




ACCORD SUR LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU SEIN DE L'HOTELLERIE ACCOR FRANCE



a  S.A
De

GB
De  CC

α
K
De. 1)
GB
~~AA~~ S.A. α
cc

**ACCORD
SUR LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
AU SEIN DE L'HOTELLERIE ACCOR FRANCE**

Entre les soussignés :

- Christophe ALAUX, Directeur Général Hôtellerie France
- Dominique COLLIAT, Directeur Général Sofitel Europe – Moyen-Orient Afrique
- Dominique MIRCHER, Directeur des Affaires Sociales Hôtellerie France

d'une part,

Et

- L'organisation syndicale CFDT, représentée par Monsieur Doudou KONATE, dûment mandaté;
- L'organisation syndicale CFTC, représentée par Monsieur Serge BLERIOD, dûment mandaté;
- L'organisation syndicale CGC, représentée par Monsieur Didier CHASTRUSSE dûment mandaté;
- L'organisation syndicale CGT, représentée par Monsieur GUY BOUCABEILLE, dûment mandaté;
- L'organisation syndicale FO, représentée par Monsieur Gilles d'ARONDEL et Carlos CONDESSA dûment mandatés;

d'autre part

Préambule

Chaque salarié doit être en mesure de travailler dans le respect de sa sécurité, de sa santé physique et psychique, la préservation de la santé physique et morale des salariés constituant un enjeu essentiel pour ACCOR Hôtellerie France.

Soucieuse d'agir en employeur responsable, la direction ACCOR Hôtellerie France est consciente du fait qu'il s'agit de mettre l'humain au cœur de ses organisations, de donner aux salariés les moyens de s'épanouir dans leur travail et d'exercer leur métier dans les meilleures conditions, d'être attentif et respectueux de chacun.

Elle rappelle qu'une des valeurs du Groupe est « le respect, socle de toutes nos relations ».

A cette fin, la direction a souhaité, par l'élaboration d'un accord avec les partenaires sociaux, affirmer et développer les actions entreprises au sein de l'hôtellerie filiale France en faveur de la lutte contre les risques psychosociaux notamment en fixant un cadre de

référence permettant d'identifier, comprendre, réduire voire supprimer les situations à risque.

Cet accord s'inscrit dans la continuité de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le stress au travail du 2 juillet 2008 ainsi que l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010, et vise à sensibiliser les managers, salariés et leurs représentants sur ces phénomènes.

Il souligne l'importance que la direction et les partenaires sociaux attachent au développement et à la promotion de toute mesure permettant de veiller à l'environnement physique et psychique du travail.

L'objectif de cet accord consiste à :

- améliorer la sensibilisation, la compréhension et la prise de conscience de l'ensemble des acteurs de l'entreprise aux risques psychosociaux (I)
- rappeler le rôle de chacun de ces acteurs dans ce domaine (II)
- prévoir une méthode permettant la réalisation d'une évaluation pour un diagnostic partagé (III)
- définir les mesures de prévention des risques psychosociaux et prévoir les mesures correctives si les risques devaient se réaliser (IV)

Si cet accord a pour objet de traiter des risques psychosociaux, ses signataires insistent sur le fait que d'une manière plus générale, le vrai enjeu est la santé et le bien-être des salariés, principales ressources de l'entreprise.

Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des entreprises du groupe ACCOR au sens de l'article L. 2331-1 du Code du travail soumises, en raison de leur activité, à la Convention Collective Nationale des Hôtels, Cafés, Restaurant au sein de la division ACCOR Hôtellerie Filiale France ainsi que les centres de thalassothérapie qui ne seraient pas couverts par la CCN HCR.

I/ Description des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux incluent les principaux risques suivants : le stress et la violence externe et interne à l'entreprise.

I-1 : le stress

Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes qui lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie mais 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.... (ANI du 2 juillet 2008)

Si les présentes dispositions de l'accord national interprofessionnel ne définissent pas la notion de stress, elles s'attachent à en décrire les principales caractéristiques.

Par ailleurs, l'ANI souligne la complexité consistant à démêler la part des facteurs personnels et professionnels en jeu face à des symptômes de stress. Toutefois, sans nier l'existence de facteurs personnels et sans culpabiliser l'individu par rapport au stress, il est rappelé qu'il est important de rechercher le lien possible avec le contexte professionnel.

Les partenaires sociaux signataires de cet accord national ont également souhaité insister sur le fait que bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources pour y faire face soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique : il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité.

En effet, les conséquences du stress ne pèsent pas seulement sur l'individu en termes de souffrance et préjudice sur sa santé. Elles ont également des répercussions organisationnelles et économiques pour l'entreprise (augmentation de l'absentéisme, démotivation, dégradation du climat social, hausse des accidents du travail...).

C'est pourquoi, par cet accord, la direction et les partenaires sociaux affirment leur intérêt partagé à lutter notamment contre le stress, cette lutte devant conduire à une amélioration de la santé et du bien-être au travail avec les bénéfices économiques et sociaux qui en découlent.

I-2 : les violences au travail

Le respect de la dignité des personnes à tous niveaux est un principe fondamental qui ne peut être transgressé, y compris sur le lieu de travail.

Les parties ayant pris part à cet accord condamnent tout acte de violence ou de harcèlement sous toutes ses formes.

Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces ou d'humiliation répétées ou délibérées dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des circonstances liées au travail.

La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la

Handwritten signatures and initials:
A
S.B.
G.B.
B7
DC
CC

volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique etc...

(....)

Certaines catégories de salariés peuvent être affectées plus particulièrement par le harcèlement et la violence en raison de leur origine, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur handicap ou de la fréquence de leur relation avec le public. (ANI du 26 mars 2010)

Les violences subies au sein du milieu professionnel peuvent être d'origine interne ou externe.

Enfin, les organisations syndicales soulignent la vigilance que doit avoir la direction à ne tolérer aucun acte ou propos malveillant envers les salariés investis de missions de représentation du personnel (propos tendant les discréditer...).

I-2-1 : les violences internes

Les violences internes sont exercées au sein d'une entreprise par une personne ou un groupe de personnes à l'encontre d'autres salariés. Elle inclut des cas de harcèlement moral et/ou sexuel. Elles peuvent également prendre la forme d'agressions verbales ou d'insultes, de brimades, d'intimidation, de conflits ou d'agressions physiques entre salariés...

Pris isolément, certains de ces agissements peuvent parfois sembler sans conséquences. Mais leur répétition au quotidien peut affecter gravement les salariés et avoir des répercussions négatives sur leur santé physique et psychologique. Ils peuvent également dégrader le climat social de l'entreprise.

Les partenaires soulignent l'importance de la parfaite connaissance des notions de harcèlement moral et sexuel, maîtrise indispensable à leur évitement :

Le harcèlement moral se caractérise par la répétition d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail du salarié, susceptible de porter atteinte à ses droits, à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. (Article L 1152-1 du code du travail)

Le harcèlement sexuel concerne les agissements de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers

La direction entend par cet accord rappeler fermement la prohibition de tout comportement hostile au sein de ses établissements : propos désobligeants, calomnieux ou racistes, sarcasmes, mises à l'écart, insultes, insinuations tendancieuses ou dégradantes notamment à caractère sexuel, critiques injustifiées....

Approuvée par les partenaires sociaux, elle rappelle par ailleurs le danger à laisser les incivilités s'installer, leur banalisation favorisant l'émergence d'actes plus graves de violence.

Handwritten signatures and initials: GB, CC, and others.

I-2-2 : les violences externes

L'hôtellerie étant un métier de service par définition en contact avec la clientèle, les salariés peuvent être amenés à être victimes d'actes de violence.

Il peut être distingué 3 niveaux d'agression :

- l'incivilité qui relève de l'absence de respect d'autrui et se manifeste par des comportements relativement bénins
- l'agression physique ou verbale
- l'acte violent

Les agressions sont essentiellement de 3 types :

- **les violences dites de « prédation »**, prioritairement des vols avec agression visant à soutirer le chiffre d'affaire de l'établissement ; sont potentiellement exposés les salariés travaillant en réception et plus particulièrement les salariés travaillant de nuit.
- **Les violences physiques, les menaces ou les insultes** qui peuvent toucher tous les collaborateurs en contact avec la clientèle donc en butte avec son agressivité potentielle
- **Les actes de destruction ou de dégradation** dirigés non sur des personnes mais sur des biens matériels, les salariés confrontés à ces actes de vandalisme pouvant se sentir attaqués dans leur travail et leur identité professionnelle.

Ces violences d'origine externe à l'entreprise peuvent avoir des répercussions sur la santé physique ou psychique de la victime, ceci quelle que soit la gravité de l'atteinte physique.

La gravité des répercussions psychologiques dépend des circonstances de l'agression, de l'état personnel et de l'environnement de la victime au moment de l'agression.

Les partenaires au présent accord insistent sur la vigilance qu'ils entendent maintenir à la protection de l'ensemble du personnel, tout salarié devant être considéré comme pouvant être potentiellement affecté par une situation de violence, quelle que soit la taille ou la localisation de l'hôtel.

II/ la mobilisation des acteurs de la lutte contre les risques psychosociaux

Le management ne constitue pas le seul acteur de la lutte contre les risques psychosociaux.

Afin de pouvoir agir efficacement contre toute forme de risques psychosociaux, l'ensemble des acteurs ayant un rôle à jouer au sein de l'entreprise doit être en mesure de détecter en permanence les situations à risque.

Les acteurs de cette vigilance collective sont multiples :

- la direction prise dans l'ensemble de sa ligne managériale
- les représentants du personnel notamment les membres des CHSCT, les délégués du personnel et les organisations syndicales
- les services de santé au travail.

Handwritten signatures and initials: G, K, de., SB, CC, 07, 08, R.

II- 1 : la direction prise dans l'ensemble de sa ligne managériale_____

Pour Accor, être attentif et respectueux de chacun, c'est avoir une écoute de tous les instants et un regard sans a priori et toujours renouvelé sur chacun des collaborateurs. Le management de proximité est la condition nécessaire pour optimiser l'attention portée à chaque collaborateur.

La détection d'une situation de stress ou de violence repose en priorité sur la vigilance de la hiérarchie. Il appartient donc à celle-ci de prêter une attention particulière aux personnels dont elle a la responsabilité.

Les employeurs prennent les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. (Article L 4121-1 du code du travail).

L'employeur doit ainsi se porter garant de la qualité des relations sociales dans l'entreprise, du contenu du travail, de son environnement physique, de son organisation et des possibilités de réalisation et de développement professionnel.

A cette fin, l'ensemble des représentants de l'employeur a un rôle à jouer : la direction générale, la direction des ressources humaines, les directions opérationnelles, les directions des établissements, les managers directs.

Les mesures de prévention et/ou de traitement du risque identifié sont mises en œuvre par l'acteur dont l'action d'intervention est à même d'être la plus efficace et la plus rapide possible.

L'employeur, par ses représentants, doit pouvoir distinguer les situations qui relèvent de problématiques individuelles de celles qui sont liées à des modes de management, à l'organisation du travail.... Quelles que soient les actions mises en œuvre, il lui appartient d'en assurer le suivi, l'évaluation et leur généralisation éventuelle.

II-2 : les représentants du personnel_____

Les parties s'entendent à reconnaître la nécessité d'implication des représentants du personnel dans la mise en œuvre et le suivi de la politique des risques psychosociaux.

Les CHSCT constituent les acteurs majeurs dans le domaine. Les questions de santé mentale font partie du champ de compétence des CHSCT. Les réunions sont l'occasion d'échanger sur le thème de la sécurité et de la santé au travail, faisant de cette instance un lieu privilégié de dialogue et de prévention des risques.

Les parties rappellent que, conformément aux dispositions de l'article L 4131-1 et suivants du code du travail, un salarié ayant un motif raisonnable de penser être en situation de danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé doit en alerter immédiatement son employeur et peut se retirer de la situation de travail dès lors que le danger persiste. Cette alerte incombe également aux représentants du CHSCT.

Les CHSCT doivent disposer de toutes les informations nécessaires pour être en mesure d'apporter un avis éclairé ou de faire des propositions alternatives construites.

Ils sont notamment consultés sur le document unique d'évaluation des risques qui s'attachera à intégrer les risques psychosociaux parmi les risques recensés à anticiper. A

Handwritten signatures and initials:
M
De
S.B
GB
CC

cette occasion, les membres des CHSCT émettent toute proposition d'évolution qu'ils estiment nécessaires à la prévention de ces risques.

Les représentants du personnel au CHSCT bénéficient de la formation nécessaire à l'exercice de leurs missions.

Cette formation doit être dispensée aux représentants du personnel au CHSCT dès leur première désignation. Elle doit être renouvelée lorsque les représentants du personnel ont exercé leur mandat pendant 4 ans consécutifs ou non.

Ce droit à la formation est un droit individuel, qui appartient à chaque membre du CHSCT. Il choisit le stage qui lui convient parmi les formations proposées par les organismes agréés.

Dans ce cadre, pour ceux qui le souhaiteraient, la direction s'engage à proposer, par le biais de l'académie ACCOR une telle formation intégrant la sensibilisation aux risques psychosociaux.

Les délégués du personnel, par leur mission afférente aux conditions de travail qui leur est attribuée, peuvent jouer un rôle dans la révélation de situation non propice à l'épanouissement des salariés à leur poste de travail.

A cet égard les réunions mensuelles sont un moment essentiel à l'instauration d'un dialogue efficace et de qualité avec les délégués du personnel.

Conformément à l'article L 2313-2 du code du travail, si un délégué du personnel constate, notamment par l'intermédiaire d'un salarié, qu'il existe une atteinte aux droits des personnes, notamment à leur santé physique et mentale, il en saisit immédiatement l'employeur.

L'employeur procède alors sans délai à une enquête avec le délégué et prend les dispositions nécessaires pour remédier à cette situation.

Les organisations syndicales assurent un relais entre l'employeur et les salariés pour aborder les questions relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail. Elles peuvent notamment alerter, en cas de besoin, et avec l'accord des intéressés, l'encadrement ou les services ressources humaines afin que soit mis un terme à une situation jugée préoccupante.

Les parties au présent accord estiment qu'à la base de toute relation ou de dialogue social à l'intérieur de l'entreprise, quels que soient les interlocuteurs, le respect des personnes, de leur identité professionnelle et de leurs opinions doit être la règle.

II-3 : les services de santé au travail

Le médecin du travail joue un rôle majeur dans la prévention des risques professionnels.

Sa fonction lui attribue une place prépondérante dans l'information et la sensibilisation des salariés et de l'employeur à ces phénomènes.

Sa présence aux réunions de CHSCT lui permet d'entretenir également un contact régulier avec les représentants du personnel de cette instance et de se tenir informé des principaux projets impactant les conditions de travail des salariés de l'entreprise.

Par ailleurs, les données recueillies auprès des salariés à l'occasion des visites médicales périodiques ou spontanées et des visites en entreprises peuvent lui permettre de repérer des éventuelles situations individuelles de stress ou violence au sein de l'entreprise et alerter ainsi, en cas de besoin, l'employeur.

Handwritten signatures and initials: CA, G.B., D.C., S.A., CC, and a large signature.

Le médecin du travail joue dans ce cadre un rôle particulier tenant au respect du secret médical tel qu'il est attaché à sa fonction et auquel il est tenu.

Tout en respectant l'anonymat du salarié qui le souhaite, des informations concernant notamment la gravité de la situation peuvent être données par le médecin du travail à l'employeur pour lui permettre de prendre, le cas échéant, les mesures urgentes adéquates.

Les services de santé constituent ainsi un dispositif de veille sur les situations à risques.

III/ la réalisation d'une évaluation pour un diagnostic partagé

La direction indique avoir isolé, dans le cadre des précédentes enquêtes d'opinion interne constituées de 11 000 réponses, les résultats des items ayant vocation à évaluer le ressenti des salariés sur leur bien-être au travail.

Les résultats qui en sont ressortis n'ont pas fait apparaître de situations alarmantes qui établiraient un problème généralisé de mal-être au travail au sein des hôtels filiales ACCOR.

Toutefois, les parties au présent accord s'accordent à considérer comme indispensable un état des lieux affinant les questions posées et ayant vocation à identifier d'éventuels risques psychosociaux présents dans l'entreprise, notamment des conditions de travail qui pourraient être vécues comme contraignantes et facteurs de stress et qui pourraient être évitées.

A cette fin, il est convenu de travailler, avec un cabinet indépendant expert en la matière, sur l'élaboration d'une série de questions dédiées à cette thématique permettant d'établir un diagnostic de la situation au sein de l'hôtellerie filiale en France.

Une fois ce questionnaire finalisé, il sera présenté aux membres du Comité de Concertation Hôtellerie France de même que ses modalités de diffusion. Il est toutefois d'ores et déjà arrêté le principe selon lequel le questionnaire devra garantir l'anonymat des salariés ayant souhaité y répondre.

Ce questionnaire sera diffusé au cours de l'année 2011 auprès de toute ou d'une partie significative de la population du périmètre visé.

Afin d'obtenir un résultat significatif en nombre de réponses, les parties au présent accord soulignent l'importance de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à l'enjeu que représente l'élaboration de ce diagnostic, cette sensibilisation incombant aussi bien à la ligne managériale qu'aux organisations syndicales.

Après consolidation des résultats, ceux-ci seront restitués au Comité de Concertation Hôtellerie France au cours du 1^{er} semestre 2012.

A la suite du diagnostic, il pourra alors, en concertation avec les instances concernées, être décidé, si la situation le nécessite, des actions à mettre en œuvre.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner, including "CC", "GB", "S.A", and "CC".

IV/ Les mesures de prévention et de gestion des risques psychosociaux

La prévention des risques psychosociaux s'inscrit dans le cadre général de la prévention des risques professionnels auquel est attachée la direction Hôtellerie France.

Toutefois, tout aussi efficaces et pragmatiques que puissent être les mesures de prévention, il peut s'avérer parfois nécessaire de gérer une situation pour laquelle le risque a pu se réaliser. Dans une telle hypothèse, des mesures d'accompagnement doivent être mises en œuvre sans délai.

Si un certain nombre d'actions communes sont prévues par le présent accord, il est toutefois rappelé l'initiative possible des différentes marques quant à des mesures dédiées à certaines enseignes (ex : mise en place d'un « numéro vert » au sein de l'hôtellerie économique).

IV-1 : Vers une démarche commune de prévention

IV-1-1 : sensibiliser et former les managers

Le manque d'expérience peut rendre difficile l'apprentissage et le savoir-faire du manager dans une équipe de travail : être capable d'écouter, de dialoguer, de gérer les rapports de travail, d'utiliser au mieux les talents au sein de l'équipe et marquer de la reconnaissance, mettre en place un mode de management participatif....

La formation à la conduite des équipes et aux comportements managériaux doit être prise en compte afin d'avoir une politique de prévention globale des risques le plus amont possible.

Chaque manager doit connaître les bonnes attitudes managériales à adopter afin de ne pas contribuer à mettre un salarié en situation de difficulté psychologique : porter une attention particulière sur l'identification d'injonctions plus ou moins contradictoires, expliquer aux salariés avec clarté les missions confiées...

Le parcours de formation des managers doit en outre intégrer des périodes de sensibilisation aux repérages des situations problématiques (savoir repérer des situations d'isolement ou de marginalisation...), à la gestion des conflits et aux rôles des instances de représentation du personnel.

L'objectif de cette démarche de sensibilisation doit notamment permettre à chaque manager de savoir porter une attention particulière à l'impact que pourrait avoir une situation de travail sur la santé et le bien-être des salariés et y apporter les correctifs nécessaires si la situation le permet. Chaque manager doit avoir conscience des responsabilités sociales et humaines qui lui incombent.

L'ensemble des Directeurs d'hôtels et Chefs de service encadrant une équipe de l'hôtellerie France sera sensibilisé et formé sur ce thème à fin 2013.

Cet axe de formation afférent à la prévention des risques psychosociaux devra être ainsi intégré dès l'élaboration des orientations et plans de formation 2011.

Le module de formation dispensé (« Prévenir et traiter le stress au travail ») aura pour objectif défini de connaître et comprendre les manifestations et les impacts du stress dans une optique de prévention et de traitement.

Handwritten signatures and initials:
a
S.B.
GB
cc

A cette fin, la démarche pédagogique sera la suivante :

- Comprendre les mécanismes du stress
- Décoder et diagnostiquer les facteurs de stress
- Identifier les natures de stress
- Repérer les situations à risques et les actions possibles

IV-1-2 : former les salariés potentiellement exposés à des risques de violences externes

Outre l'élaboration d'une politique de sécurité générale à l'entreprise et adaptée, le cas échéant, à chaque établissement en fonction des risques spécifiques qui y sont recensés, il importe également de préparer les salariés potentiellement exposés à des risques de violences externes à y faire face.

A cet effet, sont accessibles au sein de l'académie ACCOR les modules de formation suivants :

- « Gérer les situations difficiles face à mon client »
- « Mieux prévenir et traiter les incivilités »

L'objectif de ces formations est de permettre au salarié de savoir reconnaître une situation difficile à gérer, d'identifier son impact sur soi et les autres, d'adapter son comportement pour y faire face et de gérer son stress. Ces formations ont pour seule finalité d'aider les salariés à faire face à des situations de stress ; en aucun cas, elles ne sauraient exonérer l'employeur de sa responsabilité quant aux mesures de prévention et protection qui lui incombent.

Ces formations sont accessibles au travers du plan de formation qui est par ailleurs présenté chaque année aux membres du CE.

IV-1-3 : affirmer la place de l'humain dans les processus de décision

Les parties au présent accord soulignent qu'il convient d'adapter le travail à l'homme et non l'homme au travail.

Ainsi, le facteur humain doit être intégralement pris en compte dans toute élaboration de projet, quelque soit sa nature.

Il convient en effet d'adapter le travail à l'homme en particulier lors de la conception ou l'évolution de postes de travail, du choix des équipements ou matériels, des méthodes de travail et des organisations.

IV-1-4 : entretenir la qualité des relations sociales

Favoriser les moments d'échanges sur les conditions de travail, créer des espaces de discussion sur le travail...autant d'actions qui permettent de décharger les problèmes au travail d'une partie de leur dimension émotionnelle.

Il incombe à chaque établissement d'assurer de la place à l'écoute des salariés sur les lieux de travail en instaurant des temps réservés au dialogue au sein des équipes, afin de permettre le repérage de difficultés et le traitement en amont des problèmes. L'expression sera favorisée par la tenue de réunions régulières au plus près des équipes de travail.

De même, la qualité des relations entretenues avec les différentes instances de représentation du personnel, notamment les organisations syndicales, doit permettre une fluidité de l'information, fluidité contribuant à éviter les incompréhensions souvent génératrices de situations de conflit.

Enfin, une vigilance particulière doit être apportée à la régularité des échanges entre le salarié et son supérieur hiérarchique, afin de garantir un management de proximité :

- Echanges informels, occasions mises à profit par le salarié pour s'exprimer et être entendu sur ses éventuelles difficultés rencontrées
- Echanges formalisés lors des différents entretiens (entretiens annuels, entretiens professionnels, entretiens de seconde partie de carrière) ; ces entretiens sont l'occasion notamment d'aborder les questions relatives à l'élaboration et/ou la mise en œuvre du projet professionnel du salarié. Faire un point sur ses souhaits d'évolution de carrière et identifier les moyens pour les mettre en œuvre, contribue à l'épanouissement du salarié dans son milieu de travail.

IV-1-4 : faire vivre le document unique d'évaluation des risques

Le Document Unique d'Évaluation des Risques est un document essentiel à la prévention des risques de toute nature, y compris les risques psychosociaux.

Chaque établissement s'assurera de mettre à jour ce document chaque année.

Ce document doit être adapté aux spécificités de chaque établissement afin de rentrer le plus efficacement possible dans une démarche de prévention.

Les membres du CHSCT sont consultés annuellement sur ce document.

Ils contribuent à la promotion de la prévention des risques professionnels dans l'établissement et suscite toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective. Ils peuvent proposer, à cet effet, des actions de prévention.

Le médecin du travail peut également intervenir dans les échanges sur ce domaine.

IV-2 : la gestion des problèmes psychosociaux au travail

La survenance d'un évènement restant toujours possible, les parties au présent accord entendent en limiter les atteintes à la santé des personnes affectées.

IV-2-1 : répondre aux situations de violences internes

Les partenaires au présent accord réaffirment leur condamnation de tout comportement hostile au sein de l'entreprise.

En cas de situation ressentie négativement par un salarié, notamment en cas de relations interpersonnelles difficiles, celui-ci pourra saisir sa hiérarchie directe ou indirecte (chef de service, directeur, DOP, direction générale), les représentants du personnel, le médecin du travail, le service Ressources Humaines.

Dès lors que la situation lui est portée à sa connaissance, la direction s'attachera à identifier la nature des agissements pour apporter les meilleures réponses possibles.

Handwritten initials and signatures: GB, S.B, CC, and a large signature.

A cette fin, la direction doit être à l'écoute du ou des salariés concernés afin d'analyser et de rechercher des éléments explicatifs, de rechercher l'origine des difficultés rencontrées. L'écoute doit être sans parti pris, l'ensemble des parties concernées devant être invité à s'exprimer sur la situation. De même, la direction pourra s'appuyer le cas échéant sur les représentants du personnel ou le médecin du travail.

Dans la mesure du possible, elle tentera de désamorcer le conflit par un dialogue direct ou un rappel des règles avec les personnes mises en cause.

Il peut parfois s'avérer que les acteurs internes ne parviennent pas à identifier les causes de la situation interne en raison de sa complexité ; dans un tel cas, le recours à un expert externe peut s'avérer nécessaire.

Dans un tel cas, il peut être fait appel à un spécialiste de l'étude des climats sociaux qui, dans le respect de l'anonymat des personnes, tentera de comprendre et donner les pistes utiles permettant de désamorcer le conflit.

Enfin, si des faits délictueux devaient être avérés, la direction se réserve le droit d'utiliser son pouvoir de direction, notamment disciplinaire pour réprimander des agissements fautifs.

Aussi, chaque établissement devra s'assurer que les clauses relatives au harcèlement moral et sexuel figurent dans son règlement intérieur.

IV-2-2 : répondre aux situations de violence externe : l'accompagnement psychologique

Les salariés victimes d'une agression externe caractérisée doivent recevoir un accompagnement personnalisé et une prise en charge psychologique adaptée afin de limiter les conséquences psychologiques de l'agression.

La méthode retenue par la direction Hôtellerie France se déroule selon les étapes suivantes :

- débriefing ou entretiens individuels d'écoute, conduit tout de suite après l'agression pour faire vivre l'évènement dans tous ses détails et dans tout ce qu'il a généré au niveau mental (émotions, pensées, sentiments variés et forts)
- suivi du salarié par des psychologues, si nécessaire avec le médecin du travail

Cette prise en charge immédiate, délivrée par des psychologues externes à l'entreprise, est proposée à chaque salarié ayant été confronté à une situation de violence au travail, proposition qu'il demeure libre d'accepter ou non.

V/ Dispositions diverses

Le présent accord conclu pour une durée indéterminée, entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2011.

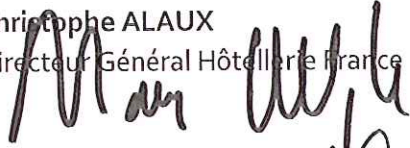
Conformément aux dispositions de l'article L. 2231-6 du code du travail, le texte du présent accord est déposé auprès de la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi d'Evry et au greffe du Conseil des Prud'hommes d'Evry.

Handwritten signatures and initials: GB, CC, and others.

Les mêmes dispositions seront prises en cas de modification du présent accord.

Fait à Evry, le 12 novembre 2010

Christophe ALAUX
Directeur Général Hôtellerie France

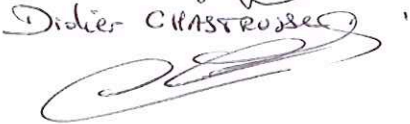


Dominique MIRCHER
Directeur des Affaires Sociales Hôtellerie France

Pour la CFDT



Pour la CGC

Didier CHASTROUSSE


Pour FO

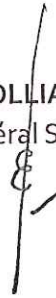
Gilles d'ARONDEL


Carlos CONDESSA




Dominique COLLIAT

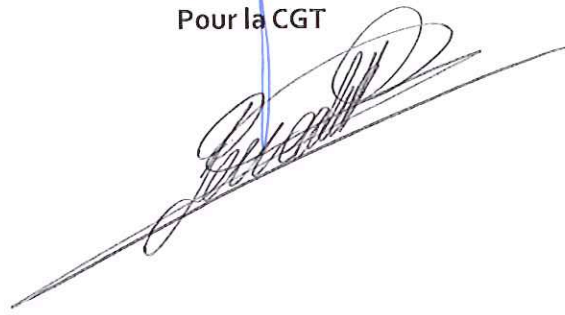
Directeur Général Sofitel Europe – Moyen-Orient Afrique



Pour la CFTC

Saharou Mounir


Pour la CGT



cc

