



Depuis 2003 les CHSCT évaluent les risques et programment des actions de prévention dans le cadre de l'accord signé entre Carrefour et les organisations syndicales.

Carrefour modifie les conditions de travail avec les conséquences sur la santé des salariés.

L'économie et la bourse nous donne des sueurs froides.

Notre coup de projecteur sur le stress, véritable fléau des temps modernes avec les TMS\*, vient bien à propos.

\* troubles musculo-squelettiques



## Sommaire

<a href="#">Nouvelles du monde</a>
<a href="#">La qualité de vie au travail</a>
<a href="#">Commission sécurité au travail</a>
<a href="#">Mercure et économie</a>
<a href="#">Stress, 1 pers. sur 10 touchée</a>
<a href="#">Cadres en première ligne</a>
<a href="#">Stress au travail</a>
<a href="#">Evaluer son stress</a>

## La qualité de vie au travail



Alors que Carrefour modifie les méthodes de travail (Mercure...) à la recherche de plus de productivité la CFDT rappelle l'enjeu des conditions de travail et les outils mis en place pour améliorer la qualité de vie au travail.

## Mercure, on ne positive pas ! Parole de salarié



"Cette nouvelle organisation de travail engendre une désorganisation des services qui se répercute sur le taux de remplissage des rayons avec pour conséquence immédiate des clients mécontents, un chiffre d'affaires en baisse et des employés" un employé

## Stress, une personne sur dix touchée



Une personne sur dix souffre de dépression, d'anxiété, de surmenage ou de stress.

L'équipe CFDT du CHSCT de Carrefour Angers Gd Maine a réalisé et diffusé une étude et une évaluation sur le thème : "le stress au travail".

On vous en parle !

# Nouvelles du monde

## Les allemands résistent !

### USA

#### Les priorités américaines !!!

En janvier, Georges W. Bush rendait public son programme de retour sur la lune et d'envoi d'astronautes sur Mars.

Pendant ce temps, chaque jour en Amérique :

83 444 personnes perdent leur emploi,

14,7 millions de travailleurs sont au chômage, sous-employés ou ont cessé d'espérer un travail,

43,6 millions de gens sont sans aucune assurance maladie,

4 451 personnes sont déclarés en faillite,

12 878 salariés sont victimes de maladies professionnelles,

11 millions d'enfants suivent une scolarité ne correspondant pas aux normes minimales requises.

Sur le site AFL-CIO

### Nouvelle-Calédonie

Les portes des supermarchés Champion Ducos et Champion N'Géa sont restées closes vendredi, l'hypermarché Carrefour n'a fonctionné ni vendredi ni samedi.

Récurrents, les blocages des grandes surfaces du groupe de distribution Pentecost obéissent toujours au même motif. « Les salaires sont bloqués depuis deux ans, la promotion et la formation interne sont quasi inexistantes, souligne l'USTKE.

Le travail a repris et la revalorisation de certains salaires a été obtenue



### Les magasins allemands resteront fermés

Les magasins en Allemagne resteront fermés après 20 heures en semaine ainsi que les dimanches et jours fériés malgré la volonté du gouvernement d'étendre les horaires.

La Cour constitutionnelle a rejeté un recours de la chaîne de grands magasins Kaufhof visant à étendre les horaires d'ouverture.

Les magasins en Allemagne devraient rester fermés après 20H00 en semaine ainsi que les dimanches et jours fériés malgré la volonté du gouvernement d'étendre les horaires.

Dans un pays très attaché aux horaires de travail des salariés, Berlin s'est attiré les foudres des syndicats en particulier. **"Les consommateurs n'ont pas besoin de davantage de temps pour faire leurs achats mais de plus d'argent"**, a estimé le syndicat des services ver.di.

Une première étape vers une extension des horaires avait pourtant été franchie l'an dernier. Depuis juin 2003, les magasins peuvent en effet ouvrir le samedi jusqu'à 20h, contre 16h auparavant et même 14h avant 1996. Une mini-révolution dont le succès apparaît toutefois mitigé.

A l'exception des supermarchés et de certains grands centres-ville, les magasins sont souvent désertés dès le milieu d'après-midi, les Allemands ayant peu modifié leurs habitudes d'achat.



### La répression syndical fait 129 morts

(213 l'année précédente) selon le rapport annuel de la Confédération internationale des syndicats libres (CISL) première organisation syndicale mondiale 233 syndicats affiliés dans 152 pays.

**Le niveau d'intimidation est tel dans nombre de pays que les travailleurs n'osent même pas se plaindre de la violation de leurs droits**

Les femmes en sont "de plus en plus souvent victimes", dans la mesure où elles sont de plus en plus nombreuses à vouloir se syndiquer, tandis que les travailleurs migrants sont exposés aux "pires formes d'exploitation", en particulier dans les émirats du Golfe.

Enfin en Europe, neuf des dix nouveaux entrants dans l'Union sont cités dans le rapport en raison du fossé existant entre leur législation du travail, qui reconnaît le droit syndical et leur pratique.

Parmi les anciens membres de l'Union, la France n'a pas été épinglée, mais les pratiques de certains employeurs l'ont été en Belgique, la Suisse et au Royaume-Uni

# La qualité de vie au travail

## Un aspect important pour les salariés

### Que demande la loi ?

Dès 1989, l'Union européenne incite les entreprises des états membres à évaluer et prévenir les risques en milieu professionnel. La France s'est ainsi dotée d'une loi qui a été traduite dans le code du travail et qui reprend à son compte les directives européennes : **le chef d'établissement se doit de mettre en œuvre toutes les mesures permettant d'éviter les accidents.**

Avec le décret du 5 novembre 2001, un pas de plus a été franchi. L'entreprise doit rédiger un document unique, mis à jour annuellement, qui retranscrit l'évaluation des risques dans l'entreprise.

Les mots clés de ces démarches sont les suivants : **"analyse des risques réels de l'entreprise, approche globale de la prévention et participation des salariés"**.



### Les salariés et la qualité de vie au travail.

Quand on interroge les salariés sur les critères les plus importants dans un emploi, ils citent d'abord la rémunération (54%) mais tout de suite derrière les conditions de travail (52%), loin devant l'intérêt du métier (40%). A noter que les femmes sont 57% à citer d'abord les conditions de travail.

Parmi les aspects jugés comme « très importants » de la qualité de vie au travail, les salariés citent d'abord la sécurité sur le lieu de travail (76%), la préservation de la santé au travail (73%) et la reconnaissance

au travail (69%).

Parmi les points négatifs : 40% des salariés jugent leurs possibilités d'évolution « pas satisfaisantes », un tiers estiment que leur travail n'est pas suffisamment reconnu et un quart que le climat social de l'entreprise n'est « pas satisfaisant ».

Les aspects de la qualité de vie au travail qui se sont le plus améliorés ces dernières années sont : l'autonomie et la responsabilité dans le travail (22%), les relations avec les collègues (20%) et la sécurité sur le lieu de travail (20%). A l'inverse, les éléments qui se sont le plus détériorés ces dernières années sont l'ampleur de la charge de travail (24%), les relations avec la hiérarchie (20%) et le climat social de l'entreprise (18%).

## L'action du CHSCT

L'analyse des risques nécessite de prendre en compte le "travail réel", de s'intéresser aux conditions réelles dans lesquelles sont exposés les salariés. Il s'agit d'avoir une vision globale des facteurs de risques : les outils, les produits, l'environnement de travail, l'organisation du travail, le rythme de travail, le collectif de travail, la relation avec les clients, la charge de travail, les caractéristiques des salariés, leurs compétences, leur état de santé, etc.

Ce travail d'analyse permet à la fois de mieux caractériser les risques dans l'entreprise, d'identifier des risques émergents, mais également d'ouvrir le champ des actions de prévention.

Aux enjeux de réduction des accidents et des maladies professionnelles, de coûts, de responsabilité pour le chef d'entreprise, **s'ajoutent un véritable enjeu d'amélioration des conditions de travail des salariés** et de l'organisation du travail, un enjeu de placer dans le dialogue social au sein de l'entreprise les questions de santé des salariés, y compris à plus long terme, débat éclairé par une meilleure connaissance de leurs conditions d'exposition aux risques, quel que soit la nature des risques.

Ainsi pour tenir le rôle que lui a donné la réglementation et face aux enjeux de la prévention, le CHSCT a besoin d'être impliqué, le plus en amont possible des projets, connu et reconnu dans l'entreprise, formé et informé. Une implication des différents acteurs de l'entreprise direction, élus et participation des salariés est nécessaire

# Commission sécurité au travail

1er avril et 26 mai 2004



**Délégation CFDT :** Patrick Bricard, Jacques Cady (Angers Gd Maine)

**Direction prévention sécurité:** Jean Louis. Dor DPS, Isabelle Guillaumin Animatrice

## Préambule

Jean Louis Dor intervient sur le fait aussi qu'il y a une carence de la formation dans les magasins des membres du CHSCT. Il fera un rappel aux directeurs des magasins.

Il insiste sur le fait qu'il n'y a pas assez de remonter des accidents graves a la DPS ( direction prévention sécurité ) pour éviter que ces mêmes accidents ne se reproduisent deux fois et pour qu'il soit fait une analyse de ces accidents (arbre des causes).



**La CFDT attache une grande importance à la prévention des risques.**

**Les CHSCT sont impliqués dans un travail important dont les résultats peuvent jouer sur la vie des salariés. La responsabilité morale des CHSCT est engagée, il faut se mobiliser.**

**N'hésitez pas à contacter Pascal Piquet (Chalons en Champagne) pour tous compléments d'information**



## ANACT

La direction avec la collaboration de l'ANACT (Agence pour l'amélioration des conditions de travail) prévoit de faire une étude nationale sur la charge mentale au travail.

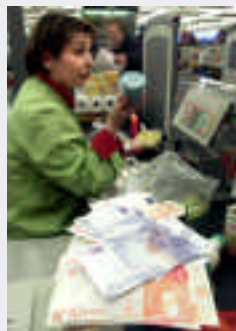
L'ANACT sera missionné pour faire une intégration sur les risques psychosociaux . Elle commencera par le magasin de Vénissieux a partir du 1er juillet. Une étude sera faite sur 4 ou 5 magasins pour avoir un éventail assez complet ( structure différente des magasins choisis).

## FDS : fiches de données de sécurité

Présentation du projet des FDS concernant les produits dangereux en vente dans nos établissements

Ces fiches sont des fiches signalétiques sur les dangers que peuvent causer ces produits a utilisation à risques. Elles doivent être obligatoirement consultables auprès des clients, des membres du CHSCT, des salariés ect... Sur demande du client après ou avant achat, la direction doit être en mesure de lui fournir ces fiches .

La direction doit mettre en place une information via intranet pour l'ensemble du personnel et internet au service de la clientèle (aucune date n'a été fixée à ce jour).



## Caisses

**Evaluation des risques pour les postes caisses périphériques.**

Validation de l'étude de poste envoyée dans les établissements.

Dans les modifications proposées par la CFDT il a été amélioré l'approche des spécificités magasin où des caisses périphériques sont décrochées des hypers (exemple caisses EPCS dans une galerie marchande)

A chaque opération exceptionnelle de vente sur le parking (ventes de sapins) , la visite d'un organisme agréer pour les contrôles de conformités soient effectuées obligatoirement.



## EPCS

**Evaluation des risques pour les postes du secteur EPCS.**

Présentation de 11 évaluations faites dans les magasins (Laval, Annecy, Echirrolles, Douai, etc...).

On constate que la charge mentale des vendeurs est de plus en plus accentuée.

# Commission sécurité au travail

**Stockage:** Le problème du stockage des palettes (palettes non conformes, détériorées, cassées...) et des réserves mal rangées a été soulevé. Les risques d'accidents sont très élevés.

La CFDT fait remarquer qu'à Angers Gd Maine depuis l'embauche d'un salarié pour le rangement exclusif de la réserve EPCS, les risques ont fortement diminués. (chutes de hauteur, manutention manuelle améliorée ...). De même il faut utiliser uniquement des palettes 80 x 120 ou 100 x 120 (marque Europe et Chep).

**Charges lourdes:** La CFDT est intervenue sur l'obligation des marquages de poids maxi sur les rack ainsi que sur les étagères. Est considéré comme une charge lourde tout poids supérieur à 15 KG pour les femmes et à 25 KG pour les hommes.

Il a été proposé une table élévatrice pneumatique pour implantation en hauteur des charges très lourdes ( télé , frigo , etc.....).

**Risques électriques:** Carrefour faisant parti des établissements recevant du public, étant classé en catégorie 1, Article R.123-19 il est strictement interdit d'utiliser des prolongateurs, des prises multiples et des douilles volantes.

1er catégorie : au dessus de 1500 personnes, 2e catégorie : de 701 à 1500 personnes, 3e catégorie : de 301 à 700 personnes, 4e catégorie : 300 personnes et au-dessous, à l'exception des établissements compris dans la 5e catégorie ; 5e catégorie : établissements faisant l'objet de l'article R.123-14 dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas le chiffre minimum fixé par le règlement de sécurité pour chaque type d'exploitation.

**Formation à prévoir :** SOS conflit, Gestes et postures. En ce qui concerne les formations gestes et postures, les formations existent toujours mais sont en sommeil pour étude car il est recensé un nombre incalculable de sociétés. Une liste des sociétés référencée par Carrefour seront labellisées prochainement.



## Boucherie

**Présentation des risques de l'utilisation de la machine a os sous forme d'un film délivrée par la CRAM**

Il a été démontré que la

plupart des salariés de ce poste n'utilisaient pas la sécurité

Il existe trois sorte de scie à os : La scie a ruban , La scie a lame lisse, La scie a dent

Le résultat du test montre que l'utilisation du gant en maille et formellement interdit quand on utilise une scie a dent . La CFDT signale que l'utilisation d'un gant en harpon est fortement conseillé.

De plus une note d'information de la fiche de sécurité de la machine a os a été transmise par intra net a tous les directeurs de magasin courant octobre.

Une présentation a été faite sur l'étude de la trancheuse à jambon par une infirmière au magasin de Montesson .

## Evaluation des risques pour les postes du secteur Boucherie.

Présentation de l'évaluation de 8 magasins sur l'étude de poste concernée (Laval, Annecy, Echirolles, Aix, Saran, Charleville, La Roche sur yon et st Quentin)

L'animatrice demande qu'une étude plus approfondit soit faite sur une ou plusieurs machine pour la prochaine réunion .

Une spécificité est ressortie du magasin de Aix en Provence, le stand volaille est rattaché à la boucherie et est présenté comme le rayon poissonnerie.

Le but de la présentation de ces évaluations servent de support à la direction pour la finalisation des études de postes proposées.

*Prochaine réunion le 23 septembre. Poste a étudier: le point chaud. Il est demande aux sections de remonter avant le 11 septembre les études sur ce poste*

# Mercure, on ne positive pas

Désorganisations des services, mauvaises humeurs des clients, surcharges de travail pour les salariés etc....



## Marseille

Après un mois et demi d'expérimentation, le projet Mercure est bien un plan déguisé pour essayer d'améliorer au maximum la productivité des employés sans tenir compte des conséquences négatives d'un point de vue psychologique et relationnelle avec la hiérarchie.

Que l'on veuille réaliser des réductions de coûts mais pas au détriment des employés qui depuis 40 ans ont fait du groupe Carrefour ce qu'il est aujourd'hui.

Ce plan est appliqué dans plusieurs magasins du sud (Vitrolles, Bonneveine, Port de Bouc).

Les représentants du personnel, confirment tous le fait que ce projet n'apporte aucune amélioration des conditions de travail des salariés malgré les propos contraires de la hiérarchie.

Par ailleurs, cette nouvelle organisation de travail engendre une désorganisation des services qui se répercute sur le taux de remplissage des rayons avec pour conséquence immédiate des clients mécontents, un chiffre d'affaires en baisse et des employés complètement démotivés.

## Beaucaire

Les employés PGC de Carrefour Beaucaire étaient en réunion avec la direction du magasin pour améliorer le quotidien des salariés et le travail de l'équipe.

Le délégué syndical CFDT présent à la réunion a informé le directeur que la présentation qui faisait état l'application partielle du projet Mercure chose qu'il refuse à admettre.

Le Directeur veut mettre la polyvalence en application pour tous.

Une nouvelle organisation sera faite le matin pour sortir les palettes de la réserve (à ce jour chaque salarié récupère sa palette en réserve).

Des tablettes seront achetées pour chaque salarié.

Le contrôle des prix et le recalage de stock problème récurant devront être fait par les salariés.

Cette réunion est faite pour faire travailler tout le monde en polyvalence et non de faire appliquer le projet Mercure " dit le directeur du magasin.



## Mérignac

Mercure nous avait été présenté en CCE Sogara au mois de

Février 04 où nous ne nous étions pas prononcés par manque d'infos. Il y avait eu 8 abstentions (FO) 1 contre (CGT) 1 pour (CGC) 3 qui ne se prononcent pas (CFDT) depuis nous n'avons plus aucune nouvelle !

**Il n'est que temps que Carrefour regagne la confiance de ses salariés au moment où les marchés boursiers continuent de nous sanctionner faute de confiance sur les décisions de relance prise et que certains actionnaires historiques prennent leurs distances.**

**Qui joue contre l'entreprise et nos emplois ?**

Quand on interroge les managers métiers, les réponses sont : "Je ne suis pas au courant", "on ne nous l'a pas présenté" etc.. idem côté employés lorsqu'on leur en parle ils sont fortement étonnés et ne savent pas de quoi il s'agit !

## Reims Cernay

Mercure démarre en juin sur Cernay. En réunion de CE extraordinaire la direction a

présenté le projet pas de consultation mais une information

Pas de changement avec ce qui a été présenté en CCE

La suite?

Pendant trois semaines des audits vont regarder la façon de travailler.

Le directeur emmène 6 personnes donc un délégué à Champs sur Marne pour voir le système de ce magasin test.

## Uzes

Le projet se met en place de la même manière qu'à Beaucaire. Les salariés du service de nettoyage ramasseront les cartons et les plastiques dans des sacs pour les porter à la benne



## Collégien

Le projet mercure est mis en place depuis quelques semaines sur

Collégien. Ce qu'il en ressort: plus de travail pour beaucoup de rayon

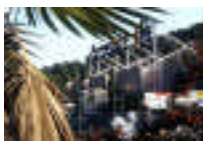
Les rayons qui ont des gros débits (épicerie, pls, dph...) doivent manutentionner deux fois tous les colis

\*je les prends de la palette à l'entrée de mon allée \*je les pose sur mon caddie \*arrivé devant leur emplacement dans le rayon je suis obligé de me rebaisser pour les reprendre et les poser sur l'étagère de mon caddie que se trouve à la bonne hauteur de travail et oui on peut poser qu'un colis sur l'étagère prévu pour mettre en rayon.

Le personnel qui s'occupe du ramassage des cartons ne fait pas partie du personnel Carrefour se sont des salariés du service nettoyage. Cela ressemble plus à de la sous-traitance qu'à autre chose.

On vide les magasins des salariés Carrefour pour les remplacer par du personnel très souvent sous payés

# Mercure et chiffre d'affaire



## Nice Lingostière

En réunion de CHSCT, la direction a présenté

le plan Mercure (un manager a été nommé pour le sud pour la mise en place dans les magasins).

Depuis le 10 mai Lingostière est magasin pilote pour la cote d'azur le matériel est



## Denis Defforey déserte ?

Le « patriarche » Denis Defforey (cofondateur du groupe avec son frère Jacques et Marcel Fournier) tient un discours sans équivoque sur le sujet. « Je suis totalement opposé aux pactes d'actionnaires comme à toute mesure qui limite le pouvoir ou la liberté des actionnaires. Je n'ai jamais adhéré au pacte arrivé à échéance et n'adhérerai pas à celui que la nomenclature actuelle cherche à susciter. »

Hervé Defforey ex numéro deux du groupe Carrefour, prend clairement ses distances : « Etant tenu au secret par le pacte actuel, je n'ai rien à déclarer jusqu'au 29 août. En revanche, je peux dire que je ne me sens personnellement pas concerné lorsque Carrefour évoque un nouveau pacte autour des « principales familles d'actionnaires ».

Son père va même beaucoup plus loin : « A ma connaissance, aucun Fournier, Defforey ou Badin n'adhérera. Sauf peut être le seul faisant partie du conseil d'administration (Jacques Badin), donc co-responsable »

Difficile de ne pas y voir une forme de crise de confiance face à la stratégie du groupe en général et à Daniel Bernard

arrivé pour les rayons PGC, épicerie, liquides. Sa mise en place serait uniquement pour améliorer les conditions de travail et éviter les ruptures dans les rayons,

Le patron n'a pas fait références aux heures de travail économisées 20 % ... à suivre.



## Antibes

Mi mai réunion extraordinaire du CE pour parler de Mercure,

D'après la direction c'est quelque chose de formidable et ça va résoudre tous les problèmes du PGC.

On est venu à parler des prix et il nous a dit que ça aussi on allait y remédier comment: en faisant des économies, en réduisant les coûts,

On sait ce que cela veut dire et de quelles manières

## Reims Tinquieux

Mercure démarre le 15 octobre sur Tinquieux. (nous serons les derniers de la région Champagne )

Les directeurs donnent l'information au compte goutte sur la mise en place.

Il faut être très vigilant, car jusqu'à 35% de gains sur les heures travaillées, cela veut dire pour nous Tinquieux : plus d'1/3 de suppressions de postes au PGC.

Soit disant que cela améliore les conditions de travail ? Mais cela n'améliore pas les conditions de l'emploi.

Il faut faire très gaffe dans le temps, aux petits aménagement de poste. Car cela peut ce traduire par de grands projets de restructuration, comme le projet BACH. En effet, sur Tinquieux ce projet en son temps ne nous a pas touché. Nous avions déjà la structure idéale !

Tout doucement, Carrefour est en train de préparer le terrain aux américains ou de les copier ! Dans la présentation, on nous montre les salariés de Wall Mart et de Carrefour, alors...?!!

## Chiffre d'affaire

**Mercure démobilise le personnel et survient à un mauvais moment.**

Selon les informations que la direction se garde bien de communiquer la progression du chiffre d'affaire cumul fin mai des magasins intégrés serait très largement négatif.

**Seulement 22 magasins sur 216 font une progression positive**

**Collégien** 1er de la classe ouvert en février 2003 tient la dragée haute à **Beaucaire** qui bénéficie de son agrandissement récent.

Dans le peloton de tête on compte 6 franchisés, sur un total de 37 magasins, 6 Continent sur 36, 4 Continent 2001 sur 18 et 1 Riom.

Tous ces magasins ont bénéficié de rénovation ou d'agrandissement ou rattrapent des chiffres d'affaire perdus lors de la fusion.

A remarquer la bonne tenue de magasins Continent 2001 qui pourtant ne bénéficient pas des accords Carrefour ni de l'intéressement. C'est ce qu'on appelle dans les "Politiques" une rémunération motivante et équitable.

Carré Sénart et St Quentin récemment ouvert ou rénové sauvent la mise des Carrefour ancien périmètre.

**Tous les autres magasins sont en négatifs** certains avec des taux négatif supérieur à 10%. Le record étant à 22%. Là aussi les ex périmètre Carrefour sont moins de 10 dans le top 50.

La bourse ne fait que refléter une situation négative. Les spécialistes du marché sont méfiants sur les mesures mises en place par Carrefour.

# Projet Mercure

## La CFDT veut une véritable concertation avant toute mise en place

Tant que les instances représentatives n'ont pas donné un avis (ni oui, ni non, ni abstention) la consultation n'est pas terminée et l'employeur ne peut mettre en place son projet. L'avis au CE et CHSCT doit être sollicité avant que la personne qui s'occupe de la mise en place (deux semaines d'étude, puis chronométrage, etc...) ne commence son travail.

Que le CCE ait donné une réponse est sans importance.. **Il faut l'avis de l'établissement.**

Les élus au CHSCT et au CE doivent poser toutes les questions possible et ne doivent donner aucun avis tant qu'ils n'ont pas eu toutes les réponses par écrit.

**Le CHSCT peut faire appel à un expert en nouvelles technologie .**

Le CHSCT peut mettre en place une commission sur les conditions de travail des rayons concernés (risques d'accident, pénibilité, risques de maladie professionnelle, ...)

### Exemples de questions à poser :

- Quels seront les gains de productivité en heures travaillées ?
- Ou sont les chiffres et quelles en sont les données ?
- Comment met-on les produits en réserve et quel est le temps alloué ?
- Est-il prévu du temps pour répondre aux clients ?
- Le gain de temps éventuel : à qui ? ou ? pourquoi faire exactement ? qui décide ?
- Pourquoi avoir pris une entreprise extérieure pour conduire le wagonnet et non un reclassement interne ? Le wagonnet fonctionne jusqu'à quelle heure ?

Le déplacement du train ne risque-t-il pas d'occasionner des gênes, voire des accidents dans les allées ? Comment peut-on le certifier ? Faut-il une autorisation de conduite pour le train ?

- S'il y a retard dans la livraison, ou tout autre aléas, que se passe-t-il ?

- En cas d'absence non prévue d'un salarié qui pallie ?

- Comment le temps sera défini par tâche et par qui ?

- Le timing sera-t-il applicable à tous les niveaux (de 1 à 8) ?

- Quelle validation de la table et par qui ? Quand ?

- Quel est le rôle de l'encadrement dans cette nouvelle organisation et quels sont les managers concernés ?

- Qui apporte les palettes aux rayons ? Ou sont-elles placées ? Qui s'occupe de la palette s'il reste de la marchandise ? Qui ramène les produits retirés des rayons ?

- Les salariés auront-ils le choix du moment de leur pause par rapport au planning ?

- N'y a-t-il pas de risque de répétitivité gestuelle ?

- Qui s'occupera de l'entretien du matériel et selon quel planning ?

- Quels sont les rayons concernés ?

- Quels ont été les réponses de la CRAM, de l'inspection du travail, de la médecine du travail et d'un ergonomiste et pouvez-vous nous donner le document écrit ?

- De quel étude ressort-on que la fatigue va être réduite et les douleurs dorsales diminuées ?

- Quelles certitudes a-t-on que la palettisation en entrepôt va correspondre à la demande des établissements, quelle que soit leur taille ?

- Que se passera-t-il en cas de " queue de promo " ?

- Qu'entend on par planification , par imprimer un rythme Comment seront chronométrées les tâches dans l'établissement,

- Qu'entend on par réajustement des équipes ? remplacera-t-on les CP et les maladies ? Par qui ?

- Quels seront les critères demandés pour les salariés polyvalents ?

- Ou est le " gain de temps " s'il faut mettre les produits de la palette sur le chariot et du chariot dans le rayon ?

- Peut-on avoir les résultats chiffrés des établissements ou les essais ont eu lieu ?

- La CNIL a-t-elle été consultée (surveillance vidéo, chronométrage, " sifflet ",...)?

- Le médecin du travail délivre une aptitude en fonction du rayon. Que se passera-t-il si un salarié devient polyvalent alors qu'il a une aptitude pour un rayon aux charges moins lourdes ?

### Et autres points

#### Vannes

Monsieur le Directeur

A la lecture de l'ordre du jour du 15 mai 2004, nous nous apercevons que vous avez prévu de nous informer sur le projet " de modernisation de l'organisation des rayons, dit projet Mercure ".

Nous devons vous rappeler que ce projet entraîne des modifications importantes sur l'organisation et les conditions de travail et que nous devrions non pas être informés mais **consultés**.

Il en découle que vous devez nous fournir tous les documents nécessaires à cette consultation " suffisamment longtemps à l'avance ".

Par ce fait nous vous demandons de prévoir une réunion spécifique sur ce projet, vous rappelant que les convocations doivent être envoyées au moins 15 jours avant la date de la réunion.

D'autre part nous vous rappelons également que vous ne pouvez, conformément aux textes en vigueur, mettre en place cette nouvelle organisation du travail tant que le CHSCT et le CE n'aient été consultés dans les formes.



# Stress, une personne sur dix touchée

## Quand le travail rend les salariés malades

### Management par la peur



Comment expliquer cette augmentation de la " souffrance au travail " ?

**Christophe Dejours**, directeur au CNAM, et auteur de l'ouvrage " *Souffrance en France* ", dénonce le " management par la peur et la rentabilité ".

*"Economiquement, c'est une entreprise ou une activité qui est rentable, et non pas un individu, qui est entièrement dépendant du groupe, et ne dispose pas de marge de manœuvre suffisante pour être évalué selon des critères qui s'appliquent en réalité à l'entreprise elle-même",*

*"la guerre économique n'existe pas, c'est une métaphore redoutable qui signifie que tous les coups sont permis. La justification, c'est le système, c'est la loi du marché, etc. Un moyen de faire passer le mal pour un malheur contre lequel il est impossible de se révolter"*

### Le coût du stress



**28%** des travailleurs européens attribuent leurs problèmes de santé au stress.

**600 millions de journées de travail** seraient perdues chaque année dans l'Union européenne pour cause de stress, avec un coût estimé entre 3 et 4% du PNB.

En France, **11% des salariés** ont déjà eu un ou plusieurs arrêts maladie liés au stress.



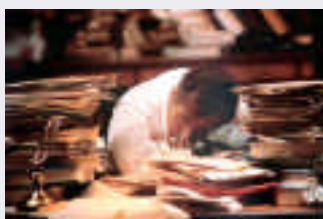
### Quand le travail rend les salariés malades

Les médecins du travail sont unanimes : les pathologies physiques et psychologiques liées au stress et à la fatigue ne cessent d'augmenter. Les symptômes de ce surmenage peuvent prendre différents aspects : troubles musculo-squelettiques, maladies cardio-vasculaires, atteintes à la santé mentale, troubles de la mémoire et du comportement, épuisement professionnel, troubles cognitifs allant jusqu'à la confusion mentale... Le cas extrême, équivalent du syndrome japonais du Karoshi (pathologie du surmenage au Japon) est désormais qualifié en France de "mort subite au travail", par hémorragie cérébrale ou spasme cardio-vasculaire.

### TMS et Stress

Les symptômes les plus répandus chez les salariés restent les troubles musculo-squelettiques (TMS), avec une recrudescence spectaculaire de cette " pathologie de la cadence et de la répétitivité ", qui touche le dos, les mains, les épaules...et qu'un simple réaménagement de poste ne suffit pas à faire disparaître.

Quand au stress, défini par les psychiatres comme " l'effet produit sur un individu par l'adaptation à son environnement ", il peut prendre diverses formes : irritabilité, colère, inquiétude, découragement, diminution des capacités physiques et intellectuelles...



### Pathologies de la solitude

La non-reconnaissance du travail fourni, l'individualisation des tâches et la rémunération au mérite renforcent ces pathologies de la solitude. L'urgence, la violence de l'excellence, les objectifs inatteignables imposés par les actionnaires et les clients, toutes ces

contraintes expliquent l'apparition, puis l'augmentation des maladies nerveuses professionnelles.

Dans ce contexte, les médecins du travail ont un rôle de plus en plus important à jouer. C'est en effet à eux et aux CHSCT (comités d'hygiène et de sécurité des entreprises) qu'il revient d'avertir l'employeur sur les risques qu'il fait peser à ses salariés.

Selon une enquête, 71 % des entreprises se déclarent préoccupées par l'augmentation du stress et des cadences mais 65,2% des responsables des ressources humaines avouent ne pas avoir mis en place de dispositifs pour le combattre . Ils évitent pour la plupart d'aborder les questions de fond posées par l'organisation du travail. Remettre en cause les méthodes et la charge de travail demeure en effet un tabou que la réduction du temps de travail n'a pas réussi à lever.

*Extrait de Novetic 14/05/2002*

# Les cadres en premières lignes

## Emploi, travail

Dossiers et actualités

### Le travail change

Le travail évolue vers des emplois dans le tertiaire (hors industrie). Les restructurations conduisent à une plus grande dispersion et à un éclatement des collectifs de travail traditionnels et la sous-traitance. Les lieux de travail sont plus ouverts sur l'extérieur : clients ou public. La population au travail vieillit. Le taux d'activité féminine s'accroît. Dans ce contexte, des évolutions préoccupantes des conditions de travail sont à relever.

### Les enquêtes de la CFDT montrent l'augmentation :

- du travail intensif (cadences, stress),
- du travail répétitif (troubles musculo-squelettiques),
- du travail aux horaires irréguliers et imprévisibles,
- du travail soumis à la violence extérieure,
- du travail précaire qui assure les travaux les plus pénibles,
- sans oublier les risques classiques (bruit, l'exposition aux produits chimiques, etc.).

### La CFDT Cadres

### Le stress des cadres, résultat des conditions de travail

Pas moins de 75 % des cadres déclarent avoir un sentiment de stress et dans 68 % des cas, ce sentiment s'accompagne de symptômes physiques ou psychiques. La principale cause dénoncée par les personnes interrogées : la surcharge de travail.

Un quart des sondés affirment subir des semaines de travail de plus de 50 heures et 69 % estiment que les objectifs qu'on leur assigne ne sont pas réalistes. La mise en place de la réduction du temps de travail a été en général mal vécue par les cadres puisque près de 70 % d'entre eux estiment qu'elle a d'abord été une occasion d'intensification de leur travail quotidien. *"En définissant le temps de travail des cadres à partir du forfait jour, la loi sur les 35 heures ne pose plus de limite à la durée de travail hebdomadaire des cadres. Certaines entreprises font travailler leurs cadres treize heures par jour"*



### Problème d'éthique

Parmi les facteurs de stress, les cadres évoquent également un contexte de travail à forte charge émotionnelle (54 %), les contours flous de leur poste (42 %) et une ambiance de concurrence exacerbée entre collègues (35 %). Les cadres ont de plus en plus de difficultés à imposer leur autorité. Cette difficulté à affirmer son autorité renforce encore la difficulté de la tâche du cadre. Autre source de stress: les conflits intérieurs d'ordre moral, de plus en plus de cadres (69 %) se plaignent de devoir réaliser des tâches en contradiction avec leur éthique.

### Le stress entraîne des absences

Or, le stress représente un réel coût pour les entreprises. *"Une personne stressée risque plus qu'une autre d'être victime d'accident"*. La probabilité de contracter certaines maladies (infarctus, ulcère, etc.) augmente fortement avec le niveau de stress du salarié. Une récente étude montre ainsi que trop de stress doublerait le risque de mourir à cause de problèmes cardiaques.

Par ailleurs, ce type de conditions de travail entraînent une augmentation des absences des salariés. Environ 30 % des absences sont dues au stress et représentent un coût pour les entreprises comme pour la collectivité.



### Distribution: Un secteur stressant mais dynamique en termes de carrière.

Attirance et répulsion. Ainsi se résume le rapport des étudiants au secteur de la distribution.

L'enquête menée auprès de 300 étudiants d'écoles de commerce françaises démontre qu'ils ont une image assez réaliste du secteur. Pour cette jeune génération, en quête de sens et d'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, ce sont les conditions de travail qui caractérisent d'abord ce secteur. **La distribution est vue comme un univers stressant**, où la pression des objectifs est omniprésente, les horaires lourds et peu flexibles, la reconnaissance sociale assez réduite, assortie de niveaux de rémunération faibles. Autre point sombre, l'éthique, probablement vis-à-vis des fournisseurs et du monde agricole.

# Le stress au travail

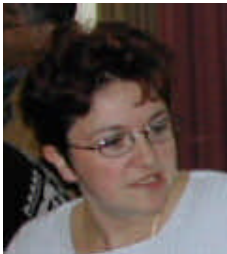
## Dossier présenté par le CHSCT de Carrefour Gd Maine

*L'équipe CFDT du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) de Carrefour Angers Gd Maine a réalisé et diffusé dans le magasin une étude et une évaluation sur le thème : "le stress au travail".*

*Il semble intéressant de la diffuser largement dans tous les magasins.*

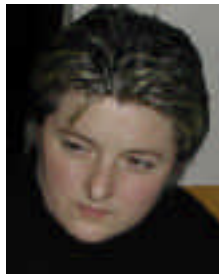
### Sommaire :

1. Définir le stress au travail
2. le rôle du médecin du travail
3. Actions de prévention
4. L'évaluation de votre stress au travail sous forme de questionnaire



Une partie de l'équipe CFDT

Brigitte, Patrick, Aline, Jacques, Stéphanie...



### **Définir le stress au travail :**

L'origine des situations de travail stressantes se trouve généralement dans l'organisation du travail :

- Charge de travail trop lourde
- Délais et consignes difficiles à respecter
- Exigence des clients ou usagers
- Postures physiques contraignantes, manipulations fatigantes
- Cadences de travail trop rapides....

Parallèlement, tout individu cherche à s'accomplir, à relever des défis, à apporter sa contribution dans le travail. Dans une organisation de travail, le travail en lui-même doit être ressenti comme censé, même s'il n'est pas intéressant : chacun cherchant à y être reconnu.

Si l'organisation du travail de l'entreprise ne prend pas en compte tous ces paramètres, les salariés(e) peuvent connaître des souffrances psychiques. Il y aura alors ceux qui seront dans la capacité de se protéger et ceux qui ne le pourront pas. Le stress étant causé par une contrainte forte et de l'impression de ne pas pouvoir répondre à cette contrainte, c'est à partir de là que l'on voit ceux qui pourront s'en sortir et ceux qui ne lutteront pas.

#### **1. L'alarme :**

- Production d'adrénaline par l'individu - Rougeur

#### **L'individu maîtrise la situation stressante**

#### **2. La résistance :**

- Le vécu de l'individu, sa personnalité interviennent et l'aident à se protéger

#### **L'individu résiste à la situation stressante.**

#### **3. L'épuisement :**

- Quand l'individu est amené à continuellement se protéger, il arrive qu'il finisse par subir un épuisement professionnel. Les manifestations de l'épuisement professionnel diffèrent selon chaque personne :

- Troubles du cerveau, troubles musculaires, irritabilité, fatigue permanente

- Migraines, tics nerveux, absences répétées, augmentation de la consommation de tabac et d'alcool.

- Manque d'enthousiasme, difficultés de concentration, problème de sommeil

- Réactions violentes contre les autres ou contre soi

#### **L'individu n'est plus en mesure de se protéger, il est en souffrance.**

# Le stress au travail (suite)

## Le rôle du médecin du travail :

Le médecin du travail intervient à deux niveaux :

### Un travail individuel avec le salarié

Le médecin doit établir l'état de souffrance dans lequel se trouve le salarié. Pour se faire il doit faire avec lui son déroulement de carrière afin de connaître l'origine de la souffrance. Il se doit de toujours rapporter le lien au travail, même si d'autres événements ont pu influencer l'état du salarié (problèmes familiaux par exemple). Si le médecin juge que l'état de santé du salarié est altéré, il procède à un arrêt de travail. Cet arrêt permet au salarié de faire une pause, pour rebondir, réfléchir à son devenir. Quelque soit le choix du salarié, le médecin l'accompagnera.

### Un travail collectif avec les acteurs de l'entreprise :

Le médecin doit informer l'ensemble des acteurs de l'entreprise concernant les situations difficiles que peuvent rencontrer certains salariés. Il peut témoigner de diverses manières avec l'accord du salarié :

- Dans les réunions de CHSCT auxquelles il participe
- Dans son rapport annuel d'entreprise
- Dans les fiches d'entreprise qu'il effectue

Dans n'importe laquelle de ces interventions, le médecin a surtout besoin de l'appui des représentants du personnel. En effet, bien souvent les directions ne prennent pas en compte les constats effectués par le médecin du travail.

## Les moyens des membres du CHSCT :

1 Ils peuvent demander au médecin du travail de faire une évaluation du stress dans l'entreprise, par enquête épidémiologique, tests de santé ....

1 Les membres du CHSCT peuvent également faire appel à des experts (Aract, ergonomes ...) et faire ainsi jouer la pluridisciplinarité dans l'évaluation des risques.

1 Le développement de ce qui est repéré comme étant du stress dans l'entreprise doit interpeller directement les représentants du personnel et par conséquent l'action syndicale. Notre vigilance sur le sujet doit être renforcée compte tenu de la gravité des conséquences pour la santé des salariés.

## Actions de prévention dans l'entreprise :

Même s'il n'y a pas de remèdes miracle qui

permettrait de répondre à toutes les situations de stress, vous devez continuer par vos témoignages à nous interpeller sur les difficultés que vous rencontrez, à savoir sur :

- les contraintes organisationnelles (horaires, polyvalence)
- Le contenu du travail (autonomie, répétitivité)
- Les conditions psychologiques (relations entre collègues, avec la hiérarchie)
- Le statut du salarié, sa rémunération, sa qualification
- Les outils de travail, les ambiances physiques (bruit, froid ou chaleur) etc...

## Vos élus en réunion oeuvrent sur des sujets comme:

- La prévention des risques par poste de travail
- Analyser les causes de l'absentéisme par secteur
- Etre à l'écoute des salariés et ne pas décider pour eux
- Travailler plus étroitement avec le médecin du travail etc.....



## Carrefour Angers Grand Maine

Ce magasin de 7200 m<sup>2</sup> ouvert en 1983 sous l'enseigne Euro-marché emploie 300 salariés. Depuis 1992

la CFDT est la seule organisation syndicale présente.

Forte de près d'une centaine d'adhérents la section syndicale CFDT est animée par **Stéphanie Vincent** assistante de caisse et déléguée syndicale.

A Angers la CFDT est aussi présente et majoritaire à Carrefour St Serge.

*Le journal "Syndicalisme hebdo" vient de leur consacrer un article de deux pages sur les actions menées contre les ouvertures le dimanche et les jours fériés.*

# Evaluer son stress

## Mode d'emploi

Répondre aux questionnaire ci-dessous.

Choisissez entre l'une des 4 réponses possibles :

1. rarement 2 parfois

3 souvent 4 toujours

Additionnez votre score chaque réponse

colonne **rarement** vaut 1 point ,

colonne **parfois** vaut 2 points,

colonne **souvent** vaut 3 points ,

colonne **toujours** vaut 4 points

Comparez votre score avec la grille suivante :

- de 20 à 30 points votre vie manque de stimulation vous n'êtes pas au mieux de votre forme

- de 31 à 50 points : bon équilibre

- de 51 à 60 points : votre niveau de stress est maximal, vous êtes trop tendu

- Au delà de 60 points: vous êtes candidat à des problèmes de santé



QUESTIONS	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Cherchez-vous à accomplir le plus de choses possibles dans le moins de temps possibles ?				
Êtes- vous impatient en cas de délais ou d'interruptions dans votre rayon ?				
Est-il nécessaire de gagner pour éprouver du plaisir à jouer ?				
Appuyer-vous sur l'accélérateur lorsque le feu passe au rouge ou à l'orange ?				
Hésitez-vous à demander de l'aide ou a exprimer ce dont vous avez besoin ?				
Recherchez-vous constamment le respect ou l'admiration d'autrui ?				
Etes-vous souvent irrité de voir la façon peu efficace le travail de beaucoup de gens ?				
Regardez-vous constamment votre montre ?				
Cherchez-vous constamment à améliorer votre rôle et vos réalisations ?				
Avez-vous tendance à vous engager dans de nombreuses actions à la fois même si vous avez peu de temps devant vous ?				
Avez-vous l'habitude de faire plusieurs choses à la fois ?				
Êtes-vous souvent en colère ou irritable ?				
Etes –vous souvent avec d'autres sans jamais vous retrouver seul et tranquille pour des périodes suffisamment longues ?				
Parlez-vous rapidement en ayant tendance à accélérer le déroulement des conversations ?				
Vous considérez vous comme un fonceur ?				
Etes-vous considéré comme un fonceur dans votre entourage ?				
Etes vous engagés dans trente activités différentes ?				
Y a t'il beaucoup de délais à respecter dans votre travail ?				
Vous sentez-vous coupable si vous vous relaxez un peu ?				
Avez-vous tendance à prendre trop de responsabilités ?				
TOTAL				