

## Accord sur le stress au travail fait le 26 Septembre 2017 en application le 1<sup>er</sup> Septembre 2017

### 1) Organisation syndicale ayant signé l'accord

- CFTC
- CGC
- SUD
- SECI-UNSA

### 2) Article de loi

- Art L.2242-8 du Code du travail relatif au droit à la déconnexion

### 3) Le stress au travail

Le stress se caractérise par l'ensemble des perturbations physiologique et métaboliques provoquées dans l'organisme par une nécessité d'adaptation à son environnement. 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. Il peut constituer un risque pour l'individu quand les sollicitations dépassent son niveau habituel de tolérance.

### 4) Constat de l'existence du stress au travail

Le stress est un facteur agissant sur de longues durées, il peut se traduire par des troubles de la santé physique et mentale incontrôlables sous forme de maladie et peuvent s'y être installés depuis très longtemps.

### 5) Diagnostic sur les sources de stress au travail

Le stress au travail se traduit par un changement dans les habitudes au travail, une surcharge de travail, ou une relation difficile avec le client ou les responsables hiérarchiques du salarié. Un suivi doit donc être effectué sur les lieux de travail des salariés pour pouvoir constater la situation de travail et l'évolution des caractéristiques connues. L'environnement particulier sera également pris en compte pour l'analyse de l'état sur lequel les salariés sont amenés à intervenir.

Une grande attention particulière devra être portée sur des violences potentielles de certains actes comme un manque de respect, de l'incivilité et/ou une agression physique. Ils peuvent prendre des formes différentes comme verbales, comportementales, sexistes ou physique.

## PENELOPE

Des indicateurs tels que : le taux d'absentéisme, le Turn-over, le nombre d'accidents, le nombre de consultations à la médecine du travail doivent être pris en compte pour définir un potentiel stress au travail qui sera étudié par le DRH ou la CHSCT.

### 6) Le rôle du CHSCT et des services médicaux

Le CHSCT veille à ce que cet accord, qui est mis en place dans la société, soit respecté. Le CHSCT doit être consulté lors de changement sur des conditions de travail. Cette consultation lui permet de faire des préventions sur d'éventuelles risques stressant pour les salariés. Lorsqu'une situation à risque est repérée, des mesures peuvent être proposées pour éviter que ces risques se transforment en stress pour le salarié.

Le CHSCT a également le rôle de proposer des suggestions pour améliorer les conditions de travail des salariés. Des mesures peuvent être également suggérées toute action pour lutter contre le harcèlement et les agissements sexistes. Les partenaires sociaux donneront au CHSCT un rôle important afin de proposer des solutions pour lutter contre les situations potentiellement dangereuses pour la santé et la sécurité des salariés ainsi que des situations de stress, provenant de n'importe quelle origine pour que ces situations ne se produisent plus à l'avenir.

Pour se faire aider à éradiquer ces risques graves, les membres du CHSCT peuvent se faire aider par l'assistance d'un expert en application avec les règles légales du CSE.

Les services médicaux reçoivent les salariés afin d'identifier les situations de stress et de les éviter. Ils sont généralement générés par les difficultés d'adaptation des salariés à leur environnement. Ils peuvent ainsi conseiller les salariés et aussi les orientés vers un service spécialisé ou encore procéder à un aménagement ou changement de poste.

Les salariés peuvent eux-mêmes contacter la médecine du travail sans devoir passer par la direction ou les membres du CHSCT.

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

### 7) Action de prévention et de gestion du stress

L'entreprise met en place diverse action pour prévenir toute situation de stress au travail ou à son environnement :

- Transmission des informations de la direction générale à la direction sites puis vers les hôtes et hôtesse. Vérification de la transmission des informations.
- Toujours répondre aux interrogations des hôtes et hôtesse, ne serait-ce que par un « oui » ou « non ». Avec confirmation pour écrit, par mail, par 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.

Les managers doivent veiller à la qualité du climat du travail dans leurs équipes et rester à l'écoute de leurs collaborateurs.

Sur les sites où travaillent plusieurs salariés, une réunion pourra être organisée, avec ou sans la participation d'un membre encadrant, des réunions d'échange sur les pratiques professionnels et les conditions de travail. Un compte-rendu pourra être communiqué au Responsable planning RH.

#### 8) Management

Des formations sont mises en place pour :

- 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.

Un médecin de travail du CIAMT peut aussi dispenser des formations à la sensibilisation aux risques psycho-sociaux au personnel interne.

Un guide pratique juridique Ressources Humaines est mis à disposition du personnel en interne en charge des prestations d'accueils en entreprise.

Tous les salariés ayant 1 an d'ancienneté devront être reçus pour un entretien professionnel. Puis tous les 2 ans. Il a pour but de faire le point sur la situation du salarié chez le client ainsi que de l'entreprise, et de définir les besoins de celui-ci pour son avenir vers les évolutions de poste. Lors de cet entretien, le salarié peut faire part du stress et des conditions de travail. Le manager, en toute connaissance de cause, peut proposer des formations adéquates pour que le stress au travail ne soit pas nuisible à sa santé.

Ce rendez-vous n'exclut pas la possibilité d'organiser d'autre réunion si le besoin se fait sentir afin de prévenir les situations de stress, de burn-out ou d'épuisement.

#### 9) Reconnaissance

Mise en place d'un bilan de fin d'année afin de restituer oralement à l'équipe ce bilan d'activité. Il est souvent constaté un manque de reconnaissance envers les salariés, c'est pourquoi de simples notions de savoir vivre est indispensable.

#### 10) Affectation et condition de travail

Afin de réduire le stress que subit un salarié, un aménagement des heures en fonction des moyens de transport peut être envisagé. Dans l'éventualité ou l'aménagement du temps de travail ne peut être en concordance avec les besoins de l'entreprise, une nouvelle affectation pourra être proposé.

## PENELOPE

Dans le cas, où le stress d'un salarié peut intervenir du fait d'un changement de poste sur une nouvelle affectation de site, une journée de formation peut être mise en place afin de permettre au salarié d'appréhender d'une façon plus maîtrisée son poste.

Le salarié pourra améliorer son parcours professionnel qui se trouve en attente d'une nouvelle affectation.

Dans le cadre de la nouvelle affectation avec un changement d'horaire, le nécessaire doit être fait pour prévenir à l'avance, toutes situations de problèmes pouvant être liés à la situation familiale (comme la garde d'enfant).

### 11) 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 faut donc évaluer sa charge de travail, ses amplitudes horaires, ses objectifs professionnels parcours

Pour accompagner et protéger le salarié, les actions suivantes seront menées :

- Une préparation à l'emploi
- Une suppression ou l'éloignement au danger
- Un dispositif d'encadrement avec accompagnement d'un membre du CHSCT
- Une redéfinition des objectifs professionnels
- Une meilleure définition des tâches
- Une anticipation des risques de rechutes

L'employeur devra informer le CHSCT ainsi que la médecine du travail des actions d'accompagnement qui ont été mises en place par l'employeur.

### 12) Information sur les droits du salarié

Dans chaque cahier de consignes, il sera inscrit :

- Les informations relatives au droit au travail
- Le numéro de téléphone de la médecine du travail
- Le numéro de téléphone de la DIRECCTE
- Les articles de Code du travail contre le harcèlement, le droit de retrait...
- Le nom et les coordonnées des membres du CSSCT

Sur des sites potentiellement sensibles ou pouvant générer du stress, les salariés pourront échanger avec un psychologue.

### 13) Démarches d'accompagnement au changement

Lors d'un changement conséquent qui peut affecter l'organisation au sein de l'entreprise, il est proposé au salarié de se faire représenter par les IRP, afin de mieux appréhender ces changements et se faire aider pour la compréhension des nouvelles mesures pour éviter le stress que cela peut provoquer.

Ces changements se font par la remise aux salariés d'un document expliquant les différents projets de réorganisation ainsi que les étapes qui vont s'y opérer. Des informations claires

## PENELOPE

doivent y apparaître afin qu'aucune situation de stress ne soit ressentie par les salariés. Un suivi particulier peut être demandé au salarié, formalisé par un document, pour l'accompagner dans les différentes étapes de la réorganisation. Un entretien avec le client et le manager pour aider à l'appréhension du salarié.

En aucun cas, le salarié ne pourra être tenu pour rigueur d'avoir demandé à bénéficier d'un accompagnement au changement.

### 14) Droit à la déconnexion et au respect de la vie privée

En application avec 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.

Les actions suivantes ont donc été mise en place par l'employeur :

- Sensibilisation au droit à la déconnexion envers les salariés.
- Les responsables ne doivent pas appeler ou adresser des mails aux clients ainsi qu'aux salariés pendant leurs temps de repos.
- Les salariés n'ont aucune obligation de répondre ou de rappeler son responsable ou le client pendant le temps de repos.
- Les responsables doivent éviter d'adresser des mails et/ou appeler les salariés en dehors du temps de travail ou tout le moins de préciser qu'aucune réponse immédiate n'est nécessaire. Afin de limiter le stress lié aux obligations de reporting, il est préconisé au responsable d'indiquer dans leur écrit le délai de réponse souhaité, avec des délais raisonnables.
- Sauf astreinte spécifique, les salariés ne doivent pas être appelés le dimanche, les jours fériés et/ou à des heures très tardives de la soirée.
- Rappeler régulièrement aux managers ces préconisations.