aux salariés pour se défendre contre ces dérives est une priorité.

En donnant à ses sections des pistes leur permettant de trouver les moyens de lutter contre cette violence, en les aidant à mettre en place des moyens de prévention ou de réparation des préjudices elle entend alimenter la réflexion et combattre cette violence.

La réponse à la violence au travail ne peut être qu'une réponse collective et elle ne peut se cantonner à la violence physique.

Les actes contre notre santé mentale sont aussi importants que ceux contre notre intégrité physique.

La violence en milieu de travail peut prendre des formes diverses:

les rumeurs, les jurons, les injures, les mauvais coups, les chicanes, les dommages matériels, le vandalisme, le sabotage, la bousculade, le vol, l'agression physique ou psychologique, les accès de colère, le viol, l'incendie volontaire et le meurtre.

Certaines professions, comme les employés du commerce, ont tendance à présenter un risque de violence plus élevé que les autres !

O Sécurité et sûreté dans le commerce

Du petit commerçant au directeur d'une grande surface ou d'un grand magasin, et de quels que soient la forme, la nature, la structure, la taille ou le but de l'entreprise, il est du premier devoir de son responsable de prendre garde, en permanence, aux dangers qui la guette et de mesurer les risques qu'elle encoure. Il lui appartient également de veiller à les prévenir.

Les risques s'inscrivent tout naturellement dans l'inventaire des activités. Si certains d'entre eux sont stratégiquement acceptés

dans le cadre d'une politique d'entreprise (les risques spéculatifs), il n'en reste pas moins vrai qu'ils font l'objet de contrôles permanents ; ledit responsable doit en conserver parfaitement la maîtrise.

Dans le cas contraire, il peuvent entraîner des réactions en chaîne et aller jusqu'à ébranler les équilibres et les structures de l'exploitation.

C'est la raison pour laquelle il est nécessaire, voire même impératif, d'intégrer les notions de Sécurité et de Sûreté dans les éléments constitutifs de la politique générale de l'entreprise.

Extrait d'un site qui propose des formations aux employeurs.



Données de l'enquête européenne sur la violence au travail

Le Deuxième Compte rendu européen sur les Conditions de Travail, basé sur 16 000 entrevues qui se sont déroulées en tête-à-tête avec des travailleurs de toute l'UE signale :

- 4% (6 millions) de travailleurs faisant l'objet de violence physique
- 2% (3 millions) de travailleurs faisant l'objet de harcèlement sexuel
- 8% (12 millions) de travailleurs faisant l'objet d'intimidation et d'intimidation

O Attention sexuelle non sollicitée

2% de tous les travailleurs font l'objet de harcèlement sexuel.

Les chiffres les plus élevés se retrouvent dans les catégories suivantes : services de restauration (hôtels et restaurants) avec 6% ; parmi les travailleurs de sexe féminin (4%); et parmi les individus ayant un emploi précaire (3% des salariés CDD et ayant un contrat avec une agence de travail temporaire)..

O Violence physique

4% de tous les travailleurs font l'objet de violence physique.

Les chiffres les plus élevés se retrouvent dans les services (administration publique : 6%, commerce et industrie du détail : 5%).

O Intimidation

8% de tous les travailleurs font l'objet d'intimidation et de brutalité.

Les chiffres les plus élevés se retrouvent dans les services

(administration publique : 13%, et service bancaires et autres : 10%).

Les travailleurs des catégories services et vente, et les professions libérales (11%) sont les plus affectés.

Les salariés (9%) sont plus affectés, et parmi eux ce sont les personnes qui ont un emploi précaire qui sont le plus affectées (10% des travailleurs ayant un CDD ou un contrat avec une agence de travail temporaire).

Parmi les travailleurs, les femmes (9%) sont plus concernées que les hommes (7%).



O Facteurs qui augmentent les chances de violence :

- **Statut:** L'emploi précaire est un facteur majeur

- **Sexe** En particulier dans le cas du harcèlement sexuel, les femmes sont plus exposées à la violence.

- **Age:** Les jeunes (5% des travailleurs âgés de moins de 24 ans sont exposés au harcèlement sexuel et 12% à de la intimidation).

- **Pression liée au temps:** La pression qui est mise au sein de

l'organisation par rapport aux performances des individus est certainement un facteur à explorer. L'intensité du travail augmente considérablement et peut être vue comme un facteur qui exacerbe la tension sur le lieu de travail. Les travailleurs qui travaillent à très vive allure et qui doivent respecter des délais très serrés sont plus sujets aux intimidations.

O Effets de la violence au travail sur la santé

La violence au travail entraîne une augmentation des plaintes relatives à la santé des individus, et en particulier du stress :

- 40% des travailleurs faisant l'objet d'une violence physique connaissent un stress
- 47% des travailleurs faisant l'objet d'intimidation connaissent un stress
- 46% des travailleurs faisant l'objet de harcèlement sexuel connaissent un stress.

O Effets sur l'absentéisme

L'absentéisme lié à des problèmes de santé augmente avec la violence au travail :

- 35% des travailleurs qui ont fait l'objet d'une violence physique ont été absents de leur travail au cours des 12 derniers mois

- 34% des travailleurs qui ont fait l'objet d'une intimidation ont été absents de leur travail au cours des 12 derniers mois

- 31% des travailleurs qui ont fait l'objet d'un harcèlement sexuel ont été absents de leur travail au cours des 12 derniers mois.

O Exemples vécus

Il ne faut pas chercher beaucoup pour trouver des exemples de la violence chez Carrefour

Affichage dans un magasin

Vous avez dit sécurité ?

Il y a quelques jours, alors qu'une caissière avait fait passer 2 produits d'un client sur la client suivant, elle prévient le chef de caisse qui lui dit de voir avec l'accueil. Puis, voyant que le client resté à sa caisse commence à s'énerver, elle appelle la sécurité pour lui faire part de ses craintes.

On lui répond qu'il faut que le client aille à l'accueil pour se faire rembourser. Un membre de l'accueil vient alors voir ce qui se passe et essaye de calmer le client. Le client fini par partir non sans jeter au visage de la caissière une valise qu'il avait posé sur le tapis de caisse.

Quand un client laisse une note désagréable vis à vis d'une caissière on s'empresse d'envoyer (au moins) un courrier à la dite caissière, sans prendre bien souvent le temps de l'écouter.

Faut-il attendre qu'un membre du personnel soit grièvement blessé pour qu'on réponde avec la même diligence à son appel ?



Articles dans Le Parisien

8 décembre 2004

Mystérieuse disparition d'écrans plats dans un entrepôt. Plus de 30 000 de matériel hi-fi et vidéo, dont un grand nombre d'écrans plats, se sont volatilisés entre vendredi et lundi dans un entrepôt **Carrefour de Garonor**. Des traces d'effraction ont été constatées sur le hangar, où un relevé d'emprei...

10 décembre 2004

Masqués de cagoules noires, armés d'un fusil de chasse et des cordes en poche, après avoir ligoté un vigile deux anciens salariés de la société Carrefour pensaient avoir tout prévu pour s'attaquer sans encombre aux entrepôts **Carrefour de Courtaboeuf** avenue du Pacifique aux Ulis, dans la nuit de lundi à mardi. Mais ce duo d'apprentis braqueurs a été pris la main dans le sac par les policiers de la brigade anticriminalité des Ulis.

30 novembre 2004

Matinée agitée à l'hypermarché **Carrefour d'Etampes**. Quatre individus encagoulés et armés ont fait irruption dans le magasin pour dérober le contenu du coffre-fort. Montant du butin : environ 3 000 . La bande de braqueurs est repartie sans faire feu à bord d'un véhicule.

10 novembre 2004

Six mois de prison ferme, à exécuter en dehors de son temps de travail : c'est la peine aménagée à laquelle a été condamné hier Farid T... par le tribunal correctionnel de Melun. L'homme interpellé lundi à Paris comparait pour violence avec usage d'une arme à l'encontre du responsable de la de sécurité de **Carrefour de Pontault-Combault**

Questions à se poser et recommandations

- * Contre qui ou quoi la colère ou l'hostilité de l'interlocuteur est-elle dirigée : le personnel, l'entreprise, ou lui-même ?
- * Faire appel à quelqu'un de plus expérimenté (si l'on ne se sent pas capable de gérer la situation).
- * Ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide.
- * Ne jamais sous-estimer un interlocuteur.
- * Rester toujours calme et poli, mais ferme.
- * Être à l'écoute de l'interlocuteur, parler du problème de façon raisonnable et ne pas hésiter à dire « vous avez peut-être raison... ».
- * Utiliser des mots simples, et répéter les explications si nécessaire.
- * Inviter à poser des questions.
- * Utiliser la re-formulation pour montrer que l'on comprend (ou pas).
- * Faire connaître ses limites d'intervention.
- * Rester intègre et ne jamais mentir.
- * Ne pas donner d'ordres, ni de conseils.
- * Éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé).
- * Garder ses distances.
- * Ne jamais porter la main sur quelqu'un qui est en colère.

Les dessins qui illustrent cet article sont issus de la plaquette SOS Conflit édité par Carrefour

Pour une approche syndicale de la violence au travail

O Violence au travail

La violence prend des formes diverses que se soit celles provoquées par un hold-up ou des incivilités ou celles provoquées par l'entreprise (pression économique, harcèlement, précarité...) **Toutes ces formes doivent être combattues.**

Le traitement de cette violence ne doit pas s'arrêter à la violence "classique" agression, hold-up etc mais aussi traiter la violence quotidienne (incivilités) et celle de l'entreprise (harcèlement, stress, fatigue).

La violence externes et internes, physiques ou psychologiques

Toutes les études le montre la violence "externe" se déplace, hier c'était les banques aujourd'hui se sont les groupes de distribution. Au sein de cette branche elle se déplace des grands hypers au supérettes en passant par les supermarchés et les hard discount.

De même l'incivilité tend à se banaliser et devenir le lot quotidien des caissières ou des vendeurs en lien avec les clients.

La violence "interne" se traduit par la pression économiques, les dérives de comportements de la hiérarchie, les conditions de travail (horaire, pression, difficultés dans son emploi...) et les difficiles rela-

tions entre collègues. Elle aussi ne cesse de s'aggraver.

Toutes ces violences engendrent un stress important qui doit être **pris en compte.**

Il est possible d'intervenir pour prévenir le risque d'accident, de même quand un salarié est violenté et blessé tout le monde peut intervenir pour soigner le blessé.

Mais quand le comportement de l'entreprise, le harcèlement de la hiérarchie, l'attitude des clients ou de ses collègues mènent un salarié vers la dépression ou pire vers le suicide ça ne se voit pas, du moins immédiatement et la prévention du risque est souvent insuffisante voir inexistante.

Reconnaissance

Tous les acteurs (état, entreprise, publics, sections syndicales) doivent être **sensibiliser** sur ce fait tout en gardant en mémoire que nous travaillons dans des entreprises commerciales.

La violence au travail est un risque physique reconnu mais les conséquences sur la santé mentale du salarié doivent, elles aussi, être reconnues.

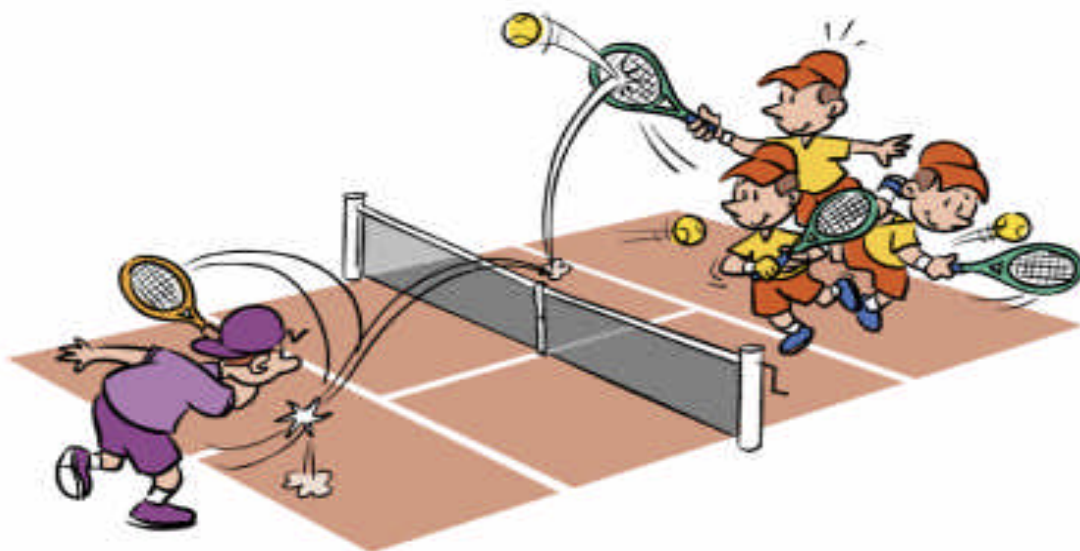
Reconnaître la violence au travail c'est aussi accepter l'idée que **l'encadrement** la subit autant que les employés particulièrement par la pression de la hiérarchie.

Les salariés sont confrontés chaque jour à l'insécurité et aux incivilités avec ses conséquences.

Des moyens négociés doivent être mis en oeuvre pour prévenir les risques et aider les salariés qui y sont confrontés.

*Revendication
CFDT
en paritaire*

*La CFDT ne se contente pas de quelques mots dans une plate forme revendicative. Derrière chaque revendication la CFDT a un projet.
Explications...*



O Pour une approche syndicale de la violence au travail

Dans la branche

Cette sensibilisation doit se traduire par la mise en place d'un **observatoire de la violence** au niveau de la branche et d'une **campagne d'information** contre cette violence.

Un groupe de réflexion paritaire doit être mis en place afin de suivre ce dossier.

Dans la CFDT

Une **équipe CFDT** fédérale doit se tenir régulièrement au courant des différents développements et élaborer des propositions à diffuser auprès des sections. Elle doit s'entourer de spécialistes externes à l'organisation pour l'accompagner dans ces réflexions.

Le secteur juridique de la CFDT doit traduire juridiquement les réponses à la violence au travail. Il doit créer un **référencement des textes juridiques** liés à la violence au travail et **désigner un référent juridique**.

Dans l'entreprise

Un **groupe de réflexion paritaire** doit être mis en place afin de suivre ce dossier.

La violence au travail doit être un des **objectifs prioritaires des plates formes revendicatives** afin d'obliger l'entreprise à la reconnaître et à codifier dans les accords les moyens de lutte. Des moyens d'actions doivent être obtenus contre toutes les formes de violence externes ou internes.

"Une **charte de civilités**" peut être négociée particulièrement pour codifier ou rappeler les rapports entre

salariés.

Les **CHSCT** doivent être les sentinelles de cette violence. Les **actions des CHSCT** doivent conduire à des moyens de prévention et curatif.

Le **médecin du travail** "référént santé" de l'entreprise, l'**inspecteur du travail** "référént juridique" de l'entreprise doivent être associés à tous les processus.

L'entreprise doit mettre en place un **référént** chargé de ce dossier au niveau national mais aussi local.

Les sections et les IRP doivent établir "la carte de la violence" dans l'entreprise.

Former les équipes

Une **formation spécialisée** doit être mise en place pour former les équipes de négociation ou les acteurs comme les CHSCT sur les problèmes liés à la violence.

Dans les formations internes (juridiques, syndicales, CHSCT, IRP) de la CFDT ou de l'entreprise la violence au travail doit faire partie des points incontournables.

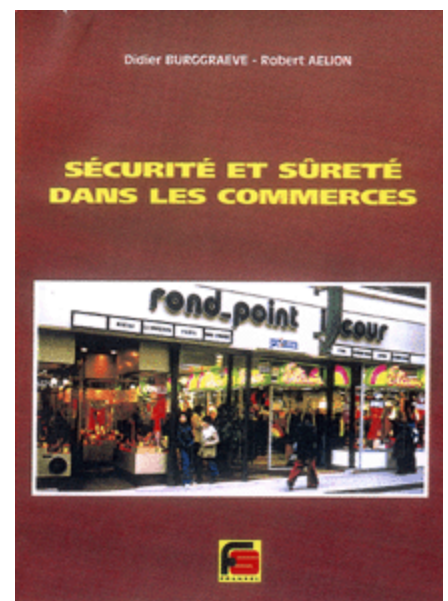


L'entreprise doit négocier et mettre en place pour ses salariés une **formation interne pour gérer les relations difficiles avec les clients**.

Identifier le risque

L'obligation légale d'établir un document de la **prévention des risques** doit amener à cibler les lieux de violence, les causes et faire des propositions de prévention.

Les sections et les IRP doivent éta-



blir "**la carte de la violence**" dans l'entreprise. Cette carte au delà des expériences personnelles vécues par les salariés doit permettre de démontrer sa réalité, ses causes, ses lieux de prédilection, ses auteurs. Sensibilisés les CHSCT doivent recenser tous les cas de violence vécus de l'entreprise et les lieux



ou se développent cette violence. Les causes de cette violence doivent être recherchées.

Il est important d'**isoler les conséquences de la violence** dans les statistiques ainsi les conséquences sur l'absentéisme. La notion violence au travail doit être prise en compte dans le **bilan social**

S'informer sur les cas les plus grave, et lever les tabous sur leurs conséquences.

L'information

La section doit informer régulièrement les salariés sur leurs droits mais aussi sur les conséquences immédiates et à venir de la violence au travail.

Dans le cadre d'un fait de violence après une phrase d'intervention et de négociation, la section doit être en capacité de **dénoncer publiquement** par tract, affichages et communiqués de presse tout acte de

violence d'où ils viennent et quelle soit la forme qu'ils prennent.

Moyens juridiques

L'**arsenal juridique** est peu connu et sous utilisé alors que des moyens existent. Les chefs d'entreprise ont des obligations légales elles doivent être rappelées.

De même le code de la sécurité sociale doit être mieux utilisé.

Ainsi la **déclaration d'accident** dans le cas d'agression "non physique" peut être une arme pour faire reconnaître le préjudice ou motiver les acteurs. Que se passerait-il si l'employé harcelé par son cadre fait une déclaration d'accident, si la caissière insultée par les clients fait de même.

Le "**droit d'alerte**" devant le risque s'applique au risque de violence quelle que soit sa forme.

Les "**procédures**" est un acte légal de l'employeur à ce titre elles doivent être soumises aux IRP pour contrôle et recensement.

La mise en place de la **surveillance électronique** est un moyen de lutte contre la violence "externe". On ne peut l'ignorer mais elle doit être encadrée et codifiée. Dans la lutte contre la violence au travail les équipes doivent être sensibles au respect des libertés individuelles.

Les **assurances** que se soit du magasin ou des comités d'établissement doivent inclure le risque de violence et prendre en charge la réparation.

La prévention ne peut suffire, il faut prévoir l'après

La gestion post agression

La prévention ne peut suffire, il faut donc prévoir l'après

Il convient donc de proposer (ne pas imposer) aux "victimes" après chaque agression de lui apporter toutes les formes d'aides d'écoute dont celle de psychologues mais aussi d'assistance financières et juridiques.



o "SOS Conflits"

Une formation qui reste dans les cartons

Depuis 2003 la direction a mis en place une formation à destination des salariés : "SOS Conflit".

L'objectif est d'aider les salariés à gérer la violence croissante de la clientèle.



Dans un premier temps 220 responsables caisses et sécurité ont été formés sur 2 jours (Apprendre à former, intégrer l'insécurité des collaborateurs dans le management, Que mettre en place en cas de violence, Remise d'un guide pratique)

Ces responsables devaient ensuite diffuser leurs savoirs aux salariés des caisses et de la sécurité.

Durée 1 jour - cible prioritaire : assistantes de caisse et personnel service sécurité Pour mieux vivre au quotidien avec nos clients Mieux comprendre leurs réactions Mieux me comprendre pour mieux réagir

"... C'est aussi une question de motivation : encourir des risques dans son quotidien ne donne pas envie de revenir travailler. C'est pourquoi il faut donner les moyens de se protéger"

Marc Veyron DRH Carrefour et président de la commission sociale de la Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD)

Comment réagir en cas de conflit (les outils pour agir)

Plus d'un an plus tard force est de constater que cette formation s'est arrêtée aux responsables et que ceux-ci n'ont pas partagé leur savoir.

La CFDT avait regretté cette formation ne soit pas assurée par des professionnels de la formation. Le temps nous a donné raison puisque la direction constatant les carences des managers formés a décidé de confier cette formation aux formateurs École Carrefour.

Reste maintenant à concrétiser cette formation. les salariés attendent que Carrefour concrétise ce que la DRH appelé une **"Préoccupation majeure pour Carrefour (éthique de l'entreprise)"**

o Prise en charge

Une convention nationale post agression a été signée entre Carrefour et l'Inavem (Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation) pour apporter une aide aux personnes victimes d'une agression.

L'INAVEM en concertation avec Carrefour propose aux victimes,

une aide psychologique (choc émotionnel, stress post-traumatique...) des victimes dans les 48 heures. Cette prise en charge peut durer plusieurs mois. Elle est faite à la demande de la direction Carrefour et prise en charge financièrement par le national (le magasin ne débourse rien)

Celles-ci peuvent, si elles le désirent, trouver auprès de cet institut une information sur les droits (organisation judiciaire, procédures et indemnisation...), un soutien dans les démarches (préparation aux expertises, audiences de jugement...) et une orientation si nécessaire vers des services spécialisés (avocats, services sociaux et médico-psychologiques, assurances...).

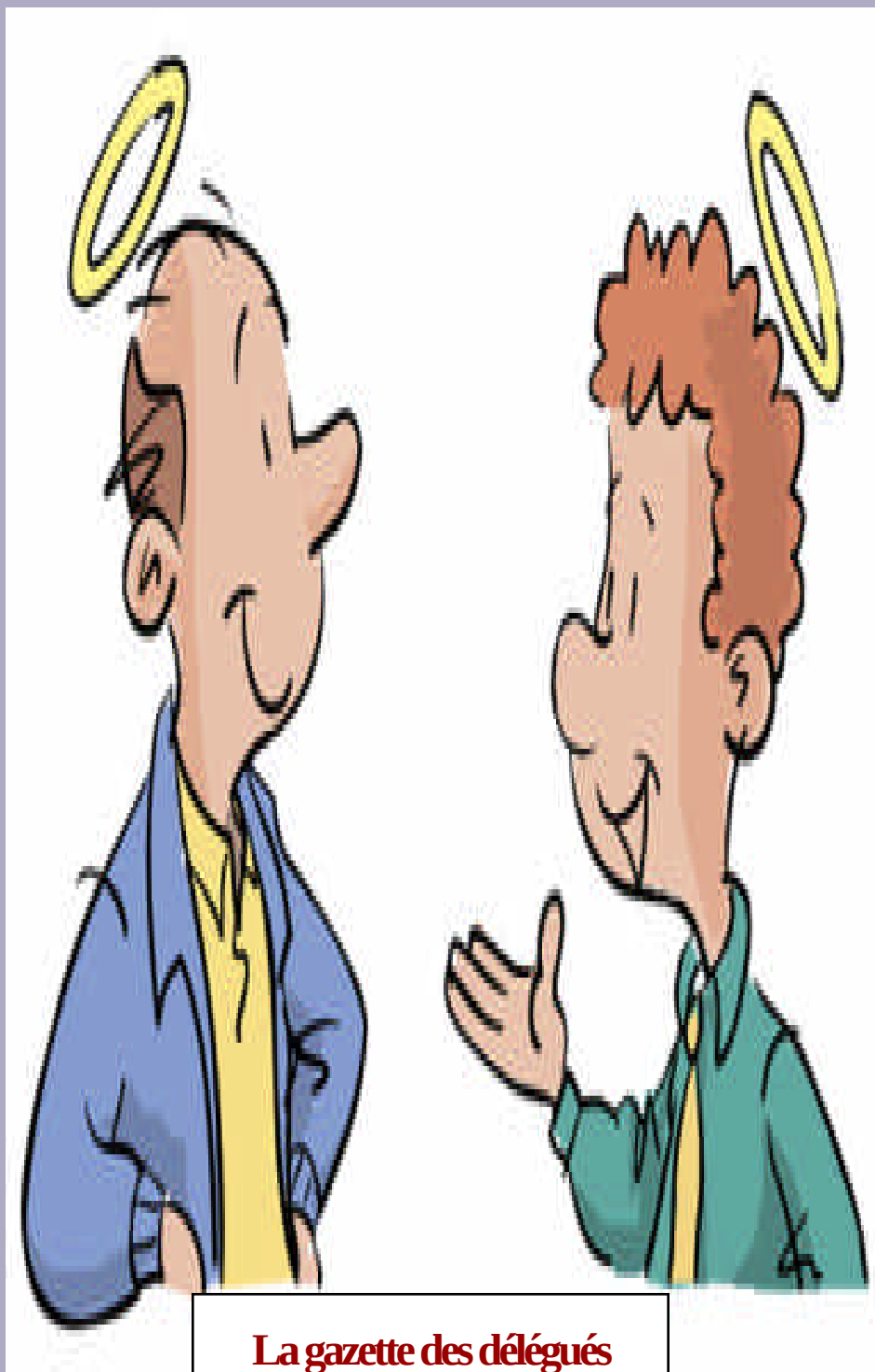
Bilan des saisines INAVEM

2003: nombre de saisines : 23, nombre de personnes concernées : 59

2004 (8 premiers mois): nombre de saisines : 24, nombre de personnes concernées : 57



NUMERO NATIONAL D'AIDE AUX VICTIMES
N° AZUR 0 810 09 86 09
Permanence du lundi au samedi de 10h00 à 22h00



La gazette des délégués
CFDT Carrefour

L'Hyper !