

# ACTICALL

---

## ACCORD COLLECTIF SUR LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

### ENTRE LES SOUSSIGNES

La société **ACTICALL** dont le siège social est situé Tour La Villette 6 rue Emile Reynaud - 75019 PARIS, représentée par Madame **Helena LOUCANO-JEUGNET**, en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines, dûment mandatée,

**D'UNE PART,**

### ET

Les organisations syndicales, ci-dessous, énumérées prises en la personne de leur représentant dûment mandatés, en qualité que délégué syndical :

La Confédération Française Démocratique du Travail (CFDT), représentée par Madame **Sandrine LAMBERT**,

La Confédération Française des Travailleurs Chrétiens (CFTC), représentée par Monsieur **José GILABERT**,

La Confédération Générale des Cadres (CFE-CGC), représentée par Monsieur **Alexandre PAYEN**,

La Confédération Générale du Travail (CGT), Fédération des Sociétés d'Etudes, représentée par Madame Valérie **ROULLET-SCHMITT**,

La Fédération des Employés et Cadres FO, représentée par Monsieur **Christian SCHNEIDER**,

**D'AUTRE PART,**

## PREAMBULE

La prévention des risques liés au travail, de la santé physique et mentale des salariés constitue un enjeu majeur de la politique sociale du groupe ACTICALL.

Les partenaires sociaux de la société ACTICALL affirment leur volonté commune d'améliorer la prévention des risques inhérents à la santé au travail.

Dans cette perspective, les parties signataires décident de renforcer leur action dans le domaine de la prévention des risques psycho-sociaux en général et du stress au travail en particulier. « La lutte contre le stress au travail doit conduire à une plus grande efficacité et une amélioration de la santé et de la sécurité au travail avec les bénéfices économiques et sociaux qui en découlent pour les entreprises, les travailleurs et la société dans son ensemble » ainsi que le rappelle l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail de juillet 2008.

Le présent accord s'inscrit également dans le cadre des accords sur le stress au travail du 8 août 2004 et sur le harcèlement et la violence au travail du 26 avril 2007 et du 26 mars 2010, de l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail et du plan d'urgence présenté par le Ministre du Travail, le 9 octobre 2009. Les partenaires sociaux rappellent qu'ils se réfèrent au principe général de protection de la santé physique et mentale des salariés pour la prévention des risques psycho-sociaux.

Les parties signataires reconnaissent que les risques psycho-sociaux sont à inscrire dans le programme des risques professionnels de la société ACTICALL. Elles soulignent que le dispositif de prévention des risques psycho-sociaux, mis en place, fait partie d'une démarche de progrès constante et adaptée à l'activité de la société ACTICALL et à son organisation du travail.

En conséquence, il a été convenu ce qui suit :

### ARTICLE 1 : OBJET DE L'ACCORD

L'objet du présent accord est de :

- définir les risques psycho-sociaux qui peuvent se rencontrer dans l'entreprise,
- définir la méthodologie et la démarche d'évaluation de ces risques,
- identifier les causes des risques définis,
- définir les plans d'action qui permettront de prévenir les risques et de les traiter,
- informer et former les différents acteurs de l'entreprise,
- définir les modalités de suivi des plans d'actions mis en place.

Il intègre des dimensions sur la santé au travail, les ressources humaines, la qualité du travail, le management, et leur lien avec les enjeux stratégiques de l'entreprise.

## **ARTICLE 2 : DEFINITION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX**

Plusieurs facteurs, lorsqu'ils sont subis et éprouvés dans la durée, individuellement ou ensemble, aboutissent à l'apparition de risques psycho-sociaux qui peuvent être les suivants :

### **1) Le stress au travail :**

Le stress se définit comme suit :

« Situation de déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ». L'individu est capable de gérer « cette situation de déséquilibre » à court terme mais il peut éprouver de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à « cette situation de déséquilibre ».

Les parties souhaitent préciser les points suivants :

- Les individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à une même situation. Le stress n'est pas une maladie ; toutefois, une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.
- Le stress d'origine extérieure au milieu du travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail.  
Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc.

### **2) Les situations d'incivilités et de harcèlement moral et sexuel.**

Il peut s'agir de violences physiques sur les biens ou les personnes (agressions venant d'un client, vol...), de violences concernant les salariés entre eux (abus de pouvoir d'un manager, remarques méprisantes, rivalités entre équipes...) ou plus psychologiques (domination, intimidation, humiliations...).

- Le harcèlement moral est ainsi défini par le Code du Travail : « aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale et de compromettre son avenir professionnel. ».

- Le harcèlement sexuel est ainsi défini par le code du travail : « des agissements de toute personne dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers. ».

### **3) Le sentiment de mal être au travail et de souffrance au travail.**

Il peut être lié à l'absence de reconnaissance au travail, à un ressenti négatif du travail ou encore à des tensions entre les moyens alloués pour réaliser le travail et les objectifs, la contribution et la rétribution, les exigences du travail et les compétences attendues.

## **ARTICLE 3 : METHODOLOGIE ET DEMARCHE D'EVALUATION**

Afin d'identifier les risques psycho-sociaux et de mettre en place des plans d'action appropriés à la prévention desdits risques, il est décidé de suivre la démarche ci-après.

### **3.1 LES MOYENS**

#### **3.1.1 Différents interlocuteurs seront associés à la démarche :**

- Accompagnement par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) sous tutelle du Ministère en charge du Travail.
- Participation des managers opérationnels et des équipes Ressources Humaines.
- Participation des membres des CHSCT des différents sites.
- Intervention des médecins du travail des différents sites qui disposent de connaissances importantes sur ce sujet.

#### **3.1.1 Il sera créé un Comité de pilotage des négociations composé comme suit :**

- un membre de la Direction des Ressources Humaines,
- les directeurs des sites concernés,
- deux représentants par organisations syndicales représentatives dans l'entreprise,

Dans la mesure du possible, et, sauf raison impérieuse, les organisations syndicales veilleront à ce que leurs représentants soient toujours les mêmes pendant la durée d'application de l'accord.

#### **3.1.3 Il sera créé un Comité d'aide au pilotage des négociations composé comme suit :**

- Les membres du comité de pilotage tel que défini au point 3.1.1
- Le secrétaire du Comité National des CHSCT
- L'expert de l'ANACT pour l'étude des sites pilotes
- Un représentant des services de santé au travail.

## 3.2 LES ETAPES

### 3.2.1 Première étape : Phase de diagnostic

Cette première étape de diagnostic est essentielle et se fait, en particulier à partir des indicateurs disponibles dans l'entreprise : indicateurs santé, RH, relations sociales, performance.

#### ➤ Phase 1 :

Travaux menés au sein du Comité d'aide au pilotage des négociations pour préparer cette phase de diagnostic et la démarche d'évaluation. L'objectif est notamment d'avoir une compréhension plus fine des enjeux et des activités de l'entreprise, de son environnement, de ses ressources, de l'organisation du travail et des relations sociales.

#### ➤ Phase 2 :

Analyse de situations de travail :

- observations de situations de travail,
- entretiens individuels.

Cette analyse sera menée auprès de différentes catégories de salariés sur les lieux de travail suivants :

- services du siège,
- deux sites opérationnels.

Pour chacun des sites retenus, un audit sera effectué auprès de salariés représentatifs de l'ensemble des services, choisis selon des critères qui seront définis par le Comité d'aide au pilotage des négociations.

La composition des groupes de salariés sera transmise aux représentants du personnel des sites concernés.

Les entretiens seront de type semi-directif. Les grands thèmes abordés seront les parcours, le contenu de l'activité, la motivation pour le métier, les moyens pour réaliser le travail, les relations avec la hiérarchie, les collègues, la gestion des ressources humaines, ce qui est difficile et ce qui est apprécié dans le métier, la représentation du futur pour l'entreprise et pour le salarié.

Des grilles d'entretien seront élaborées après que des "entretiens pilotes" auront permis de cerner les grands traits de la problématique du site.

➤ **Phase 3 :**

Analyse et synthèse des résultats par le Comité d'aide au pilotage des négociations :

- éclairage sur les enjeux définis par chacune des familles d'acteurs rencontrées,
- restitution des principaux enseignements tirés de l'analyse de situations de travail,
- mise en exergue des thèmes pouvant faire l'objet d'une investigation plus approfondie dans une perspective de conception d'un plan d'action,
- choix des thèmes à traiter de manière plus approfondie et décisions relatives à la composition et au mode de fonctionnement du groupe participatif prévu pour la réalisation de la seconde phase.

Il est précisé que la restitution des entretiens individuels se fera de manière anonyme.

**3.2.2 Phase de conception d'un plan d'actions**

➤ **Phase 1**

- Mise en place et animation d'un groupe de travail participatif et de deux sous-groupes : un sous-groupe composé de membres de l'encadrement, un second composé de salariés représentatifs des différents métiers impliqués dans le processus de production de l'entreprise.
- Pour chaque thème de travail retenu, une première séquence de travail par sous-groupe et une séquence de travail en groupe complet permettront de proposer des objectifs de progrès.

Comme dans la phase de diagnostic, la composition des groupes de travail sera définie par le Comité d'aide au pilotage des négociations.

Les membres des groupes de travail, tous volontaires, sont des personnes s'exprimant sans difficulté et à l'aise dans un travail de groupe. Ces personnes devront disposer du temps nécessaire pour participer aux réunions du groupe de travail.

La composition des groupes de salariés sera transmise aux représentants du personnel des sites concernés.

➤ **Phase 2**

Travaux en sous-groupes et en groupes participatifs pour :

- Elaborer des propositions d'actions, réfléchir sur les évolutions organisationnelles à envisager pour l'atteinte des objectifs validés en fin de phase 1.
- Travailler sur les indicateurs pertinents permettant la mesure des résultats attendus.

### ➤ Phase 3

- Présentation des résultats aux membres de la direction et initialisation du travail sur le plan d'actions.
- Elaboration des propositions du plan d'actions par le Comité d'aide au pilotage des négociations.
- Définition des modalités de suivi de la mise en œuvre du plan d'actions présenté.
- Communication de la direction auprès des salariés.

## 3.3 LES PROCESSUS DE SUIVI

### 3.3.1 *Le Comité de pilotage des négociations*

#### 3.3.1.1. *Ses missions :*

- Définir les moyens nécessaires à la prévention des risques psycho-sociaux.
- Négocier et contractualiser les plans d'action.
- Suivre l'accord, les plans d'actions et les dispositifs mis en place.

#### 3.3.1.2. *Ses moyens :*

Les membres du Comité du pilotage des négociations et le secrétaire du Comité National des CHSCT bénéficieront d'une formation aux risques psycho-sociaux adaptée à leur mission.

Le temps passé aux travaux du Comité de pilotage des négociations sera rémunéré et considéré comme du temps de travail effectif. Les frais engagés dans ce cadre seront remboursés selon les procédures en vigueur dans l'entreprise.

### 3.3.2. *Le Comité d'aide au pilotage des négociations*

Ses missions sont les suivantes :

- ✓ Etablir un état des lieux de l'entreprise face aux risques psycho-sociaux.
  - Faire un travail collectif de diagnostic préalable sur les conditions de travail à partir de différents indicateurs (enquêtes réalisées par les CHSCT, bilan social, ...).
  - Analyse des évolutions de l'organisation du travail dans l'entreprise (réorganisations, fusions, mobilités, déménagement...) et les conséquences sur la santé des salariés.
  - Appréhender la situation de stress dans l'entreprise, en se référant à la définition du stress visée par l'ANI.
- ✓ Identifier les risques, estimer leur probabilité et leur étendue.
- ✓ Préparer la construction d'un plan d'action négocié.
- ✓ Définir et vérifier les conditions de mise en œuvre du droit d'expression des salariés sur leur lieu de travail
- ✓ Suivre les actions de prévention.

HJ  
SL

### **3.3.3 Le dispositif de pilotage opérationnel**

La Direction des Ressources Humaines et les Directeurs des sites concernés sont chargés de faciliter et d'organiser en interne le bon déroulement de l'intervention de l'étude :

- organisation des rencontres avec la direction et les représentants du personnel,
- contacts préparatoires avec les deux sites retenus,
- prises des rendez-vous initiaux sur chacun des deux sites retenus,
- organisation des réunions des comités de pilotages paritaires, ...

### **3.3.4. Sites pilotes**

Les deux sites pilotes choisis sont Rouen et Blois.

## **3.4 DEPLOIEMENT DE LA METHODOLOGIE SUR L'ENSEMBLE DES SITES**

Par ailleurs, l'ANACT formera des référents internes afin que soit déployée à l'ensemble de l'entreprise la méthodologie appliquée sur les deux sites pilotes.

La méthodologie implémentée par l'ANACT sera démultipliée sur l'ensemble des sites de l'entreprise au plus tard à la fin de l'année 2012.

Les référents seront formés aux méthodes pour l'appui à une conduite concertée du changement organisationnel appliquée par l'ANACT.

Le profil requis des référents sera défini par le comité de pilotage paritaire et l'intervenant de l'ANACT.

Un dispositif de support au déploiement sur les autres sites sera également mis à la disposition des référents internes par l'ANACT.

L'ensemble des opérations de déploiement de la démarche se fera sous le contrôle de la Direction des Ressources Humaines.

## **ARTICLE 4 : FORMATION DES ACTEURS DE L'ENTREPRISE**

La formation des collaborateurs de l'entreprise et notamment du personnel d'encadrement constitue un des moyens permettant de développer la prise de conscience et la compréhension des risques psycho-sociaux, de ses causes possibles et de la manière de les prévenir et d'y faire face :

Les catégories de salariés suivantes seront formées :

- Personnel d'encadrement
- Responsables des Ressources Humaines
- Membres des CHSCT (membres élus et représentants syndicaux).



Les organisations syndicales doivent également pouvoir acquérir des compétences sur la notion de stress au travail et les moyens de prévention de ce type de risque.

C'est pourquoi, chaque délégué syndical et représentant syndical au Comité d'entreprise, à l'exception des membres du Comité du pilotage des négociations qui bénéficieront d'une formation aux risques psycho-sociaux adaptée à leur mission (cf article 3.3.1.2), pourra demander à suivre une formation sur les risques psycho-sociaux.

Cette formation, d'une durée de deux jours pourra être dispensée par un organisme agréé choisi par les organisations syndicales. Elle sera prise en charge par l'entreprise dans les limites prévues par l'article R4614-34 du code du travail, et aux conditions suivantes :

- Les formations devront être organisées en intra-entreprise : la formation regroupera les salariés d'une même organisation syndicale dans une même session.
- Conformément aux dispositions de l'article R4614-34 du code du travail, les dépenses afférentes à la rémunération des organismes de formation sont prises en charge par l'employeur à concurrence d'un montant qui ne peut dépasser, par jour et par stagiaire, l'équivalent de trente-six fois le montant horaire du salaire minimum de croissance, soit 318,96 euros pour l'année 2010. En tout état de cause, le coût journalier de la formation pour un groupe ne pourra excéder 1 500 euros par jour, soit 3 000 € par session.
- La formation devra avoir lieu au plus tard le 30 juin 2011.
- Les organisations syndicales devront fournir à l'entreprise le nom de l'organisme de formation, le programme de la formation et sa durée ainsi qu'une convention de stage avant le début de l'action de formation.
- Les délégués syndicaux centraux devront fournir à l'entreprise la feuille de présence des participants à la formation.
- L'entreprise prendra en charge les salaires des stagiaires.
- Les frais de transport, de repas et d'hébergement des stagiaires seront remboursés selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise

#### **ARTICLE 5 : COMMUNICATION AUPRES DES SALARIES**

La Direction diffusera l'information sur le démarrage de l'étude ainsi que sur les résultats des plans d'action.

#### **ARTICLE 6 : RESTITUTION DE L'EVALUATION**

Une restitution de l'étude est faite par la Direction aux représentants des organisations syndicales, au Comité d'entreprise et au Comité National des CHSCT.

#### **ARTICLE 7 : PLANS D' ACTIONS**

Après la phase de proposition de plans d'actions faite par le Comité d'aide au pilotage des négociations, des plans d'actions pourront être arrêtés par le Comité de pilotage des négociations ou faire l'objet de négociations.

Les parties s'engagent à mettre tout en œuvre pour que les discussions aboutissent à une solution négociée.

Dans le cas extrême où la direction et les organisations syndicales ne trouveraient pas de terrain d'entente, la direction décidera des actions à mettre en place en vue de prévenir ou de supprimer les risques psycho-sociaux existants et en sera seule responsable.

Quoi qu'il en soit, les représentants des organisations syndicales soulignent qu'ils ne cautionnent pas le fait qu'un accord ne puisse être conclu.

#### **ARTICLE 8 : DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS**

Les documents uniques d'évaluation des risques professionnels intégreront les risques psycho-sociaux, lesquels seront définis en fonction des résultats de l'étude.

#### **ARTICLE 9 : COMMISSION DE SUIVI DE L'ACCORD**

Une commission de suivi sera constituée et comprendra :

- un membre de la Direction des Ressources Humaines,
- un représentant par organisation syndicale représentative dans l'entreprise.

La Commission de suivi se réunira une fois au cours du quatrième trimestre des deux premières années d'application de l'accord pour faire un bilan des plans d'actions.

Le rapport de la commission de suivi sera présenté aux membres du Comité d'entreprise et du Comité National des CHSCT.

#### **ARTICLE 10 : DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACCORD**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de deux ans. Il entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et prendra fin le 31 décembre 2012.

Le présent accord pourra être révisé pendant la période d'application, par voie d'avenant, signé par l'ensemble des signataires et dans les mêmes formes que l'accord initial.

#### **ARTICLE 11 : DEPOT DE L'ACCORD**

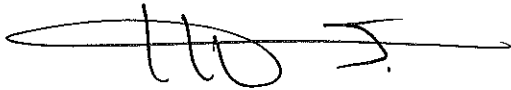
Conformément aux dispositions légales applicables, à l'expiration du délai d'opposition de 8 jours, le présent accord sera déposé par la Direction en deux exemplaires (une version signée des parties et une version électronique) à la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et au Conseil de prud'hommes de Paris.

Le présent accord sera notifié par la Direction par courrier recommandé avec accusé de réception ou remise contre décharge à l'ensemble des organisations syndicales représentatives au sein de l'entreprise.


Mention de cet accord figurera sur le tableau d'affichage de la Direction et une copie sera remise aux représentants du personnel.

Fait à Paris, en 9 exemplaires originaux  
Le 15 décembre 2010

Pour la société ACTICALL  
**Helena LOUCANO-JEUGNET**



Pour la CFDT  
**Sandrine LAMBERT**



Pour la CGT  
**Valérie ROULLET-SCHMITT**

Pour la FEC FO  
**Christian SCHNEIDER**

Pour la CFE-CGC  
**Alexandre PAYEN**

Pour la CFTC  
**José GILABERT**

**ANNEXE : REPERES CALENDAIRES**

	PHASES	MODALITES	CALENDRIER PREVISIONNEL
SITES PILOTES	DIAGNOSTIC	Analyse des enjeux  Analyse des situations de travail  Restitution intermédiaire	1 <sup>er</sup> trimestre 2011 1 <sup>er</sup> trimestre 2011 (à redéfinir)  1 <sup>er</sup> trimestre 2011
	PLANS D'ACTION	Groupe participatif : objectifs de progrès  Groupe participatif : propositions d'actions et indicateurs, démarche de démultiplication sur autres sites	2 <sup>er</sup> trimestre 2011  2 <sup>er</sup> trimestre 2011
DEPLOIEMENT SUR LES AUTRES SITES	DIAGNOSTIC	Analyse des situations de travail	3 <sup>e</sup> trimestre 2011
	PLANS D'ACTION	Action des groupes participatifs	Du 2 <sup>o</sup> semestre 2011 à fin décembre 2012