



**ACCORD COLLECTIF RELATIF A LA SANTÉ, LA  
PRÉVENTION ET LA QUALITÉ DE VIE ET DES  
CONDITIONS DE TRAVAIL AU SEIN DE CARREFOUR  
FRANCE**



02 / 02

**ENTRE LES SOUSSIGNÉES :**

---

La direction du Groupe Carrefour en France, prise en la personne de son représentant qualifié, Madame Marie-Hélène CHAVIGNY, Directrice des Ressources Humaines Opérations France,

D'une part,

**ET**

---

Les organisations syndicales représentatives au niveau du Groupe Carrefour France, ci-dessous désignées et représentées par leurs représentants dûment mandatés à cet effet :

- La Fédération des Services / CONFEDERATION FRANCAISE DEMOCRATIQUE DU TRAVAIL (C.F.D.T), représentée par Monsieur Sylvain MACE, Délégué syndical Groupe France,
- Le Syndicat National de l'Encadrement Carrefour - CONFEDERATION FRANCAISE DE L'ENCADREMENT / CONFEDERATION GENERALE DES CADRES (SNEC - C.F.E / C.G.C), représenté par Monsieur Yannick TRICO, Délégué syndical Groupe France,
- La Fédération du Commerce et de la Distribution / CONFEDERATION GENERALE DU TRAVAIL (C.G.T.), représentée par Monsieur Philippe ALLARD, Délégué syndical Groupe France,
- La F.G.T.A / FORCE OUVRIERE (F.G.T.A / F.O.), représentée par Monsieur Cyril BOULAY, Délégué syndical Groupe France,

Ci-après désignées les « **Organisations Syndicales Représentatives** »,

D'autre part,

Ci-après désignées ensemble « **les Parties** ».



# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE :</b> .....	<b>5</b>
<b>CHAMP D'APPLICATION :</b> .....	<b>6</b>
<b>CHAPITRE 1 : DÉMARCHE D'ÉVALUATION DES RISQUES</b> .....	<b>7</b>
1.1. EVALUATION DES RISQUES	7
1.2. DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP)	10
1.3. PROGRAMME ANNUEL DE PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET D'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL (PAPRI Pact)	12
<b>CHAPITRE 2 : LES FONDEMENTS DE LA POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS CARREFOUR</b> .....	<b>14</b>
2.1. L'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE	14
2.2. UN BUDGET CONSACRÉ À LA PRÉVENTION ET À L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL	15
2.3. LES ACTEURS DE LA PRÉVENTION DES RISQUES	15
2.3.1. <i>Les acteurs internes</i>	16
2.3.2. <i>Les acteurs externes</i>	22
<b>CHAPITRE 3 : LES RISQUES PRIORITAIRES</b> .....	<b>24</b>
3.1. LES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES	24
3.2. LES INCIVILITES ET AGRESSIONS DANS LE CADRE PROFESSIONNEL	25
3.2.1. <i>L'accompagnement des risques d'incivilités</i>	25
3.2.2. <i>L'accompagnement des victimes d'agression ou d'évènements traumatiques</i>	26
3.2.3. <i>Le bien vivre ensemble</i>	26
3.3. LA PENIBILITE	26
3.4. LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	27
3.5. LES ADDICTIONS	28
3.6. LES RISQUES ROUTIERS	29
<b>CHAPITRE 4 : QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL</b> .....	<b>30</b>
4.1. LES COMITES COLLABORATEURS	30
4.2. L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE VIE PERSONNELLE	30
4.2.1. <i>Les technologies de l'information et de la communication (TIC) et l'usage de la déconnexion</i>	30
4.2.2. <i>Les Entretiens Compétences et Carrières (ECC)</i>	31
4.3. LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS	31
4.4. LA PRISE EN COMPTE DES RESPONSABILITES FAMILIALES	32
4.4.1. <i>La prise en compte de la parentalité</i>	32
4.4.2. <i>L'accompagnement des salariés aidants familiaux</i>	33
4.5. LES SERVICES AU BENEFICE DES SALARIES	33
4.5.1. <i>Les services qui facilitent la vie</i>	33
4.5.2. <i>L'accompagnement des collaborateurs</i>	33
4.5.3. <i>Le fonds social Carrefour France</i>	34
<b>CHAPITRE 5 : PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE</b> .....	<b>35</b>
5.1. INAPTITUDE	35
5.2. HANDICAP	35



5.3. GESTION DU CAPITAL SANTE	36
<b>CHAPITRE 6 : GESTION DE CRISES</b> .....	<b>37</b>
6.1. SITUATION EXCEPTIONNELLE	37
6.2. RISQUE SPECIFIQUE : EXEMPLE PANDEMIE	37
<b>CHAPITRE 7 : PROJETS ET MATÉRIELS</b> .....	<b>38</b>
7.1. L'INTEGRATION DE LA PREVENTION DANS LES PROJETS, CONCEPTS ET L'ACHAT DE MATERIELS	38
7.2. SENSIBILISATION AU PORT DES EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE	38
<b>CHAPITRE 8 : DONNÉES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET FORMATIONS</b> .....	<b>39</b>
8.1. LES INDICATEURS DE SUIVI	39
8.1.1. <i>Les indicateurs statistiques</i>	39
8.1.2. <i>L'analyse des accidents du travail</i>	40
8.1.3. <i>Les mesures complémentaires</i>	40
8.2. LA FORMATION DES COLLABORATEURS	41
8.2.1. <i>Les publics prioritaires</i>	41
8.2.2. <i>Les formations prioritaires</i>	41
8.3. LE PASSEPORT PREVENTION	41
<b>CHAPITRE 9 : COMMUNICATION</b> .....	<b>42</b>
9.1. LA MISE EN ŒUVRE D'UN AGENDA SANTE AU TRAVAIL	42
9.1.1. <i>L'instauration de la semaine de la Santé au travail</i>	42
9.1.2. <i>L'organisation d'événements annuels</i>	42
9.2. L'OPTIMISATION DES OUTILS DE COMMUNICATION	42
<b>CHAPITRE 10 : SUIVI DE L'ACCORD</b> .....	<b>43</b>
10.1 LA COMMISSION NATIONALE DE SUIVI DE L'ACCORD	43
10.2. COMMISSION SANTE DES FORMATS	43
<b>CHAPITRE 11 : DISPOSITIONS FINALES</b> .....	<b>44</b>
11.1. DUREE ET PRISE D'EFFET	44
11.2 RENDEZ- VOUS PERIODIQUE	44
11.3 REVISION	44
11.4 REGLEMENT DES LITIGES	44
11.5 ADHESION	45
11.6 DENONCIATION	45
11.7 PUBLICITE ET DEPOT	45
<b>ANNEXES :.....</b>	<b>47</b>
ANNEXE 1 : CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD	47
ANNEXE 2 : METHODE DE COTATION DES RISQUES	48



## PREAMBULE :

Le Groupe Carrefour souhaite permettre à ses collaborateurs d'évoluer au sein d'un environnement de travail favorable, protecteur de leur santé et de leur sécurité, en dépit de ses constantes évolutions.

De longue date, le Groupe a pour objectif de préserver la santé de ses collaborateurs, de réduire les risques d'accident du travail, d'innover en matière de qualité de vie professionnelle et de maintenir un dialogue social constructif et régulier.

L'expérience des deux dernières années a permis à chacun de prendre conscience de ces enjeux et de la nécessité de garantir aux collaborateurs du Groupe Carrefour et à ses clients un environnement sûr.

Depuis 2020, tous les pays du Groupe Carrefour se sont dotés de plans d'actions sur la santé, sécurité et qualité de vie au travail, destinés à couvrir les sujets suivants :

- La prévention des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles ;
- L'amélioration de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ;
- La prévention du stress professionnel ;
- La formation sur la gestion des conflits en milieu de travail ;
- Aider les collaborateurs à prendre soin de leur santé ;

L'ambition du Groupe est de renforcer encore cette culture de prévention et de santé.

Fort de ce constat, et compte tenu de leur culture commune du dialogue social, la Direction du groupe en France et ses partenaires sociaux ont souhaité négocier un premier accord de Groupe France sur la Santé et le bien-être au travail.

Cet accord s'inscrit dans le prolongement des accords collectifs visés ci-après, avec lesquels il doit constituer un ensemble cohérent et complet :

- L'accord collectif de Groupe relatif à la mise en œuvre du droit à la déconnexion des outils numériques du 07 juillet 2017 ;
- L'accord collectif de Groupe portant sur l'égalité Femmes-Hommes au sein de Carrefour France du 09 mars 2020 ;
- L'accord d'anticipation et d'accompagnement de la transformation sociale du 12 mars 2019 ;
- L'accord collectif relatif au télétravail du 18 novembre 2021 ;
- Les accords collectifs de Groupe instituant une garantie complémentaire de prévoyance du 30 juin 2014 et leurs avenants n°1 du 31 décembre 2021 ;



- La Charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie du 11 décembre 2013 ;
- La Charte de la parentalité en entreprise signée le 06 octobre 2021 ;
- Les accords collectifs relatifs au maintien dans l'emploi et en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, au sein des différents formats du Groupe.

Il a pour objet de fixer un socle commun à l'ensemble des entités du Groupe Carrefour entrant dans son champ d'application, en reprenant et généralisant les meilleures pratiques issues desdites entités, profitant ainsi des retours d'expérience des formats.

Il doit permettre de renforcer la culture de la prévention et de la santé au travail au sein des entités françaises du groupe, de promouvoir l'évaluation préalable des risques professionnels, de garantir un environnement de travail propice à l'amélioration de la santé des travailleurs et de conduire chacun à devenir acteur de sa propre santé, en jouant un rôle dans la prévention des risques professionnels au quotidien.

Le présent accord pourra être précisé ou complété par des accords d'entreprise. Il ne se substitue pas aux accords collectifs préexistants, et ne pourra empêcher l'ouverture d'une négociation dans le format à la date de leur arrivée à échéance.

La démarche engagée par le présent accord nécessite l'implication de la direction et de tous les managers dans la mise en œuvre des mesures prévues, afin d'en assurer l'efficacité.

Les partenaires sociaux participeront en outre activement à la mise en œuvre de cet accord, en partageant son suivi avec la direction.

## **CHAMP D'APPLICATION :**

Le présent accord est applicable dans l'ensemble des entités relevant du périmètre du Groupe Carrefour en France, tel que défini par son Annexe 1. Il constitue un accord de groupe au sens de l'article L. 2232-30 du Code du travail.



## CHAPITRE 1 : DÉMARCHE D'ÉVALUATION DES RISQUES

### 1.1. Evaluation des risques

L'évaluation des risques constitue l'étape initiale et indispensable de toute démarche de prévention de la santé et de la sécurité au travail.

- ***L'évaluation des risques est préalable :***

L'évaluation des risques doit autant que possible précéder la modification des situations d'exposition au danger.

Lorsque cette modification résulte d'un projet d'aménagement important affectant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, l'évaluation doit être réalisée avant toute prise de décision définitive.

Le projet « d'aménagement important » au sens du présent accord s'entend d'un projet important sur le plan quantitatif (c'est-à-dire qui concerne un nombre significatif de salariés) et sur le plan qualitatif (c'est-à-dire qui a une incidence déterminante et durable sur les conditions de travail, ou sur les conditions de santé et de sécurité).

Lorsque la modification ne résulte pas d'une décision volontaire de l'entreprise et n'a pas pu être anticipée, l'évaluation des risques doit être réalisée dès que possible.

- ***L'évaluation des risques est globale et collective :***

Les risques ne doivent pas être évalués travailleur par travailleur, ni poste par poste, mais unité de travail par unité de travail.

La notion d'unité de travail doit être comprise au sens large.

Elle ne doit pas conduire à développer une approche analytique, fastidieuse et peu exploitable en termes de décision, mais une approche globale, privilégiant la description d'ensembles homogènes de situations d'exposition aux risques.

L'unité de travail doit donc englober des situations de travail présentant les mêmes caractéristiques et exposant les travailleurs aux mêmes risques, et peut couvrir plusieurs postes, voire plusieurs types de postes et plusieurs lieux.

- ***L'évaluation des risques est collaborative et pluridisciplinaire :***

L'évaluation des risques doit être effectuée par l'entreprise. Tous les acteurs concernés sont invités à y participer.



Au sein du Groupe Carrefour, la direction de chaque société ou, selon la structure de la société et la situation de chaque site, a la charge de la réalisation de l'évaluation des risques, en coopération – le cas échéant – avec les autres employeurs intervenant sur le site.

Pour évaluer les risques, la direction concernée recourt aux services de la Direction Prévention Santé France, des Coordinateurs prévention santé régionaux, du Service de prévention et de santé au travail, des Responsables des ressources humaines et des Managers.

Le rôle de ces différents acteurs est détaillé au Chapitre 2 du présent accord.

La direction bénéficie également de la contribution du Comité Social et Économique (le « CSE ») et, le cas échéant, de sa Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (la « CSSCT »).

Le CSE sollicité dépend de la structure de chaque société du Groupe Carrefour et de l'objet de l'évaluation des risques.

Dans les sociétés n'étant pas divisées en établissements distincts au sens de la législation sur le CSE (dites sociétés « mono-établissement »), le CSE ou, le cas échéant, la CSSCT, apportent leur contribution à l'évaluation, quel que soit son objet.

Dans les sociétés dotées de plusieurs établissements distincts au sens de la législation sur le CSE (dites sociétés « pluri-établissement »), le CSE Central ou, le cas échéant, la CSSCT Centrale, apportent leur contribution aux évaluations des risques susceptibles d'affecter les travailleurs de l'ensemble des sites de l'entreprise.

Lorsque l'évaluation des risques précède un projet d'aménagement important de l'entreprise, le CSEC est impliqué si ce projet, élaboré au niveau central, est susceptible de modifier les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail des travailleurs de l'ensemble de l'entreprise.

Pour leur part, les CSE d'établissement ou, le cas échéant, les CSSCT d'établissement, apportent leur contribution aux évaluations des risques touchant spécifiquement les travailleurs des sites de leur établissement, à l'exclusion des risques susceptibles d'affecter les travailleurs de l'ensemble de l'entreprise.

Lorsque l'évaluation des risques précède un projet d'aménagement important d'un ou plusieurs sites, les CSE d'établissement concernés sont impliqués si ces projets, élaborés au niveau local, sont susceptibles de modifier les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail des travailleurs d'un ou plusieurs sites de leur établissement.

Le CSEC et les CSE d'établissement ne sont impliqués simultanément que si l'évaluation porte sur des risques susceptibles d'affecter tous les travailleurs de l'entreprise, avec des spécificités locales significatives, résultant de modifications d'origine locale.

En complément de ces différents acteurs, la direction peut solliciter l'intervention, selon l'objet de l'évaluation des risques, des référents harcèlement et agissements sexistes ainsi que des sauveteurs secouristes du travail.





Enfin, la direction peut également demander l'aide d'acteurs externes au Groupe Carrefour, comme les Services de Prévention Santé au travail, réseaux CARSAT et CRAMIF, ou les cabinets spécialisés dans l'étude et la prévention des risques professionnels.

Le rôle de ces différents acteurs est détaillé au Chapitre 2 du présent accord.

Au sens du présent accord, chaque magasin et chaque entrepôt constitue un « site » distinct.

- ***L'évaluation des risques est pratique :***

Quels que soient les acteurs impliqués dans l'évaluation des risques, celle-ci doit prendre en compte les situations concrètes de travail.

Pour ce faire, les acteurs doivent se fonder sur des études de terrain, tenant compte du travail tel qu'il est réellement et concrètement réalisé par les salariés.

L'évaluation des risques doit par ailleurs tenir compte de l'impact différencié de l'exposition au risque en fonction du sexe.

- ***L'évaluation des risques est dynamique et continue :***

La prévention des risques professionnels ne peut être envisagée de manière statique. L'évaluation préalable à la modification d'une situation d'exposition au danger ne peut anticiper tous les risques, même lorsqu'elle s'appuie sur l'analyse des situations concrètes de travail.

L'évaluation doit donc être construite dans le cadre d'un processus d'amélioration continue, tenant compte de l'évolution dans l'entreprise des facteurs humains, techniques et organisationnels.

Afin de s'inscrire dans cette démarche d'évaluation continue, le Groupe Carrefour souhaite que chaque site réalise régulièrement des contrôles sur ses pratiques en matière de santé et de sécurité, conformément aux procédures qui seront prochainement définies par la Direction prévention Santé.

- ***L'évaluation des risques est formalisée :***

L'évaluation est transcrite dans le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) et doit déboucher si nécessaire sur une modification du Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT), dans les conditions fixées par le présent accord.



## 1.2. Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

Le DUERP transcrit les résultats de l'évaluation des risques et répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les travailleurs de l'entreprise. Il joue un rôle essentiel dans la démarche de prévention, en assurant la traçabilité de ces expositions.

Pour être utile, le DUERP doit être cohérent, pratique, efficace, fonctionnel et évolutif. Les acteurs internes doivent pouvoir le faire vivre facilement, en s'appuyant sur les évaluations des risques réalisées et sur la stratégie nationale de santé du Groupe Carrefour.

Les Parties s'accordent donc pour simplifier, clarifier et harmoniser les DUERP des différentes sociétés du Groupe Carrefour visées par le présent accord, dans les conditions qui suivent.

- **DUERP des sociétés mono-établissement :**

Les sociétés « mono-établissement » sont dotées d'un DUERP unique.

Ce DUERP comporte un inventaire des risques identifiés dans l'entreprise, répartis par unité de travail.

Ces risques sont cotés conformément à la méthode décrite en Annexe 2 du présent accord. Ils sont assortis de moyens de prévention.

- **DUERP des sociétés pluri-établissement :**

Les sociétés pluri-établissement sont dotées d'un DUERP composé d'une à deux parties :

- une partie commune à l'ensemble des établissements, dite « DUERP Socle » ;
- et, éventuellement, une partie propre à chaque site, venant en complément du DUERP Socle, dite « DUERP Local ».

Le DUERP Socle comporte un inventaire des risques communs à l'ensemble des sites de l'entreprise, répartis par unité de travail.

Le DUERP Local de chaque site inventorie les risques propres au site, qui ne figurent pas déjà dans le DUERP Socle.

Ces risques sont cotés conformément à la méthode décrite en Annexe 2 du présent accord. Ils sont assortis de moyens de prévention.

Le DUERP Local peut également adapter la cotation d'un risque figurant dans le DUERP Socle, dans le respect de la méthode décrite en Annexe 2 du présent accord, pour tenir compte des incidences d'un projet local ou de circonstances locales particulières.



Au sens du présent accord, chaque magasin et chaque entrepôt constitue un « site » distinct.

- **Mise à jour du DUERP :**

Le DUERP est mis à jour lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail ou lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque est portée à la connaissance de la direction (par exemple une information récente relative à un problème de santé publique, une nouvelle connaissance scientifique ou un accident du travail révélant un nouveau risque).

Dans les sociétés de plus de 11 salariés, il est mis à jour au moins chaque année.

Ces mises à jour sont effectuées par la direction de chaque société ou, selon la situation, de chaque site concerné.

Dans les sociétés mono-établissement de 50 salariés et plus, tout projet de mise à jour du DUERP fait l'objet d'une information-consultation préalable du CSE.

Le CSE reçoit le projet de mise à jour avant ou au cours de la première réunion d'information en vue d'une consultation, par tout moyen utile (remise en main propre, courriel, réunion d'information préalable).

Sa collaboration préalable (directe ou par l'intermédiaire de sa CSSCT) à l'évaluation des risques visée à l'article 1.1. assure sa bonne compréhension du projet de mise à jour du DUERP, de son contenu et de ses enjeux.

Dans les sociétés « pluri-établissement », les projets de mise à jour du DUERP Socle font l'objet d'une information-consultation préalable du CSE Central.

Le CSE Central reçoit le projet de mise à jour avant ou au cours de la première réunion d'information en vue de la consultation, par tout moyen utile (remise en main propre, courriel, réunion d'information préalable).

Sa collaboration préalable (directe ou par l'intermédiaire de sa CSSCT) à l'évaluation des risques visée à l'article 1.1., assure sa bonne compréhension du projet de mise à jour du DUERP Socle, de son contenu et de ses enjeux.

Une fois le CSE Central consulté, les CSE d'établissement sont informés de la mise à jour et de l'avis du CSE Central.

Pour leurs parts, les projets de mise à jour des DUERP Locaux font l'objet d'une information-consultation préalable du ou des CSE d'établissement concernés.

Le ou les CSE d'établissement reçoivent le projet de mise à jour avant ou au cours de la première réunion d'information en vue de la consultation, par tout moyen utile (remise en main propre, courriel, réunion d'information préalable).

Leur collaboration préalable (directe ou par l'intermédiaire de leur CSSCT) à l'évaluation des risques visée à l'article 1.1., assure leur bonne compréhension du projet de mise à jour du DUERP Local, de son contenu et de ses enjeux.



- **Traçabilité et consultation du DUERP**

En vue d'assurer la traçabilité collective des expositions aux risques, le DUERP et ses versions antérieures sont conservés pendant une durée au moins égale à 40 ans à compter de leur élaboration.

Cette règle, issue du Décret n° 2022-395 du 18 mars 2022, s'applique aux versions des DUERP du Groupe Carrefour en vigueur au 31 mars 2022 ainsi qu'à leurs différentes mises à jour.

Les règles de consultation du DUERP et de ces différentes versions sont affichées au même emplacement que le règlement intérieur de chaque société ou de chaque établissement du Groupe Carrefour.

Ces documents peuvent être consultés, sur demande faite à la Direction des Ressources Humaines, par :

- les acteurs de la santé et de la sécurité au travail du Groupe Carrefour (Direction, Coordinateurs prévention santé régionaux, Responsables des ressources humaines, Managers) ;
- les travailleurs et anciens travailleurs pour les versions en vigueur durant leur période d'activité dans l'entreprise, qui peuvent les communiquer aux professionnels de santé en charge de leur suivi médical ; la communication des versions antérieures à celle en vigueur à la date de la demande pouvant être limitée aux seuls éléments afférents à l'activité du demandeur ;
- les membres de la délégation du personnel du CSE ;
- le service de prévention et de santé au travail ;
- les agents de l'inspection du travail ;
- les agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale ;
- les agents des organismes professionnels de santé, de sécurité et des conditions de travail mentionnés à l'article L. 4643-1 du Code du travail ;
- les inspecteurs de la radioprotection mentionnés à l'article L. 1333-29 du code de la santé publique et des agents mentionnés à l'article L. 1333-30 du même code, en ce qui concerne les résultats des évaluations liées à l'exposition des travailleurs aux rayonnements ionisants, pour les installations et activités dont ils ont respectivement la charge.

### **1.3. Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact)**

- **Actions de prévention des risques & PAPRI Pact**



Pour les entreprises dont l'effectif est inférieur à 50 salariés, le DUERP débouche sur la définition d'actions de prévention des risques et de protection des salariés, dont la liste est consignée dans le DUERP et ses mises à jour.

Pour les entreprises dont l'effectif est supérieur ou égal à 50 salariés, le DUERP débouche sur un PAPRI Pact, comportant :

- la liste détaillée des mesures à prendre au cours de l'année à venir ;
- les conditions d'exécution de chacune des mesures ;
- les indicateurs de résultat retenus et l'estimation de leur coût ;
- le calendrier de mise en œuvre ;
- et les ressources de l'entreprise pouvant être mobilisées.

• **Rapport annuel**

Le PAPRI Pact est établi sur la base d'un rapport annuel, faisant le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail de l'entreprise et des actions menées au cours de l'année écoulée dans ces domaines. Ces documents sont remis à l'instance.

Ce rapport permet de suivre la mise en œuvre des mesures de prévention figurant dans le PAPRI Pact de l'année précédente et d'apprécier leur efficacité au vu des indicateurs de résultat retenus.

Il met en perspective les risques prioritaires transcrits dans le ou les DUERP de l'entreprise avec les mesures de prévention existantes.

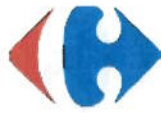
Lorsque certaines des mesures prévues par l'entreprise ou demandées par le CSE ou, s'il existe, le CSE Central n'ont pas été prises au cours de l'année, la direction énonce les motifs de cette inexécution.

• **Consultation du CSE sur le PAPRI Pact**

Le PAPRI Pact est présenté au CSE ou, s'il existe, au CSE Central, à l'occasion de la consultation sur la politique sociale.

Dans son avis, le comité peut proposer un ordre de priorité et l'adoption de mesures supplémentaires.

Dans les sociétés pluri-établissement, le PAPRI Pact présenté au CSEC est ensuite présenté aux CSE d'établissement.



## CHAPITRE 2 : LES FONDEMENTS DE LA POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS CARREFOUR

Comme indiqué en préambule, le Groupe Carrefour a pour ambition de mobiliser les formats sur les enjeux de santé au travail et de mettre les travailleurs au cœur de la démarche de prévention.

Cette implication de tous doit permettre que les bons réflexes et comportements soient ancrés dans les pratiques professionnelles des travailleurs pour une prévention durable et efficace.

Le succès de cette politique se traduira par :

- Un engagement et une meilleure implication des travailleurs ;
- Un meilleur maintien dans l'emploi des travailleurs ;
- Une performance sociale accrue, gage d'une performance économique croissante ;
- Un travail constructif et responsable avec les partenaires sociaux ;
- Une baisse significative de la sinistralité.

### 2.1. L'engagement de l'entreprise

Afin de renforcer la culture de prévention et de santé au sein des entités visées par le présent accord, l'importance de la prévention sera rappelée et expliquée dans toutes les formations de l'encadrement et rappelée lors de l'intégration des nouveaux embauchés.

Par ailleurs, conscient de l'obligation de sécurité qui lui incombe, le Groupe souhaite agir en amont des risques, et prioriser les actions de prévention primaire, complétées des actions de prévention secondaire et tertiaire en cas de besoin.

Pour mémoire :

- La prévention primaire est celle qui agit en amont et vise à supprimer ou à réduire le risque ;
- La prévention secondaire est celle qui agit à un stade précoce de son évolution, en vue de suivre le risque et l'état de santé du collaborateur ;
- La prévention tertiaire est celle qui vise à limiter les conséquences d'un risque survenu, afin d'agir pour le maintien en emploi.

La culture de santé et prévention du Groupe s'appuiera sur les 9 principes généraux de prévention rappelés ci-après :

1° Eviter les risques ;



- 2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- 3° Combattre les risques à la source ;
- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° 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, tel qu'il est défini à l'article L. 1152-1 ;
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

## **2.2. Un budget consacré à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail**

La Direction de Carrefour s'engage à renforcer les budgets alloués à la prévention, afin de renforcer sa politique de santé au travail. Ainsi, le Groupe Carrefour s'engage à consacrer à la prévention des risques et à l'amélioration des conditions de travail un budget d'au moins 1 million d'euros par an.

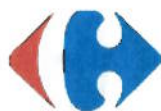
Ce budget permettra notamment de financer l'achat ou le renouvellement des équipements d'aide à la manutention et de protections individuelles, la formation des publics prioritaires et le test de matériels innovants.

## **2.3. Les acteurs de la prévention des risques**

La mise en œuvre d'une politique de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail nécessite la mobilisation et l'implication de tous les acteurs de l'entreprise

Elle suppose la coordination de compétences et disciplines variées autour d'experts internes et externes des sujets santé et sécurité au travail, des coordinateurs prévention santé régionaux, des RH, de l'encadrement, des représentants du personnel et enfin des salariés eux-mêmes.

Le présent article a pour objet de dresser le panorama général des acteurs impliqués dans la prévention des risques et de leur rôle. Ces acteurs pouvant être dénommés différemment selon la société en cause, le présent article utilise des termes génériques pour les désigner.



### 2.3.1. Les acteurs internes

#### a) La Direction Générale

Le développement d'une culture de la prévention et de la santé au travail implique un engagement collectif au sein du Groupe Carrefour, incluant le Comex ainsi que les Directions Concepts et Achats.

#### b) La Direction Prévention Santé France

Une nouvelle étape en faveur d'un déploiement cohérent et efficace de la politique Prévention Santé au sein de l'ensemble des entités a été franchie fin 2021 avec la création d'une Direction Prévention Santé unique pour tous les formats, rattachée à la DRH opérations France.

La Direction Prévention Santé définit les missions prioritaires de la politique de prévention et est garante de leur déploiement et de la cohérence des actions décidées et menées au sein du Groupe Carrefour.

Une équipe de Coordinateurs Prévention Santé Régionaux, rattachés à la Direction Prévention Santé France, a pour mission d'accompagner et de coordonner au sein de leur région les actions en matière de santé sécurité et conditions de travail, notamment en concertation avec la Fonction RH et les Directeurs de site. En cas de besoin, la Direction Prévention Santé pourra également recourir à l'aide de cabinets spécialisés.

La Direction Prévention Santé et ses Coordinateurs Prévention Santé Régionaux :

- Produit et analyse différents indicateurs liés à la prévention des risques professionnels ;
- Définit des actions de formation à mettre en place pour l'ensemble des acteurs ;
- Coordonne et anime les relations avec les institutions au niveau national et divers organismes extérieurs (CNAM, CARSAT, CRAMIF, INRS) ;
- Accompagne les directions organisation et méthodes, concepts, technique, DANM dans les projets ;
- Apporte une expertise et une veille réglementaire, coordonne le partage des bonnes pratiques entre les sites ;
- Pilote des projets et innovations permettant de développer la culture de la prévention au sein du Groupe ;
- Participe au dialogue social sur le sujet, au niveau national ; les coordinateurs prévention santé régionaux pourront notamment intervenir en cas de besoin lors de certaines réunions des instances représentatives du personnel ;
- Accompagne et conseille les Directeurs de site et leurs équipes dans l'adaptation locale et l'application de la politique Groupe.





*c) La Direction de chaque société*

La Direction de chaque société, selon l'organisation propre à chacune, est garante de l'application de la politique santé, sécurité et qualité de vie et des conditions de travail de la société.

Ainsi, la Direction a notamment pour rôle de :

- Coordonner nationalement les actions de prévention nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés de la société ;
- Mettre en place une organisation et des moyens adaptés dans le cadre de la réglementation en vigueur ;
- Être le garant de l'élaboration et des mises à jour du DUERP Socle ;
- Fixer les priorités et élaborer le PAPRI Pact ;
- Vérifier l'efficacité des mesures et suivre l'évolution des résultats ;
- Analyser les indicateurs nationaux.

A cette fin, la Direction peut notamment s'appuyer sur l'aide de la Direction Prévention Santé.

*d) Le Directeur de site*

Les Directeurs de site doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs au sein de leur périmètre, dans le respect de la politique définie par la Direction centrale de leur société.

Ils sont les garants de l'application effective de la politique de santé, sécurité et qualité de vie et des conditions de travail de la société au sein de leur site.

A ce titre, ils ont notamment pour mission de :

- Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés de leur périmètre ;
- Décliner l'organisation et mettre en place les moyens adaptés au sein de leur périmètre dans le cadre de la réglementation en vigueur et du PAPRI Pact de la société ;
- Être le garant de l'élaboration et des mises à jour du DUERP Local de leur site ;
- Vérifier l'efficacité des mesures et suivre l'évolution des résultats ;
- Écouter et informer les salariés ;
- Analyser les indicateurs locaux et fixer des actions adaptées.



A cette fin, ils disposent du support et des compétences techniques des différents intervenants ayant à connaître des questions de santé et de sécurité au travail (Direction Prévention Santé France, Coordinateurs Prévention Santé Régionaux, Médecin du travail, Équipe pluridisciplinaire de santé au travail, Fonction Ressources Humaines, Manager Sécurité dans les magasins hypermarchés, CARSAT, ou tout autre organisme compétent...).

*e) La fonction Ressources Humaines*

La fonction Ressources Humaines (Managers RH et Responsables RH) a un rôle de conseil, d'appui et d'accompagnement des managers et des collaborateurs, et constitue un maillon essentiel du dispositif de prévention.

Le rôle des Managers RH et des Responsables RH est notamment de :

- Être un relais de l'actualité de la prévention et de la santé au travail sur leur périmètre ;
- Conseiller et accompagner l'encadrement (Directeur de site et Manager) et les employés de leur périmètre en matière de prévention et de santé au travail ;
- Procéder à la saisie ou de porter assistance à l'établissement des déclarations d'accident du travail de leur périmètre ;
- Analyser les accidents du travail de leur périmètre en collaboration avec le Manager sécurité s'il existe, en parallèle des actions menées avec les instances représentatives du personnel ;
- Analyser les indicateurs de sinistralité de leur périmètre ;
- Suivre l'absentéisme et de réaliser le suivi des plans d'actions sur leur périmètre ;
- Participer au bon fonctionnement des instances représentatives du personnel de leur périmètre et veiller au respect des obligations d'information ou de consultation ;
- Participer au maintien dans l'emploi des collaborateurs de leur périmètre, en relation avec les médecins du travail et/ou les membres de l'équipe pluridisciplinaire de santé au travail.

*f) Le Manager (N+1)*

Les Managers directs des collaborateurs (N+1) organisent leur collectif de travail et prennent les décisions au plus près des équipes.

De ce fait, ils sont les interlocuteurs quotidiens des collaborateurs et sont généralement les premiers informés en cas de difficulté. Ainsi, réserver un temps à l'écoute des collaborateurs visant à trouver des solutions d'amélioration éventuelle de leur poste de travail est inhérent à la mission de manager.

A ce titre, ils peuvent être amenés à prendre les mesures immédiates en cas de risque grave et jouent un rôle essentiel dans la prévention des risques professionnels, en proposant les aménagements nécessaires.



Leur rôle d'écoute est primordial.

Ils ont notamment pour mission de :

- Respecter et faire respecter les procédures et les consignes de sécurité ;
- Détecter les risques potentiels, alerter sur les situations dangereuses ;
- Aborder les points sécurité avec son équipe ;
- Vérifier la sécurité des procédures et des équipements de travail ;
- Mettre en place et maintenir en état le matériel et les équipements de protection individuels et collectifs ;
- Participer à la formation des nouveaux embauchés et, pour les collaborateurs en poste, s'assurer qu'ils disposent des compétences et autorisations nécessaires à l'exercice des fonctions, et, au besoin programmer des formations complémentaires nécessaires ;
- Assurer le ré-accueil des collaborateurs après une absence ;
- Encourager et garantir la communication entre les salariés et la Direction de leur site ;
- Participer à l'évaluation et à l'analyse des risques sur leur périmètre et proposer des actions correctives.

Les managers peuvent solliciter les conseils et l'accompagnement de la Fonction Ressources Humaines. Des fiches pratiques leurs seront également remises afin de leur préciser la conduite à tenir lorsqu'une situation problématique est constatée ou suspectée ainsi que les contacts utiles.

*g) Les instances représentatives du personnel*

Selon les entités du Groupe Carrefour, leur nombre d'établissements et de salariés, la représentation du personnel peut être constituée d'un CSE ou, selon le cas, d'un CSE Central et de CSE d'établissement.

Chaque instance peut être dotée d'une CSSCT ou, le cas échéant, d'une CSSCT Centrale ou d'une CSSCT d'établissement.

Selon le cas, l'instance compétente :

- Participe à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs, notamment les femmes enceintes, ainsi que des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels mentionnés à l'article L. 4161-1 du code du travail ;
- Contribue notamment à faciliter l'accès des femmes à tous les emplois, à la résolution des problèmes liés à la maternité, l'adaptation et à l'aménagement des postes de travail afin de faciliter l'accès et le maintien des personnes handicapées à tous les emplois au cours de leur vie professionnelle ;



- Peut susciter toute initiative qu'elle estime utile et proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral, du harcèlement sexuel et des agissements sexistes.
- A cette fin, l'instance compétente reçoit un bilan trimestriel relatif aux accidents du travail intervenus et aux dossiers de maladies professionnelles. Par ailleurs, cette instance est informée dans un délai de 3 jours maximum des accidents ayant entraîné un arrêt de travail.

En outre, l'instance concernée peut faire usage de toutes les prérogatives qui lui sont conférées par les textes applicables, dans les conditions et dans les limites prévues par les textes en question.

Elle peut notamment :

- Réaliser des visites sur site ou des enquêtes, dans les conditions prévues par les textes en vigueur ;
- Alerter l'employeur lorsqu'elle constate un danger grave et imminent, c'est-à-dire un danger susceptible de produire un accident ou une maladie entraînant la mort ou une incapacité permanente ou temporaire prolongée, dans un délai très rapproché ;
- Désigner un expert pour l'assister, dans les conditions et limites prévues par les textes en vigueur.

Enfin, selon la composition de l'entreprise :

- Le CSE, le CSE Central et/ou le CSE d'établissement ainsi que, le cas échéant, la CSSCT, la CSSCT Centrale ou la CSSCT d'établissement, contribuent à l'évaluation des risques professionnels dans les conditions fixées par le Chapitre 1 du présent accord ;
- Le CSE, le CSE Central et/ou le CSE d'établissement sont consultés préalablement à toute mise à jour du DUERP dans les conditions prévues par le Chapitre 1 du présent accord ;
- Le PAPRIACT est présenté au CSE ou au CSE Central dans le cadre de la consultation sur la politique sociale.

#### *h) Les infirmiers*

Les infirmiers travaillent en étroite collaboration avec les médecins du travail, et peuvent être appelés à :

- Réaliser les visites d'information et de prévention, ainsi que leurs renouvellements dans le cadre du suivi individuel de l'état de santé des salariés ;
- Réaliser les visites intermédiaires effectuées dans le cadre du suivi individuel renforcé ;
- Réaliser toute autre visite qui leur serait déléguée, conformément aux dispositions légales applicables ;
- Participer aux actions en milieu de travail, notamment aux actions de prévention et d'éducation à la santé au travail en sensibilisant et en informant les salariés en matière de santé et sécurité au travail ;



- Participer à des actions d'information collectives conçues en collaboration avec le médecin du travail et validées par lui ;
- Concourir au recueil d'observations et d'informations dans le cadre d'enquêtes et d'études, y compris épidémiologiques et de veille sanitaire ;
- Participer aux actions visant le maintien et l'insertion ou la réinsertion des salariés au poste de travail et dans l'emploi.

*i) Les sauveteurs secouristes du travail*

Le sauveteur-secouriste du travail est un salarié formé pour porter secours à ses collègues ou à la clientèle en cas d'accident. Il doit être capable de porter secours à tout moment au sein de son entreprise, dans l'attente de l'arrivée des secours spécialisés.

*j) Les référents harcèlement et agissements sexistes*

Le référent harcèlement et agissements sexistes accompagne les salariés, l'encadrement et les instances représentatives du personnel et contribue à la prévention des risques psychosociaux en cas de situation de harcèlement ou d'agissements sexistes.

*k) Les salariés*

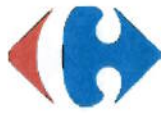
Le succès d'une politique de prévention au travail est conditionné à l'implication de l'ensemble des acteurs.

Les salariés sont acteurs de la préservation de leur santé, de leur sécurité ainsi que de celles de leurs collègues, dans le respect des instructions qui leurs sont données, notamment via le règlement intérieur.

Ils jouent un rôle actif dans la prévention et dans l'amélioration de leurs conditions de travail en informant leur manager des éventuelles difficultés rencontrées et en étant force de proposition quant aux solutions envisageables pour y remédier.

Ils sont tenus d'utiliser les matériels mis à leur disposition et de porter les équipements de protection individuelle et de signaler toute situation dangereuse.

Les salariés disposent en outre d'un droit de retrait en cas de situation de travail dont ils ont un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé ou lorsqu'ils constatent une défektivité dans les systèmes de protection. Dans pareille hypothèse, ils peuvent se retirer de la situation de travail sans avoir à demander l'accord de leur employeur, sous réserve de ne pas créer pour autrui un nouveau risque grave et imminent. Ils sont en revanche tenus de réintégrer leur poste de travail dès que le danger grave et imminent prend fin.



Lorsque le droit de retrait est justifié, aucune sanction ni retenue de salaire ne peut être prise à l'encontre des salariés concernés.

### 2.3.2. Les acteurs externes

#### a) *La Médecine du travail et les Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI)*

L'un des axes principaux de l'Accord National Interprofessionnel du 9 décembre 2020 ainsi que de la loi du 2 août 2021 consiste dans la promotion d'une offre de services des SPSTI efficiente et de proximité au fonctionnement amélioré.

Ainsi, les services de prévention et de santé au travail interentreprises ont désormais pour mission principale d'éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait de leur travail. Ils contribuent à la réalisation d'objectifs de santé publique afin de préserver, au cours de la vie professionnelle, un état de santé du travailleur compatible avec son maintien en emploi.

A cette fin, ils :

- Conduisent 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 ;
- Apportent leur aide à l'entreprise, de manière pluridisciplinaire, pour l'évaluation et la prévention des risques professionnels, à l'aide notamment d'infirmiers et d'ergonomes ;
- Établissent la fiche entreprise et ses mises à jour ;
- Conseillent les employeurs, les travailleurs et leurs représentants sur les dispositions et mesures nécessaires afin d'éviter ou de diminuer les risques professionnels, d'améliorer la qualité de vie et des conditions de travail, en tenant compte le cas échéant de l'impact du télétravail sur la santé et l'organisation du travail, de prévenir la consommation d'alcool et de drogue sur le lieu de travail, de prévenir le harcèlement sexuel ou moral, de prévenir ou de réduire les effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels mentionnés à l'article L. 4161-1 et la désinsertion professionnelle et de contribuer au maintien dans l'emploi des travailleurs ;
- Accompagnent l'employeur, les travailleurs et leurs représentants dans l'analyse de l'impact sur les conditions de santé et de sécurité des travailleurs de changements organisationnels importants dans l'entreprise ;
- Assurent la surveillance de l'état de santé des travailleurs en fonction des risques concernant leur santé au travail et leur sécurité et celle des tiers, des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels mentionnés à l'article L. 4161-1 et de leur âge ;
- Participent au suivi et contribuent à la traçabilité des expositions professionnelles et à la veille sanitaire ;
- Participent à des actions de promotion de la santé sur le lieu de travail, dont des campagnes de vaccination et de dépistage, des actions de sensibilisation aux bénéfices de la pratique sportive et des



actions d'information et de sensibilisation aux situations de handicap au travail, dans le cadre de la stratégie nationale de santé prévue à l'article L. 1411-1-1 du code de la santé publique.

Pour y parvenir, les SPSTI sont dotés d'une équipe pluridisciplinaire en santé au travail comprenant des médecins du travail, des collaborateurs médecins, des internes en médecine du travail, des intervenants en prévention des risques professionnels et des infirmiers. Ces équipes peuvent être complétées par des assistants de services de santé au travail et des professionnels recrutés après avis des médecins du travail, des auxiliaires médicaux disposant de compétences en santé au travail.

*b) Les réseaux CARSAT et CRAMIF*

Les Caisses régionales de l'Assurance maladie – Risques professionnels (CARSAT, CRAMIF) apportent appui et conseil aux entreprises sur les moyens techniques, organisationnels et humains à mettre en œuvre pour conduire leurs actions de prévention des risques professionnels.

Pour cela, elles disposent des moyens suivants :

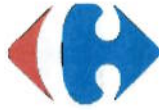
- Réaliser des enquêtes sur les accidents du travail et maladies professionnelles ;
- Effectuer des diagnostics et concevoir des plans d'actions ;
- Former à la prévention des risques professionnels ;
- Réaliser des actions de communication et d'information ;
- Participer aux réunions des instances représentatives du personnel ;
- Effectuer des mesures physiques, chimiques ou biologiques.

De longue date le Groupe Carrefour a eu la volonté de développer sa démarche de prévention des risques professionnels dans un cadre de partenariat.

Cette démarche s'est construite autour de conventions signées avec la CARSAT et la CRAMIF permettant de définir des axes concrets de prévention, de suivre l'évolution des axes de travail définis ensemble.

Les résultats satisfaisants de ces échanges, nous conduisent à poursuivre cette démarche à l'aide de toute action jugée utile.

Par ailleurs, le groupe réaffirme sa volonté de collaborer avec les coordinateurs nationaux au sein de la CARSAT et coordinateurs CRAMIF afin de bénéficier de leur expertise et ainsi pouvoir développer les dispositifs pertinents, faire progresser la culture de prévention du Groupe et faciliter la relation avec les interlocuteurs régionaux de ces Caisses.



## CHAPITRE 3 : LES RISQUES PRIORITAIRES

### 3.1. Les troubles musculo-squelettiques

Les troubles musculo-squelettiques (dits « TMS ») représentent un risque important pour la santé des travailleurs du Groupe Carrefour, compte tenu de la nature de ses activités et de ses métiers.

La prévention de ces troubles est donc un axe majeur de la politique de santé du Groupe Carrefour.

Celui-ci s'engage à poursuivre et accentuer les actions engagées ces dernières années, afin de prévenir autant que possible les maladies et la désinsertion professionnelle.

Cette démarche s'articule autour de 3 priorités :

- Mettre à disposition un matériel adapté en quantité suffisante et le renouveler lorsque c'est nécessaire,
- Réaliser des études de poste permettant de suivre le niveau de risque et l'efficacité des mesures de prévention mises en place, à l'occasion notamment des changements de matériels, de mobiliers ou d'implantations, dans un objectif d'amélioration continue ;
- Organiser des formations adaptées aux activités du Groupe Carrefour, puis en assurer la traçabilité :
  - Formation aux manutentions manuelles (*formation portant sur la connaissance des situations de travail, les enjeux de santé, le fonctionnement du corps humain, la méthodologie de travail et les bonnes habitudes à acquérir, élaborée spécialement pour Carrefour, dispensée par des ostéopathes connaissant l'activité et le matériel du Groupe*) ;
  - Formation des acteurs « PRAP » (*formation reconnue par les Caisses d'assurance maladie et l'INRS vise à rendre les acteurs "PRAP" capables de contribuer à la suppression et à la diminution des risques liés à l'activité physique auxquels il est exposé, en proposant de manière concertée des améliorations techniques et organisationnelles*) ;
  - Formation pour les personnes ressources par établissement selon la méthodologie CARSAT, pour les magasins ou entrepôts intégrés à la démarche TMS PRO. Leur rôle est de participer à la démarche d'analyse de poste et de définition des plans d'action.

En parallèle, le Groupe Carrefour mène des actions concertées avec le réseau des Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) et la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile-de-France (CRAMIF), afin de mieux prévenir les TMS.





Par ailleurs, le Groupe Carrefour souhaite renforcer ses démarches de prévention primaire, afin d'agir le plus en amont possible des risques, en impliquant l'ensemble des acteurs du Groupe et les fournisseurs de matériels.

Un pilote sera lancé en 2023 sur l'activité poissonnerie.

Cette démarche pluri professionnelle, permettra de définir un plan d'actions à court, moyen et long terme sur la conception et le choix des mobiliers et des matériels utilisés, l'organisation du travail, les moyens de protection fournis et la formation des collaborateurs pour cette activité.

Une fois cette démarche finalisée différents tests seront menés en magasin afin de valider les actions envisagées et en mesurer l'efficacité avant de les déployer sur l'ensemble des magasins.

### **3.2. Les incivilités et agressions dans le cadre professionnel**

#### **3.2.1. L'accompagnement des risques d'incivilités**

La montée des incivilités dans la société est un phénomène observé par les salariés, en particulier lorsqu'ils sont en contact avec la clientèle. Même si leur perception varie d'un individu à l'autre, leur répétition au quotidien peut entraîner du stress, de la démotivation et affecter la qualité de vie au travail.

Les incivilités auxquelles peuvent être exposés les salariés de Carrefour, de la part de clientèle ou de collègues, doivent faire l'objet de mesures de prévention et procédures claires et connues. Il en va évidemment de même des agressions physiques ou orales, qui sont plus rares, mais aussi plus graves.

Le Groupe Carrefour s'engage à établir un guide commun visant à décrypter les différents types d'incivilités et en identifier les causes et les conséquences. Il donne des clés aux salariés pour mieux appréhender et agir face à ces comportements.

Le Groupe Carrefour s'engage à diffuser ce guide aux formats concernés.

Des actions de sensibilisation et des formations à la lutte contre les incivilités ont été mises en place, avec pour principaux objectifs de permettre aux salariés de :

- Comprendre les ressorts des incivilités et leurs déterminants ;
- Comprendre les réactions des clients difficiles pour mieux réagir ;
- Disposer d'outils en fonction des circonstances pour prévenir et gérer les situations difficiles ou conflictuelles.

Le Groupe Carrefour s'engage à poursuivre ces formations, en priorité au bénéfice des salariés en contact avec la clientèle.



Des campagnes de communication et un affichage seront réalisés à l'attention de la clientèle et des prestataires du Groupe pour compléter ce dispositif afin de rappeler la position ferme de Carrefour envers tout type d'incivilité et d'agression.

### **3.2.2. L'accompagnement des victimes d'agression ou d'évènements traumatisants**

En cas d'agression d'un collaborateur par un client ou un tiers à l'entreprise, ou d'évènement traumatisant (braquage, décès, violences internes ou externes), le Groupe Carrefour a également mis en place des cellules d'accompagnement psychologique individuel ou collectif (via les partenaires INAVEM et STIMULUS-PSYA à date de signature du présent accord), animées par des professionnels diplômés, accessibles gratuitement 24 heures sur 24.

Le Groupe Carrefour s'engage à maintenir ces cellules.

En complément de l'accompagnement psychologique, le Groupe Carrefour s'engage à accompagner le collaborateur qui serait victime d'une agression, donnant lieu à poursuites pénales. A ce titre, la Direction proposera au collaborateur :

- Un entretien avec son supérieur hiérarchique afin d'étudier la possibilité d'un aménagement temporaire de ses conditions de travail (par exemple, travail sur un autre rayon) et/ou de ses horaires de travail et/ou d'une mutation.
- En cas de démarches administratives ou judiciaires relatives à l'agression (dépôt de plainte, visite médicale de constatation, entretiens...) : la prise en charge du temps passé par le salarié pour effectuer ces démarches comme du temps de travail.
- Dans la même hypothèse : s'il le souhaite la prise en charge de son accompagnement juridique par un avocat désigné par l'entreprise, incluant les frais afférents.

### **3.2.3. Le bien vivre ensemble**

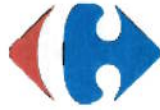
Au-delà des risques d'incivilités liées au contact avec la clientèle, la qualité de vie des conditions de travail passe également par la qualité des relations de travail tant avec la hiérarchie qu'entre collègues, laquelle se doit d'être basé sur la confiance, l'équité, l'écoute et le respect de chacun.

C'est dans ce but que le Groupe Carrefour a souhaité promouvoir la bienveillance dans les relations de travail.

## **3.3. La pénibilité**

La pénibilité est définie comme une « exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels déterminés par décret et liés à des contraintes physiques marquées, à un environnement physique agressif, à certains rythmes de travail, susceptibles de laisser des traces durables identifiables et irréversibles sur la santé du salarié ».

Une démarche d'évaluation des postes soumis à des facteurs de pénibilité a été engagée et présentée en 2016.



Cette démarche a associé l'encadrement de proximité, les CHSCT, la fonction RH, les services de santé au travail et a permis de hiérarchiser les situations à risques sur les postes de travail et de déterminer des priorités d'actions en tenant compte des spécificités de chaque situation de travail.

Le Groupe Carrefour souhaite réduire l'exposition des collaborateurs concernés par un ou plusieurs facteurs de pénibilité, et ce, même lorsque les seuils réglementaires ne sont pas atteints.

Il s'engage donc à poursuivre les initiatives engagées :

- Réduction des risques liés à la manutention manuelle : actions auprès des fournisseurs afin de réduire le poids des colis, formation des collaborateurs ;
- Réduction des risques liés aux postures pénibles ;
- Actions en faveur de la polyvalence, chaque fois que cela est possible ; la rotation sur différentes activités complémentaires (port/non-port de charges, exposition/non-exposition aux vibrations, ...) permettant de réduire l'exposition aux risques professionnels.

### 3.4. Les risques psychosociaux

Selon l'INRS : "Les Risques Psycho Sociaux (RPS) correspondent à des situations de travail où sont présents, de façon combinée ou non" :

- Du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;
- Des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;
- Des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...).

Des outils de diagnostics, comme l'outil Wittyfit, sont en cours de test dans des magasins à date de signature du présent accord, entrepôts et au siège.

Il s'agit d'évaluer les facteurs de risques le plus en amont possible pour identifier les points de vigilance ou les clefs de réussite dans l'accompagnement du changement.

Le Groupe Carrefour s'engage à poursuivre ces tests. Si l'outil testé est adapté aux différents formats et apporte une aide dans l'analyse de situation et le pilotage de plans d'action, le groupe Carrefour s'engage à le déployer progressivement dans ses différentes entités.



Dans l'attente de la généralisation d'un ou de plusieurs outils de diagnostic, pour des situations potentielles de RPS signalées à l'échelle d'une équipe ou d'un secteur, le groupe Carrefour s'engage à réaliser des évaluations grâce à des méthodes telles que la méthode Vézina associée au questionnaire de l'INRS.

Cette méthode participative associe les équipes, les représentants du personnel et les managers, afin de définir un plan d'action adapté, d'en assurer leur suivi et de mettre à jour l'évaluation des risques professionnels ; avec l'appui de la direction prévention santé, du médecin du travail et des infirmiers du service de santé au travail.

Au-delà de l'évaluation du risque, le Groupe Carrefour accompagne les salariés en souffrance au travail avec l'appui de la cellule de soutien psychologique STIMULUS (à date de signature du présent accord) et de la médecine du travail, afin d'éviter l'aggravation de la situation, d'éviter ses effets sur les équipes et de faciliter la réintégration du collaborateur.

En vue de conserver le lien avec le collaborateur absent, de le soutenir dans cette épreuve et de favoriser la reprise du travail, le groupe Carrefour s'engage à proposer un rendez-vous de liaison aux collaborateurs absents depuis au moins 30 jours.

Ce rendez-vous, qui associe le service de prévention et de santé au travail mais n'a pas de caractère médical, a pour objet d'informer le collaborateur qu'il peut bénéficier d'actions de prévention de la désinsertion professionnelle, d'un examen de pré-reprise et de mesures d'aménagement de son poste et/ou de son temps de travail.

Le collaborateur est libre d'accepter ou non ce rendez-vous.

S'agissant plus spécifiquement des situations de harcèlement pouvant intervenir dans le cadre du travail, les parties entendent rappeler que l'accord collectif de Groupe portant sur l'égalité femmes-hommes au sein de Carrefour en France comprend d'importantes dispositions visant à encadrer la désignation des référents harcèlement sexuel et agissements sexistes, leur formation, ainsi que le déploiement d'une campagne de communication et de sensibilisation sur ces thématiques.

En complément, le Groupe Carrefour s'engage à rédiger et déployer une procédure commune et harmonisée, destinée à guider les managers de proximité et les managers RH de tous les formats en cas de plainte ou de suspicion de situation de harcèlement moral.

### **3.5. Les addictions**

L'addiction est une pathologie qui repose sur la consommation répétée d'un produit (tabac, alcool, drogues...) ou l'adoption excessive d'un comportement (jeux, temps sur les réseaux sociaux, ...), conduisant à :

- une perte de contrôle du niveau de consommation,
- une modification de l'équilibre émotionnel,
- des troubles d'ordre médical,



- des perturbations de la vie personnelle, professionnelle et sociale.

Il est important que les salariés soient informés des différents types d'addictions et puissent identifier les comportements à risques, afin de préserver leur santé.

Compte tenu de l'importance du sujet, un paragraphe spécifique est inclus dans les règlements intérieurs des sociétés du Groupe, afin de rappeler les risques et responsabilités de chacun.

Par ailleurs, le Groupe Carrefour s'engage :

- à diffuser cette information au travers de campagnes de sensibilisation durant la semaine de la santé, d'affichages et de témoignages, avec l'appui des services de santé au travail ;
- et à rappeler aux collaborateurs les acteurs susceptibles de les accompagner en cas de besoin : notamment le Service de Santé au Travail, l'APGIS, Stimulus, des associations locales...

### **3.6. Les risques routiers**

Les risques routiers peuvent être sources d'accidents entre le lieu de résidence et le lieu de travail ou bien lors d'un déplacement professionnel. Ces accidents peuvent être causés par la fatigue, l'usage du téléphone ou d'autres distracteurs, de mauvaises conditions météorologiques...

L'objectif est de promouvoir des comportements de prévention plus vertueux en rappelant à tous, les obligations strictes du code de la route. Cela passera notamment par une communication visant à sensibiliser les salariés sur des actions simples.



## **CHAPITRE 4 : QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL**

La qualité de vie et des conditions de travail vise à rechercher les conditions de travail favorables à la santé physique et mentale des travailleurs.

Elle constitue de longue date un enjeu majeur pour le Groupe Carrefour.

### **4.1. Les comités collaborateurs**

Les parties au présent accord souhaitent instaurer des comités collaborateurs, lieux d'échange constructifs sur les réalités de travail pour rechercher collectivement des pistes d'amélioration. Il s'agit d'instaurer un temps d'échange portant sur le travail, tel qu'il est réalisé, à partir de situations de travail vécues.

Chaque salarié volontaire doit pouvoir y évoquer ses problématiques de manière constructive afin de faire émerger des plans d'action communs.

La composition et le fonctionnement pratique du comité sont fixés par la direction.

Le comité collaborateurs est réuni semestriellement.

### **4.2. L'équilibre vie professionnelle vie personnelle**

La conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle est un enjeu majeur tant pour les salariés que pour l'entreprise.

Cet équilibre est une composante essentielle de la préservation de la santé et du bien-être du collaborateur. Il contribue en outre à l'engagement et à la fidélisation des collaborateurs, et est un levier de performance pour l'entreprise.

#### **4.2.1. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) et l'usage de la déconnexion**

Conscient de l'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur l'organisation du travail et l'équilibre vie professionnelle vie personnelle, le Groupe Carrefour promeut de longue date le droit à la déconnexion.



Dès 2013, le Groupe Carrefour s'est engagé à soutenir et à promouvoir les comportements constructifs dans le cadre de l'organisation du travail et des relations entre managers et salariés, via la signature de la Charte intitulée « 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie ».

Le 7 juillet 2017, le Groupe Carrefour a également adopté un accord collectif de Groupe relatif à la mise en œuvre du droit à la déconnexion des outils numériques.

Les dispositions prévues par cet accord ont été étendues aux situations de télétravail par l'accord collectif relatif au télétravail du 17 novembre 2021.

Par ailleurs, le Groupe Carrefour a mis en place une formation de sensibilisation sur ces sujets à destination des managers, et a développé des méthodes et outils à destination des équipes et des managers pour faciliter l'appropriation des nouveaux modes de travail hybride (ex : kit du manager hybride).

Enfin, le Groupe Carrefour a développé des méthodes de travail destinées à s'adapter au télétravail et à favoriser la déconnexion, tels que des réunions et webinars diffusées sur les outils digitaux permettant au plus grand nombre d'assister à la réunion, y compris en télétravail, et le cas échéant en replay.

Le Groupe Carrefour s'engage à poursuivre ses efforts en ce sens.

#### **4.2.2. Les Entretiens Compétences et Carrières (ECC)**

Le bien-être au travail passe par la reconnaissance du travail accompli et l'existence de perspectives de développement professionnel au sein de l'entreprise.

A ce titre, la campagne ECC est un moment privilégié d'échange organisé une fois par an, permettant au collaborateur et à son Manager de procéder au bilan de l'année écoulée, en plus des points d'échange réguliers organisés tout au long de l'année.

Dans le cadre de ses ECC, chaque salarié bénéficie en outre d'un entretien de développement professionnel afin d'identifier ses besoins en formation et ses souhaits d'évolution.

Pour les collaborateurs au forfait jours, un entretien spécifique « Entretien de suivi de la charge et organisation du travail » est réalisé à la suite de l'Entretien de Développement Professionnel.

En cas de surcharge de travail, le Manager et le collaborateur pourront définir un plan d'action afin de rééquilibrer la situation.

#### **4.3. La lutte contre les discriminations**

Les parties réaffirment leur volonté de prévenir et de lutter contre toutes formes de discrimination dans l'accès à l'emploi, dans l'évolution de carrière et tout au long de la vie professionnelle des salariés



Elles rappellent que la diversité constitue un atout majeur pour le Groupe Carrefour.

Le Groupe Carrefour est attaché, depuis sa création, à refléter et à intégrer la diversité et la mixité sociale de ses lieux d'implantation. Pour valoriser cette richesse, Carrefour s'est engagé très tôt dans la promotion de la diversité en procédant dès 2004 à la signature de la Charte de la Diversité. En 2018, à travers six engagements, une nouvelle charte est venue renforcer l'engagement de Carrefour et des entreprises signataires.

Le 24 juin 2022, le Groupe Carrefour a réaffirmé son engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion en procédant à la signature de la Charte de L'Autre Cercle, association qui défend l'inclusion des personnes LGBT+ au travail.

Afin de promouvoir encore davantage l'égalité des chances et la diversité, l'année 2022 a été marquée par la campagne « Chacun sa Chance - Je veux je peux » par le biais de laquelle sont diffusées chaque mois des témoignages de collaborateurs ou collaboratrices sur des thématiques ciblées sur la mixité des métiers, sur la promotion, la rémunération, la formation mais aussi la parentalité.

Enfin le Groupe Carrefour a développé plusieurs formations destinées à sensibiliser aux enjeux de la diversité, en tant que recruteur, directeur, manager ou encore à destination de l'ensemble des collaborateurs.

Le Groupe Carrefour s'engage à poursuivre ses efforts en ce sens.

#### **4.4. La prise en compte des responsabilités familiales**

##### **4.4.1. La prise en compte de la parentalité**

Le Groupe Carrefour s'est engagé de longue date en faveur de l'égalité professionnelle et notamment en faveur de la prise en compte de la parentalité en entreprise en vue d'aider les salariés à concilier leurs vies professionnelle, personnelle et familiale.

Ainsi, le Groupe Carrefour a été l'un des premiers groupes à signer la Charte de la parentalité en 2008, manifestant ainsi sa volonté d'aider ses collaborateurs à s'épanouir dans leur travail tout en assumant pleinement leur rôle de parent.

Cet engagement fort a été renouvelé lors de la signature de la nouvelle Charte de la parentalité en octobre 2021.

L'accord Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes conclu en mars 2020 au niveau de Carrefour France a également contribué à réaffirmer cet engagement, lequel a notamment donné lieu à l'élaboration du Guide de la Parentalité, remis à chaque futur parent lors de l'annonce de la naissance d'un enfant.

Le Groupe Carrefour s'engage à poursuivre ses efforts en ce sens.





#### **4.4.2. L'accompagnement des salariés aidants familiaux**

Tout salarié, quelle que soit son ancienneté, a droit à un congé de proche aidant lui permettant de s'occuper d'un proche présentant un handicap ou une perte d'autonomie d'une particulière gravité, dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

Le salarié peut, avec l'accord de son employeur, transformer ce congé en période de travail à temps partiel ou le fractionner par demi-journées.

Tout salarié qui vient en aide à une personne en perte d'autonomie ou présentant un handicap peut également bénéficier d'un ou plusieurs jours de repos cédés par d'autres salariés, en vue de s'absenter.

Les modalités d'application de ces congés sont fixées au sein de chaque entité, dans le respect des dispositions légales.

#### **4.5. Les services au bénéfice des salariés**

Depuis quelques années, le groupe CARREFOUR a formalisé un plan d'actions de prévention des risques psychosociaux, avec notamment un partenariat avec STIMULUS (PSYA) et l'APGIS qui a permis de développer des solutions adaptées pour mieux accompagner les salariés exposés à des difficultés personnelles et/ou professionnelles et dont la santé physique, psychique et psychologique peut être en question.

##### **4.5.1. Les services qui facilitent la vie**

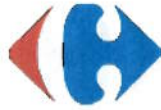
La mutuelle du Groupe (APGIS) propose des services d'accompagnement diversifiés à travers son service Fil'APGIS, en faveur de la santé et du bien-être des salariés.

Conformément à l'accord collectif de groupe instituant une garantie complémentaire de remboursement de frais de santé pour l'ensemble du personnel, signé le 30 juin 2014 et à son avenant du 29 septembre 2017, la Commission Nationale Paritaire Unique de pilotage et de suivi d'application des accords de garanties complémentaires de remboursement des frais de santé et de prévoyance (CNUP) assure le suivi du régime et du déploiement des services proposés.

A titre d'exemple, à date de signature du présent accord, l'APGIS propose notamment un service d'informations juridiques ou encore de nombreuses prestations en cas d'hospitalisation (garde d'enfant, transferts, livraisons à domicile...).

##### **4.5.2. L'accompagnement des collaborateurs**

L'accompagnement social des salariés est réalisé par STIMULUS, sous forme d'entretiens téléphoniques.



Cet accompagnement permet d'apporter l'aide et le soutien nécessaires aux salariés qui rencontrent des difficultés (parfois des urgences) inhérentes au surendettement, au logement, au handicap, ... et/ou qui ont besoin d'informations quant au droit de la famille, aux conditions d'attribution des aides sociales légales ou extra légales, ...

Cet accompagnement se traduit notamment par des actions permettant d'apporter une solution adaptée à la situation du salarié, de l'informer sur les droits et prestations auxquels il peut prétendre, de le conseiller, de l'accompagner vers les démarches à entreprendre auprès des organismes externes compétents et d'assurer un suivi permettant un retour à l'équilibre de sa situation.

Le cabinet STIMULUS propose également un accompagnement psychologique réalisé par des psychologues diplômés, afin d'aider les salariés à faire face à des difficultés liées à un changement, un stress lié aux objectifs à atteindre, difficultés rencontrées avec son manager ou des collègues, des difficultés conjugales, parentales, familiales, ou pour faire face à une addiction, un deuil, une maladie, un mal être, ...

Le groupe Carrefour s'engage :

- à poursuivre et développer ces dispositifs d'accompagnement psychologique individuel et/ou collectif ;
- A construire et mettre en place une formation relative au management opérationnel des situations de fragilités en lien avec la santé
- Ainsi qu'à communiquer une procédure d'alerte pour signaler des situations de fragilité.

#### **4.5.3. Le fonds social Carrefour France**

Afin de permettre aux collaborateurs de faire face à des dépenses de santé particulièrement importantes, pour eux ou leur famille, un fonds social a été mis en place dans le cadre des actions relevant du "Haut degré de solidarité" des prestations assurées par l'APGIS.

Il permet l'attribution d'aides exceptionnelles. Le dossier est alors examiné par les représentants du personnel selon les règles prévues par l'entité concernée, au regard de critères liés à leurs ressources familiales, situation de famille, âge notamment.

En complément, des fonds de solidarité peuvent également être mis en place au sein des différentes sociétés du Groupe afin d'apporter des secours aux salariés confrontés à des difficultés financières exceptionnelles, selon des conditions définies au sein de chaque entité.

Le Groupe Carrefour s'engage à maintenir ces fonds.



## CHAPITRE 5 : PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

### 5.1. Inaptitude

La prévention de la désinsertion professionnelle est une préoccupation essentielle pour tous les acteurs concernés : salariés, entreprises, services de santé au travail, assurance maladie, structures de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap (Agefiph, MDPH, Sameth...).

S'agissant des collaborateurs déclarés inaptes à leur poste de travail, ils doivent bénéficier de recherches de reclassement sur les postes disponibles correspondant à la qualification, aux compétences et aux restrictions médicales du collaborateur concerné, ou bénéficier d'aménagements de postes, ponctuels le cas échéant.

Les parties rappellent que les recherches de reclassement pour inaptitude sont prioritairement réalisées en interne, au niveau de l'entreprise du collaborateur mais également au sein des autres entreprises du Groupe Carrefour. Ces reclassements doivent être examinés prioritairement par rapport aux candidatures internes ou externes. L'emploi proposé prend en compte les réserves émises par le médecin du travail et doit être aussi comparable que possible à l'emploi précédemment occupé, au besoin par la mise en œuvre de mesures telles que mutations, aménagements, adaptations ou transformations de postes existants ou aménagement du temps de travail.

A cette fin, le site de recrutement interne, accessible à tous les salariés du Groupe Carrefour en France, est l'un des moyens permettant d'identifier des postes compatibles avec l'avis du médecin du travail et en fonction du périmètre de mobilité du collaborateur.

Les salariés faisant l'objet d'une procédure pour inaptitude pourront bénéficier de formations d'adaptation en vue de favoriser leur reclassement dans l'entreprise ou dans le Groupe, compte tenu des indications formulées par le médecin du travail relatives à la capacité du salarié à bénéficier d'une formation le préparant à occuper un poste adapté.

Les procédures de reclassement seront menées dans le respect des dispositions éventuellement prévues par les accords collectifs de chaque société.

### 5.2. Handicap

S'agissant des collaborateurs en situation de handicap, la prévention de la désinsertion professionnelle consiste à favoriser la détection précoce des facteurs (environnement professionnel, conditions de travail, altération de l'état de santé d'une personne, précarisation...) susceptibles de provoquer, à court, moyen ou long terme, une exclusion du milieu professionnel.



Le repérage du risque de désinsertion professionnelle doit se faire au plus tôt pour que la démarche de maintien dans l'emploi soit enclenchée. Ainsi, les acteurs en présence peuvent anticiper et se coordonner pour proposer une adaptation personnalisée du poste via divers moyens techniques et/ou organisationnels :

- Aménagements, adaptations, transformations de poste de travail (ex : aides techniques) ;
- Aménagement d'horaires ;
- Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ;
- Temps partiel thérapeutique ;
- Formation.

Il s'agit de permettre aux salariés potentiellement vulnérables du fait de leur état de santé difficilement compatible avec une activité professionnelle de bénéficier d'un maintien dans l'emploi ou de permettre aux salariés en situation de handicap d'accéder aux postes proposés par Carrefour.

### **5.3. Gestion du capital santé**

Le capital santé de chacun est un bien qu'il convient de préserver et d'améliorer. Au-delà de la sphère du travail, il s'agit d'aider les salariés volontaires à adopter des comportements responsables permettant de vivre en bonne santé, en les accompagnant et en les sensibilisant pour les rendre acteurs de leur propre santé.

Le Groupe Carrefour et les partenaires sociaux échangent avec l'APGIS au sein de la Commission Nationale Paritaire Unique de pilotage et de suivi d'application des accords de garanties complémentaires de remboursement des frais de santé et de prévoyance (CNUP), afin de développer et/ou compléter les offres proposées aux collaborateurs.

Le Groupe Carrefour s'engage à poursuivre ses efforts en ce sens.



## CHAPITRE 6 : GESTION DE CRISES

### 6.1. Situation exceptionnelle

Au-delà des procédures de gestion de crise interne, le Groupe a mis en place des partenariats avec les sociétés STIMULUS et INAVEM permettant de faire face à des événements traumatisants comme le décès, accident grave, suicide, braquage.

Ces dispositifs permettent l'accompagnement des équipes concernées par des psychologues formés à la gestion de crise.

Ces dispositifs sont actifs 24 H sur 24.

### 6.2. Risque spécifique : exemple pandémie

La crise sanitaire mondiale liée à la Covid-19 a permis à chacun de prendre conscience de la nécessité de préserver sa santé et de garantir à nos collaborateurs et à nos clients un environnement sûr dans leurs lieux de travail ou durant leur expérience d'achats.

Fort de cette expérience, le groupe Carrefour est convaincu de la nécessité de gérer de manière centralisée ces événements tant dans la prise de décisions, avec l'appui d'un médecin expert, que dans la définition des moyens à mettre en place et de leur commande centralisée.

Ainsi, afin de garantir un niveau de protection équivalent dans toutes les sociétés du Groupe au sens du présent accord, la Direction prévention santé France organisera les plans d'action nécessaires et coordonnera les mesures de protection à mettre en œuvre au sein du Groupe Carrefour, en tenant compte des recommandations éventuellement communiquées par les pouvoirs publics ainsi que des bonnes pratiques validées lors de la pandémie de covid-19. Ces plans d'action seront partagés avec les Délégués Syndicaux Groupe préalablement à leur communication.



## CHAPITRE 7 : PROJETS ET MATÉRIELS

### 7.1. L'intégration de la prévention dans les projets, concepts et l'achat de matériels

La prise en compte des conditions de travail et de la sécurité en amont des projets d'organisation, de la conception de mobilier, d'équipements et matériels utilisés participe pleinement de la culture prévention.

Ces actions permettent de faire avancer la prévention primaire en éliminant des sources de risques et en favorisant l'ergonomie des lieux et outils de travail.

Ces études préalables peuvent être menées avec l'appui d'ergonomes, du médecin coordinateur, des retours des salariés sur les sites pilotes et des représentants du personnel.

De plus, pour renforcer la prévention primaire, des mobiliers et des équipements seront testés en magasins et en entrepôts afin de faire évoluer les référencements et de contribuer à l'amélioration des conditions de travail.

### 7.2. Sensibilisation au port des équipements de protection individuelle

Le port des Équipements de Protection Individuelle (EPI) s'impose lorsque les risques ne peuvent être évités ou suffisamment limités par des moyens techniques et protection collective ou par des mesures d'organisation du travail.

Les EPI vont des chaussures de sécurité, en passant par les protections contre le bruit, les gants, vêtements de protection selon la spécificité des risques par activité.

Le Groupe Carrefour s'engage :

- A mettre à disposition de ses salariés des EPI adaptés (y compris pour les stagiaires et alternants) ;
- A s'assurer de l'utilisation effective et conforme de ces EPI ;
- A sensibiliser les salariés à l'intérêt de cet équipement et des risques contre lesquels il protège, dès la prise de poste puis à intervalles réguliers, sur les sites de travail.

L'encadrement joue un rôle majeur dans le respect des consignes de sécurité et sur le port des EPI et peut prendre les mesures utiles si ces consignes ne sont pas respectées.



## CHAPITRE 8 : DONNÉES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET FORMATIONS

### 8.1. Les indicateurs de suivi

Une évaluation régulière de l'efficacité des actions déployées est indispensable à toute politique de prévention des risques, pour :

- Assurer le pilotage des projets santé sécurité au travail en pointant les priorités ;
- Détecter les points de vigilance ;
- Définir des axes d'amélioration ciblés de la politique de prévention des risques.

Des indicateurs de suivi existent déjà au sein du Groupe.

Les Parties conviennent de les uniformiser et de les renforcer, afin de mettre à disposition des opérationnels des indicateurs quantitatifs en temps réel, par entité, activité tout en permettant des analyses qualitatives performantes : analyse des causes et des conséquences, populations concernées, périodicité, gravité selon les circonstances...

#### 8.1.1. Les indicateurs statistiques

Afin d'améliorer le traitement statistique des accidents du travail le Groupe Carrefour s'engage à ce que :

- l'ensemble des entreprises saisissent les accidents du travail sur un outil commun, e-santé, avant la fin de l'année 2022 ;

Cela permettra au Groupe d'acquérir une vision globale des risques d'accident et de fixer des priorités de façon générale.

- des tableaux de bord sur les Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail soient mis à disposition de chaque site, afin de permettre aux managers de suivre l'accidentologie et de mesurer l'efficacité et la pertinence des plans d'actions mis en œuvre mais aussi de situer ses résultats par rapport à d'autres sites.

Ces indicateurs seront également mis à la disposition des représentants du personnel, sur leur périmètre.



### 8.1.2. L'analyse des accidents du travail

L'analyse d'un accident du travail permet de comprendre ce qu'il s'est passé, d'identifier les causes racines de l'événement et de mettre en place des mesures de correction ou de prévention pertinentes pour éviter qu'un accident du travail similaire ne se reproduise.

L'analyse n'a pas pour objectif de définir des responsabilités ou de trouver des coupables mais bien de rechercher les facteurs professionnels ayant concouru à la survenance de l'accident, et de définir des mesures de prévention adaptées.

Des formations seront assurées par les Coordinateurs Prévention Santé Régionaux au bénéfice des salariés en charge de l'analyse des accidents du travail, au sein de chaque société concernée.

A la suite de tout accident du travail ayant entraîné des conséquences graves, le CSE ou la CSSCT de la société ou du site concerné doit être réuni, afin de permettre aux représentants du personnel d'interroger la direction, de solliciter des explications et de préconiser des mesures de prévention.

Si nécessaire, cet accident peut également faire l'objet d'une enquête par une délégation dédiée, réunissant des personnes avec des connaissances et des compétences techniques adaptées.

Les Coordinateurs Prévention Santé Régionaux pourront intervenir lors de ces enquêtes, en support de la Direction.

Chaque accident ayant entraîné ou ayant pu entraîner des conséquences graves donnera également lieu à la rédaction d'un « Flash AT ».

Les Flash seront diffusés au réseau de Coordinateurs Prévention Santé Régionaux et DRH/COMEX du format et/ou de la société concernée et à l'encadrement de proximité.

Chaque Flash présentera :

- Les causes
- L'événement
- Les conséquences
- Le plan d'actions mis en place à reproduire sur les autres sites si besoin.

### 8.1.3. Les mesures complémentaires

Le Groupe Carrefour s'engage à mener une analyse plus poussée à l'aide des données statistiques fournies par les CPAM /CARSAT, pour définir des mesures complémentaires si nécessaire.





## 8.2. La formation des collaborateurs

Les efforts de formation porteront en priorité sur les fondamentaux de la prévention, et cibleront en particulier les publics visés ci-dessous.

### 8.2.1. Les publics prioritaires

- Les managers de proximité
- Les nouveaux embauchés
- Les représentants du personnel disposant de prérogatives en matière de santé, sécurité et conditions de travail

### 8.2.2. Les formations prioritaires

- Formation aux manutentions manuelles, visée au § 3.1 ci-dessus
- Formation ou certification à l'utilisation de matériels présentant des risques graves pour la sécurité et la santé (nacelles, machines, ...)
- Sensibilisation au port des équipements de protection individuelle
- Formation à la gestion des incivilités et des agressions dans le cadre professionnel
- Sensibilisation aux RPS.

En complément, il est important que les élus soient formés afin d'appréhender au mieux les domaines de la prévention, de la sécurité et des conditions de travail, qu'ils auront à aborder dans le cadre de leur mission.

A ce titre, les membres du CSE doivent bénéficier d'une formation « santé, sécurité et conditions de travail », dont la durée est fixée par le code du travail.

## 8.3. Le Passeport prévention

Partant du constat de la multiplicité des formations en santé, sécurité au travail et du besoin de simplification pour les salariés comme pour les employeurs, l'ANI et la loi pour renforcer la prévention en santé au travail ont créé un "passeport prévention", qui regroupera les attestations, certificats et diplômes obtenus en matière de santé et de sécurité au travail qui accompagnera le salarié tout au long de sa carrière. Des décrets d'application préciseront les modalités de mise en place de ce passeport prévention à l'horizon de la fin d'année 2022.



## **CHAPITRE 9 : COMMUNICATION**

La valorisation des actions de prévention déjà réalisées et la communication auprès des salariés sont l'un des moyens nécessaires pour asseoir une politique de prévention efficace. Leur rôle est d'apporter une connaissance validée, compréhensible et surtout appropriable par tous. Elles doivent, en outre, être convaincantes pour engager chacun dans l'action.

Les efforts doivent être constants sur ce volet. De nouveaux modes de communication doivent être développés pour assurer une communication pragmatique et ciblée sur les fondamentaux.

### **9.1. La mise en œuvre d'un agenda santé au travail**

#### **9.1.1. L'instauration de la semaine de la Santé au travail**

La Direction Prévention Santé France a créé en 2022 la « semaine de la Santé », constituée de temps forts autour de la prévention des risques qui se veut un événement annuel, ritualisé et transverse à toutes les sociétés.

Son objectif est la mise en lumière des engagements du Groupe et des sociétés, la sensibilisation des salariés, et la valorisation des initiatives locales en termes de prévention des risques professionnels.

#### **9.1.2. L'organisation d'événements annuels**

Au-delà de la Semaine de la Santé au travail, le Groupe Carrefour s'engage à organiser des événements en lien avec des thématiques spécifiques, comme la journée internationale de la Santé et Sécurité au Travail, ainsi que des challenges sécurité.

### **9.2. L'optimisation des outils de communication**

Le Groupe Carrefour s'engage à développer différents modes de communication qui permettent à la fois : d'alerter sur un risque, d'informer sur une obligation et de fournir des informations générales.



## CHAPITRE 10 : SUIVI DE L'ACCORD

### 10.1 La commission nationale de suivi de l'accord

Une Commission nationale de suivi est instituée afin de procéder au suivi du présent accord. Celle-ci se réunira une fois par an.

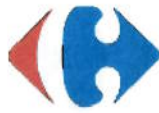
Cette Commission sera composée d'un membre de la Direction du Groupe Carrefour (qui présidera la Commission) et pourra être assisté de deux collaborateurs issus de la Direction Prévention Santé et/ou de la DRH, ainsi que de 2 membres titulaires par organisation syndicale représentative au niveau du Groupe.

La Commission aura pour rôle :

- de faire un point d'étape annuel en matière de prévention et de santé pour le Groupe Carrefour sur les projets structurants et communs à l'ensemble des sociétés relevant du présent accord ;
- de procéder au suivi de l'accord et notamment des indicateurs chiffrés prévus en son Chapitre 8 ;
- de prendre connaissance des grands axes d'évolution des PAPRIACT des différentes sociétés du Groupe, lorsque ceux-ci sont communs, à l'exclusion des spécificités propres à chaque société ;
- de prendre connaissance des plans d'action communs éventuellement déployés ainsi que de leurs résultats.

### 10.2. Commission santé des formats

La commission nationale de suivi ne se substitue pas à celles des formats et aux sujets traités au sein de ces instances. Les documents remis à la Commission nationale de suivi du présent accord pourront être communiqués à ces instances.



## **CHAPITRE 11 : DISPOSITIONS FINALES**

### **11.1. Durée et prise d'effet**

Le présent accord entre en vigueur à compter du lendemain de sa signature, pour une durée indéterminée.

### **11.2 Rendez- vous périodique**

Les Parties conviennent de se revoir périodiquement tous les trois ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent accord afin d'en renégocier les termes et, si cela s'avère nécessaire, de le mettre à jour. Toutes les organisations syndicales représentatives dans le périmètre de l'accord seront invitées à cette réunion périodique.

### **11.3 Révision**

Conformément à l'article L. 2261-7-1 du Code du travail, les parties signataires du présent accord ont la faculté de le réviser.

Le présent accord pourra être révisé à tout moment, dans les conditions prévues aux articles L. 2261-7-1 et L. 2261-8 du Code du travail.

Toute modification du présent accord peut faire l'objet d'un avenant. Ce dernier sera soumis aux mêmes 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.

Dans l'hypothèse d'une modification des dispositions légales, réglementaires ou de la convention collective nationale de branche mettant en cause directement les dispositions du présent accord, des discussions devront s'engager dans les meilleurs délais suivant l'arrêté d'extension, la parution du décret ou de la loi.

### **11.4 Règlement des litiges**

Les litiges pouvant survenir à l'occasion de l'interprétation des dispositions du présent accord se régleront si possible à l'amiable.



### **11.5 Adhésion**

Une Organisation syndicale représentative non-signataire pourra adhérer au présent accord dans les conditions prévues par l'article L. 2261-3 et suivants du Code du travail.

### **11.6 Dénonciation**

En application des articles L. 2222-6 et L. 2261-9 et suivants du Code du travail, le présent accord et ses avenants éventuels pourront être dénoncés par l'une ou l'autre des parties signataires avec un préavis de trois mois.

Cette dénonciation devra être notifiée aux autres signataires et faire l'objet d'un dépôt conformément à l'article L. 2231-6 du Code du travail.

La dénonciation peut être limitée à certains chapitres du présent accord, auquel cas elle doit viser expressément les chapitres concernés.

### **11.7 Publicité et dépôt**

Un exemplaire original signé du présent accord sera notifié par remise en main propre contre décharge ou par email avec accusé de réception à chaque Organisation syndicale représentative.

Conformément à l'article D. 2231-4 du Code du travail, le présent accord sera également déposé en ligne sur la plateforme de « télé procédure » du Ministère du travail par le représentant légal de la Direction en deux exemplaires, dont une version de l'accord originale signée par les parties au format PDF et une version DOCX anonymisée et éventuellement sans les éléments confidentiels en cas de demande de publication partielle ou d'éléments portant atteinte aux intérêts stratégiques de la Société.

Un exemplaire sera également transmis au Greffe du conseil de Prud'hommes compétent du lieu de conclusion de l'accord.

Enfin, les termes de l'accord seront portés à la connaissance de l'ensemble du personnel des entreprises concernées par voie d'affichage ou tout autre support de communication opportun.

**Fait à Massy, le 21 novembre 2022,**

En 10 exemplaires originaux



Pour le Groupe Carrefour,

Madame Marie-Hélène CHAVIGNY, Directrice des Ressources Humaines Opérations France

Pour la Fédération des Services / CONFEDERATION FRANCAISE DEMOCRATIQUE DU TRAVAIL (C.F.D.T),  
représentée par Monsieur Sylvain MACE, en qualité de Délégué syndical Groupe France,

Le Syndicat National de l'Encadrement Carrefour - CONFÉDÉRATION FRANÇAISE DE L'ENCADREMENT /  
CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DES CADRES (SNEC - C.F.E / C.G.C), représenté par Monsieur Yannick TRICO, Délégué  
syndical Groupe France,

Pour la Fédération du Commerce et de la Distribution / CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU TRAVAIL (C.G.T.),  
représentée par Monsieur Philippe ALLARD, en qualité de Délégué syndical Groupe France,

Pour la F.G.T.A / FORCE OUVRIERE (F.G.T.A / F.O.)  
représentée par Monsieur Cyril BOULAY, en qualité de Délégué syndical Groupe France



## ANNEXES :

### Annexe 1 : Champ d'application de l'accord

C.S.F.
CARMA
CARREFOUR ADMINISTRATIF FRANCE
CARREFOUR BANQUE
CARREFOUR DRIVE
CARREFOUR HYPERMARCHES
CARREFOUR IMPORT
CARREFOUR MANAGEMENT
CARREFOUR MARCHANDISES INTERNATIONALES
CARREFOUR PARTENARIAT INTERNATIONAL
CARREFOUR PROPERTY GESTION
CARREFOUR PROXIMITE FRANCE
CARREFOUR SERVICES CLIENTS
CARREFOUR SUPPLY CHAIN
CARREFOUR SYSTEMES D'INFORMATION (C.S.I.)
CARREFOUR VOYAGES
CENTRE DE FORMATION ET COMPÉTENCES (CF&C)
CLCV Logistique
COVICAR 2
FINIFAC
GENEDIS
HYPERADOUR
INTERDIS
LYBERNET
MAISON JOHANES BOUBEE
SOCIETE DES NOUVEAUX HYPERMARCHES - SDNH
SODIMODIS HYPERMARCHE
SUPERADOUR
VEZERE DISTRIBUTION
SO.BIO



## Annexe 2 : Méthode de cotation des risques

Pour chaque risque identifié, une cotation doit être appliquée.

Cette cotation permet de hiérarchiser les risques en fonction de leur importance, et ainsi de mieux prioriser les actions à mettre en place pour les limiter voire les supprimer

La Gravité (G) – il s'agit d'évaluer les conséquences potentielles en cas d'accident du travail (AT)

Valeur	Gravité	Description	Exemples
2	Mineur	Pas de conséquence sur la sécurité et la santé du salarié	Chute sans blessure, coupure légère, hématome superficiel...
4	Significatif	Blessure avec arrêt de travail de courte durée, sans séquelle	Coupure importante, entorse légère, brûlure, foulure,...
8	Critique	Blessure avec une incapacité temporaire	Fracture, douleurs musculaires vives (dos, épaules...), entorse grave,
16	Très grave	Incapacité permanente ou décès	Amputation, pertes auditives,, écrasement, décès

L'exposition (E) – il s'agit d'évaluer la fréquence d'exposition au risque

Valeur	Exposition	Description
2	Rare	Une fois par mois ou moins
4	Occasionnel	Durée et ou fréquence d'exposition : de 5 mn à 1 h et/ou une fois par mois
8	Fréquent	Durée et ou fréquence d'exposition : de 1 à 4 heures et/ou une fois par semaine
16	Permanent	Durée et ou fréquence d'exposition : de 4 à 7 heures et/ou tous les jours