

Les élus du CSE émettent un avis favorable au déploiement du nouvel outil Vigitoools, dédié au traitement des déclarations des incivilités et agressions subies par les collègues en lien avec la clientèle.

Ce dispositif constitue une avancée utile pour mieux objectiver et tracer des situations qui touchent directement des salariés placés en première ligne, confrontés à des comportements de plus en plus décomplexés, marqués par une perte de filtre, un recul du respect et, dans certains cas, une agressivité accrue.

Les élus du CSE rappellent que la protection de la santé et de la sécurité des collègues doit demeurer une priorité absolue, tant au regard des obligations de l'employeur que des enjeux de qualité de vie et de conditions de travail. À ce titre, tout outil permettant de mieux prévenir les risques psychosociaux, de sécuriser les salariés et de faciliter la reconnaissance des situations à risque va dans le bon sens.

Les élus du CSE souhaitent également saluer les évolutions engagées ces dernières années par la Direction dans ce domaine, notamment les mesures permettant, en cas d'agissements graves, de mettre fin à la relation commerciale. Ces décisions envoient un signal important : aucun comportement inacceptable à l'égard des salariés ne peut être toléré.

Les élus du CSE resteront toutefois vigilants quant à l'utilisation effective de Vigitoools, à l'accompagnement des collègues dans son appropriation, et aux suites concrètes données aux signalements effectués.

Les élus du CSE seront attentifs à l'intégration de cet outil dans l'outil plus global HSE TOOLS et à ce que ce dispositif vienne alimenter le DUERP par site.