

## ACCORD SUR LE STRESS AU TRAVAIL

### **Entre,**

Entre

SAS PENELOPE dont le siège social est situé au 52, rue Taitbout- 75009 PARIS, représentée par Monsieur Xavier COINTEMENT, en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines,

Ci après dénommée « Pénélope » ou « la Société »

D'une part,

Et

Les Organisations Syndicales représentatives ci-dessous désignées :

- Pour ....., M ou Mme ..... Dûment mandaté-e
- Pour ....., M ou Mme..... Dûment mandaté-e
- Pour ....., M ou Mme .....Dûment mandaté-e
- Pour ....., M ou Mme.....Dûment mandaté-e

D'autre part,

Le présent accord s'inscrit dans le cadre de l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008, étendu par arrêté du 23 avril 2009, publié au JO le 6 mai 2009.

Il vient annuler et remplacer dans son intégralité le précédent accord d'entreprise signé le 3 février 2012.

Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires pour l'année 2016, les parties se sont rencontrées aux fins de retranscrire et d'adapter au niveau de l'entreprise, en prenant en compte l'activité de ses salariés et ses spécificités et les dispositions de l'accord national interprofessionnel sur le stress de juillet 2008.

Cet accord s'applique à l'ensemble du personnel salarié de l'entreprise.

## **Préambule**

La prévention des risques psychosociaux suppose l'implication de tous les acteurs de la société PENELOPE, qu'il s'agisse des salariés, des managers (responsables d'agence, responsables de planning RH, ...), de la Direction Générale et notamment de la Direction des Ressources Humaines, des représentants du personnel, en particulier les délégués du personnel et les membres du CHSCT<sup>1</sup>, des médecins du travail....

Les parties soulignent que l'écoute, notamment de la part des managers, est un des moyens de déceler des facteurs de risque au sein des équipes de travail.

Les parties tiennent aussi à rappeler que les salariés doivent pouvoir s'exprimer librement sur leurs conditions de travail, sur les dysfonctionnements qu'ils peuvent constater, sur les situations susceptibles de porter atteinte à leur santé ou à celle de leur entourage professionnel.

Afin d'accompagner ces différents acteurs, la société PENELOPE s'est engagée depuis plusieurs années, dans une démarche active de prévention qui a conduit à développer des dispositifs innovants d'écoute et d'accompagnement individuel des salariés.

Ces dispositifs viennent en complément et ne se substituent pas au rôle des managers et des représentants du personnel en ce qui concerne l'accompagnement et l'écoute des salariés.

## **Article 1 : Définition du stress au travail**

Le stress se caractérise par l'ensemble des perturbations physiologiques et métaboliques provoquées dans l'organisme par une nécessité d'adaptation à son environnement.

Le stress propre et spécifique à chaque collaborateur peut avoir pour cause des événements et des facteurs tant internes qu'externes à la Société Pénélope et aux conditions et charge de travail.

D'après l'INRS, on parle de stress au travail dès lors qu'une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre.

Le stress est une réponse de l'organisme à toute demande d'adaptation.

Le stress peut constituer un risque pour l'individu quand les sollicitations dépassent son niveau habituel de tolérance.

---

<sup>1</sup> A comprendre comme la commission santé, sécurité et conditions de travail du Conseil social et économique à compter des prochaines élections

## **Article 2 : Constat de l'existence du stress au travail**

Le stress étant lié à des facteurs agissant sur de longues périodes, l'état de stress chronique au travail peut se traduire par l'émergence d'un trouble anxieux généralisé, avec un état d'appréhension et d'anticipation permanente, des ruminations anxieuses qu'il est difficile de maîtriser, un état de tension permanente et d'hyper vigilance, un repli sur soi, et toutes sortes de maladies.

## **Article 3 : Diagnostic sur les sources du stress au travail**

L'émergence de situations de stress au travail correspond à un changement dans les habitudes professionnelles du collaborateur, comme par exemple la surcharge de travail, des objectifs insuffisamment définis, des relations difficiles avec la hiérarchie ou les collègues, un manque d'autonomie. Les facteurs de stress liés au travail peuvent être installés depuis longtemps.

Un état des lieux doit donc être effectué sur les profils professionnels, les situations de travail afin de pouvoir constater les évolutions de ces caractéristiques connues.

Ainsi, une attention particulière sera portée sur les charges de travail, sur la durée du travail et ses modalités, et sur les modifications qui pourront intervenir afin de diagnostiquer les situations de stress notamment liées aux conditions de travail.

Il sera également fait état de l'environnement particulier de certains sites sur lesquels les salariés sont amenés à travailler.

Un point particulier de vigilance devra être apporté sur la violence potentielle de certaines situations pouvant arriver dans le milieu professionnel. Cela peut être un manque de respect, de l'incivilité, une agression physique. Ses formes peuvent être verbales, comportementales, sexistes ou physiques.

Enfin des indicateurs tels qu'absentéisme, Turn over, nombres d'accidents, nombre de consultation à la médecine du travail ..., pouvant aider à l'identification de stress au travail, seront recueillis et étudiés avec les acteurs de la santé au travail, notamment la DRH et le CHSCT.

## **Article 4 : Rôle du CHSCT et des services médicaux**

Le CHSCT veille à ce que les dispositions du présent accord soient mises en place au sein de la société PENELOPE.

Le CHSCT a pour attribution d'être consulté sur tous les changements pouvant retentir sur les conditions de travail.

Cette consultation lui permet de prévenir les risques de situations stressantes pour les salariés. Dès lors qu'il diagnostique un risque, il propose les mesures adéquates pour éviter que le risque se transforme en stress effectif.

Au-delà de son rôle consultatif, le CHSCT émet des propositions concrètes liées aux situations constatées lors de visites ou communiquées par les salariés. Il veille donc attentivement aux conditions de travail et aux changements dans l'environnement de travail, au titre de facteurs de stress au travail.

Enfin, le CHSCT a également un rôle de proposition puisque ce dernier peut proposer toute action afin de lutter contre le harcèlement et les agissements sexistes. Les partenaires sociaux entendent octroyer au CHSCT un rôle plus important afin que ce dernier soit force de proposition de toute action pouvant améliorer les conditions de travail et éradiquer les situations potentiellement dangereuses pour la santé et la sécurité des salariés, et notamment les situations de stress, quelle que soit leur origine.

Le CHSCT peut se faire aider par un expert lorsqu'un risque grave est identifié dans le but d'éradiquer ledit risque. L'assistance par un expert se fait en application des règles légales.

Les services médicaux reçoivent les salariés et les conseillent afin d'éviter les situations de stress. Le stress ressenti étant la traduction de difficultés d'adaptation à un environnement donné, les services médicaux par leur expertise, conseillent les salariés afin de gérer au mieux ces situations. Les services médicaux peuvent orienter le salarié vers une prise en charge spécialisée ou encore apprécier l'opportunité d'un aménagement de poste.

Les salariés peuvent contacter directement les services médicaux sans avoir à passer par l'employeur ou demander à ce dernier d'organiser une visite.

Les services médicaux peuvent enfin aider l'entreprise à repérer les facteurs de risques professionnels en lien avec les cas de burnout portés à sa connaissance.

### **Article 5 : Actions de prévention et de gestion du stress**

Afin de prévenir toute situation de stress liée au travail ou à l'environnement de travail, la Société Pénélope met, par conséquent, en place différentes actions :

#### **1/ Amélioration de la Communication au sein de la société :**

- Transmission des informations de la direction générale à la direction sites puis vers les hôtes et hôtesse.  
Vérifier que l'information a bien été transmise (moyen utilisé => courrier, email)
- Toujours répondre aux interrogations des hôtes, hôtesse, ne serait-ce que par un « oui » ou « non ».  
(Confirmation par écrit, par email ou, avec dérogation, par téléphone).
- Les équipes d'exploitation doivent réunir leurs groupes une fois par mois afin de faire le point sur leurs prestations.
- Envoyer les questions réponses aux délégués du personnel, instance en charge de faire remonter les doléances, aux directeurs d'agences.
- Le Responsable d'agence doit établir un rapport oral; aux hôtes et hôtesse après la visite mensuelle du client, lorsqu'elle a lieu.

Du fait de l'autorité dont ils sont légitimement investis, les managers doivent particulièrement veiller à la qualité du climat du travail dans leurs équipes et rester à l'écoute de leurs collaborateurs.

L'expression sera favorisée par la tenue régulière de réunions dans chaque équipe de travail.

Par ailleurs, sur les sites où travaillent plusieurs salariés PENELOPE, il pourra être organisé, hors ou avec la présence d'un membre encadrant, des réunions d'échange sur les pratiques professionnelles et les conditions de travail. Un compte-rendu pourra être communiqué au Responsable RH planning.

#### **2/ Management :**

Mise en place de formation, pour l'ensemble des responsables Planning/RH, responsables d'agences et/ou pour les directeurs d'agence, parmi les thèmes suivants :

- La durée du travail
- Le droit disciplinaire

- Une formation sur les notions de harcèlement moral et/ou sexuel ainsi que sur le repérage de ces situations
- Cette liste n'est pas exhaustive ...

Le but de cette formation est de permettre aux salariés managant des équipes d'avoir des réponses appropriées juridiquement et humainement aux situations auxquelles ils peuvent être confrontés dans le cadre de la gestion de leurs équipes.

En outre, des actions de sensibilisations aux risques psycho-sociaux pourront être délivrées par un médecin du travail du CIAMT, au personnel « interne ».

Mise à disposition d'un guide pratique juridique Ressources Humaines dans chacun des services Accueil destiné au personnel en charge de gérer la prestation d'Accueil en entreprise.

Ce guide devra être mis à jour une fois par an après validation de la Direction des Ressources Humaines

Tous les salariés ayant 1 (un) an d'ancienneté devront être reçus pour un entretien, tous les deux ans, puis les comptes-rendus d'entretien devront être étudiés pour faire un point sur les besoins des salariés.

L'objectif est d'aller vers les actions à engager et de faire le point sur les actions déjà engagées permettant d'aller vers les évolutions de poste.

Le salarié a la possibilité lors de son entretien de faire part à son manager d'éventuels facteurs de stress dans ses conditions de vie professionnelle. Le manager peut alors en toute connaissance de cause adapter ces conditions de travail ou proposer à son collaborateur les formations adéquates pour que le stress au travail ne soit pas nuisible à sa santé.

La matrice de l'entretien fera état de la possibilité d'aborder les questions de stress et de bien-être au travail pendant ledit entretien.

Ces rendez-vous n'excluent nullement la possibilité d'organiser plus de rencontres dès lors que le besoin est ressenti. Cela peut notamment être le cas lorsqu'un ou plusieurs salariés rencontrent des problématiques telles que stress, burnout, épuisement...

### **3/ Reconnaissance :**

Mettre en place un bilan de fin d'année : entretien avec le client et restitution orale à l'équipe de ce bilan d'activités.

Considération :

Il est constaté en général un manque de reconnaissance. Les salariés sont sensibles aux signes de considération et cela d'autant plus lorsqu'ils s'investissent dans leur travail.

C'est pourquoi, il est rappelé que la mise en œuvre de simples notions de savoir-vivre en société est nécessaire. A titre d'exemple, parfois, un simple « merci » permet de marquer cette reconnaissance.

### **4/Affectations et conditions de travail :**

En fonction de l'affectation, prévoir l'éventualité d'un aménagement des heures prenant en compte les moyens de transports et la situation personnelle des salariés peut être de nature à réduire le stress des salariés.

L'entreprise dans ce cadre étudiera avec le salarié les réelles possibilités de ces aménagements et dans le cas où il serait impossible de faire concorder les besoins du salarié et les besoins de l'entreprise, il pourra être étudié une nouvelle affectation.

En vue de diminuer le stress que peuvent éprouver certains salariés lors d'une affectation sur un nouveau poste, l'entreprise privilégiera dans la mesure du possible de mettre la session (de formation) sur une journée entière dans le but de permettre au salarié d'appréhender d'une façon plus maîtrisée son poste.

Améliorer le parcours du personnel qui se trouve en attente d'une nouvelle affectation.

Enfin, dans le cas de modification des horaires de travail, sauf le cas spécifique des hôtes volants, le nécessaire sera fait pour planifier les horaires de travail suffisamment à l'avance afin de permettre aux salariés de faire face à des impondérables de la vie privée (garde d'enfants notamment).

Les managers doivent pouvoir dialoguer librement avec les salariés sur tous les sujets relatifs au bien-être au travail et, en cas de problématique, remonter les difficultés à la Direction afin de les faire cesser.

## **5/ Reconnaissance du syndrome d'épuisement professionnel**

L'employeur analyse les éléments de situation de travail du salarié qui ont pu ou risquent de développer un syndrome d'épuisement professionnel (dit Burn-out). Il s'agit notamment d'évaluer sa charge de travail, ses amplitudes horaires, ses objectifs professionnels etc.

L'accompagnement individuel du salarié en souffrance sera privilégié par les actions suivantes :

une préparation du retour à l'emploi, une suppression ou un éloignement de l'exposition au danger, la mise en place en accord avec le salarié d'un dispositif de suivi avec l'encadrement et/ou le cas échéant un élu du CHSCT, une redéfinition des objectifs professionnels, une meilleure définition des tâches, l'anticipation des risques de rechute.

L'employeur informera les instances représentatives et notamment le CHST, mais également la médecine du travail des actions d'accompagnement mises en place.

## **6/ Informations sur les droits du salarié**

Il sera inscrit dans les cahiers de consigne de chaque site les informations pratiques relatives au droit du travail telles que le numéro de téléphone de la médecine du travail, de la DIRECCTE, les articles du Code du travail liés à la lutte contre les harcèlements, sur le droit de retrait...

Le nom et les coordonnées des membres du CHSCT seront également répertoriés sur chaque site.

Sur les sites potentiellement sensibles pouvant générer un stress important, notamment l'accueil de sites administratifs, les salariés pourront échanger sur leur situation avec un psychologue.

## **7/ Démarches d'accompagnement au changement**

Une démarche d'accompagnement, en concertation avec les institutions représentatives du personnel, peut être proposée aux salariés lorsqu'un projet important de réorganisation, ayant des conséquences significatives sur l'emploi et l'organisation du travail, est arrêté par l'entreprise.

Cette démarche consiste en des informations et des échanges qui permettent au management et aux salariés de s'adapter et de gérer les évolutions liées à la réorganisation, en évitant de ressentir un stress lié aux nouveaux objectifs de l'entreprise.

L'accompagnement du changement se fait notamment par la remise aux salariés d'un document exposant le projet de réorganisation dans ses différentes étapes.

Les salariés disposent de l'information relative à la réorganisation et pas exclusivement d'impressions sources de stress.

Dans un second temps, cette démarche consiste à identifier la place de chacun des acteurs au sein de la nouvelle organisation.

Une information claire sur les projets, permet aux salariés de s'adapter à la réorganisation sans ressentir le stress habituellement éprouvé en période d'évolution des structures de l'entreprise.

Par ailleurs, un suivi particulier par le manager peut être organisé à la demande d'un collaborateur. Cette demande du salarié est formalisée par un document. Des rencontres entre le manager et le collaborateur seront alors prévues pour accompagner le salarié dans les différentes étapes de la réorganisation.

Il ne peut en aucun cas être tenu rigueur au salarié d'avoir demandé à bénéficier d'un accompagnement au changement.

## **8/ Droit à la déconnexion et au respect de la vie privée**

En application de l'article L.2242-8 du Code du travail, chaque salarié a le droit à la déconnexion professionnelle pendant ses heures de repos quotidien et hebdomadaire et pendant ses congés.

A ce titre, l'employeur a mis en place les actions suivantes :

- Des actions de sensibilisation au droit à la déconnexion seront menées régulièrement envers l'ensemble des collaborateurs.
- Les collaborateurs ne doivent pas appeler leurs collègues et/ou des clients ou adresser des mails professionnels pendant leurs temps de repos.
- Le salarié n'a aucune obligation de répondre et/ou de rappeler son interlocuteur pendant son temps de repos.
- Les managers doivent éviter d'adresser des mails et/ou appeler leurs équipes en dehors du temps de travail des salariés ou tout le moins préciser qu'aucune réponse immédiate n'est nécessaire. D'ailleurs, afin de limiter le stress lié notamment à des obligations de reporting, il est préconisé aux managers d'indiquer dans leur écrit le délai de réponse souhaité, celui-ci devant être raisonnable.
- Sauf astreinte spécifique, les salariés ne doivent pas être appelés le dimanche/jours fériés et/ou à des heures très tardives de la soirée.
- Rappeler régulièrement aux managers ces préconisations.

### **ARTICLE 3 - Durée d'application de l'accord**

Le présent accord s'applique à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2017 pour une durée indéterminée.

Il pourra être dénoncé dans les conditions prévues à l'article 5.

### **ARTICLE 4 – Révision**

Le présent accord pourra faire l'objet de révision par l'employeur et les organisations syndicales de salariés signataires du présent accord ou y ayant adhéré ultérieurement, conformément aux dispositions des articles L 2261-7 et L 2261-8 du Code du travail. Toute

demande de révision, obligatoirement accompagnée d'une proposition de rédaction nouvelle, sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres parties signataires.

Le plus rapidement possible et, au plus tard, dans un délai de 1 mois à partir de l'envoi de cette lettre, les parties devront s'être rencontrées en vue de la conclusion éventuelle d'un avenant de révision. Les dispositions, objet de la demande de révision, resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un tel avenant.

En outre, en cas d'évolution législative ou conventionnelle susceptible de remettre en cause tout ou partie des dispositions du présent accord, les parties signataires conviennent de se réunir à nouveau, dans un délai de deux mois après la publication de ces textes, afin d'adapter lesdites dispositions.

#### **ARTICLE 5 – Dénonciation**

Le présent accord peut être dénoncé dans les conditions visées aux articles L 2261-9 et suivants du Code du travail, sous réserve d'un préavis de trois mois.

Il est rappelé que toute dénonciation de l'accord doit être notifiée par lettre RAR aux autres parties et à la DIRECCTE du siège social de l'entreprise.

#### **ARTICLE 6 – Dépôt**

Le présent accord sera, à la diligence de l'entreprise, déposé en deux exemplaires, dont une version sur support papier signées des parties, envoyée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, et une version sur support électronique, à la DIRECCTE compétente.

Il sera également remis en un exemplaire au greffe du conseil de prud'hommes compétent.

Fait à Paris, le

*"Signature pour l'entreprise"*

*"Signatures pour les organisations syndicales"*