

## Accord collectif national sur la mesure et la prévention du stress au travail du 15.07.09

### Préambule

Le 8 octobre 2004, les partenaires sociaux européens ont signé l'Accord cadre européen sur le stress au travail. Cet accord attire l'attention sur les risques liés au stress et sur les mesures susceptibles d'être mises en œuvre pour prévenir ces risques. Cet accord a fait l'objet d'une transposition dans le droit national avec la conclusion le 2 juillet 2008 de l'Accord national interprofessionnel (ANI) sur le stress au travail.

*L'ANI définit le stress comme un état qui « survient lorsqu'il y a 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 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 de 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. »*

Différentes études montrent que le stress n'épargne plus aucun secteur d'activité.

Conscientes de ce phénomène, les parties s'entendent sur la nécessité de mettre en œuvre, au niveau de chaque entreprise, une démarche commune de diagnostic. Celle-ci doit déboucher sur des actions adaptées visant notamment à :

- identifier, prévenir et éliminer ou à défaut réduire les causes de stress au travail ;
- informer et former les acteurs de l'entreprise ;
- prendre en compte la recherche d'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle.

Cette démarche met également en évidence la volonté convergente des parties d'associer tous les acteurs qui peuvent contribuer à la qualité de vie au travail et corrélativement à la santé de chacun.

## **Article 1 : Champ d'application**

Le présent accord est applicable aux entreprises de la branche de plus de 50 salariés.

Etant entendu que, comme le rappelle l'ANI, le stress peut affecter potentiellement tout lieu de travail et tout travailleur et ce notamment quelle que soit la taille de l'entreprise.

## **Article 2 : Objet de l'accord**

L'accord a pour objet la réalisation d'un diagnostic de la situation en matière de stress dans les entreprises de la branche visées à l'article 1.

Ce diagnostic permet d'identifier et de quantifier le stress au travail des salariés de chacune de ces entreprises ainsi que les facteurs de stress.

A partir du diagnostic, un plan d'actions adapté est établi ; ses effets font l'objet d'un suivi.

## **Article 3 : Démarche retenue**

Dans le prolongement de l'ANI, les parties conviennent de la nécessité d'aborder l'évaluation du stress :

- au moyen d'outils d'observation issus de la recherche scientifique, garantissant leur caractère neutre et fiable,
- au travers d'une démarche garantissant l'objectivité des résultats et leur caractère exploitable, permettant d'élaborer des plans d'actions adéquats, dans le respect de la confidentialité des données individuelles, et des règles de déontologie applicables aux dispositifs d'évaluation.

Les évaluations menées se font sur la base d'une méthodologie déclinée au sein des entreprises concernées.

### **➤ 3.1 Modèle d'évaluation du stress**

Les outils d'évaluation utilisés doivent répondre aux conditions suivantes :

- avoir une validité scientifique reconnue,
- permettre l'exploration des aspects environnementaux et individuels du stress au sein de l'entreprise.

### **➤ 3.2 Cadrage et mise en place de la démarche de diagnostic dans chaque entreprise**

La Direction des Ressources Humaines pilote la mise en place de la démarche au sein de l'entreprise.

Elle associe les représentants du personnel (CHSCT, CE) et le médecin du travail lors de la mise en place du diagnostic puis informe régulièrement le CHSCT de l'avancée des travaux.

### ➤ 3.3 - Recueil des données

Le recueil des données est effectué par un organisme externe (tel que défini à l'article 4), au travers de deux modalités complémentaires :

- un questionnaire,
- des entretiens.

Dans les deux modalités de recueil (questionnaire et entretien), la participation des salariés se fait sur la base du volontariat.

La méthode retenue doit préserver l'anonymat des réponses.

#### 3.3.1 – Questionnaire

Le questionnaire permet d'obtenir une mesure quantitative des niveaux et des facteurs de stress ; il est envoyé à l'ensemble des salariés.

Le recueil s'effectue selon des modalités permettant la fiabilité et la rapidité du traitement des données (de type site web sécurisé).

Le questionnaire est présenté aux membres du CHSCT de l'entreprise, avant sa mise en œuvre.

#### 3.3.2 – Entretiens

A la suite de l'analyse des données issues du questionnaire, l'organisme externe procède à des entretiens individuels auprès d'un panel de salariés volontaires. Ce panel est constitué par cet organisme sur la base de ses méthodologies pour établir un échantillon représentatif de l'ensemble des salariés de l'entreprise.

### ➤ 3.4 – Restitution des résultats du diagnostic

Une restitution des résultats du diagnostic est réalisée auprès du CHSCT, en présence du médecin du travail. Une synthèse de ces résultats est alors transmise à la Commission nationale de suivi telle que définie à l'article 5 du présent accord.

### ➤ 3.5 – Elaboration et mise en œuvre du plan d'actions

A partir du diagnostic, l'entreprise définit un plan d'actions. Elle associe à la réflexion menée pour préparer ce plan le CHSCT, le médecin du travail et les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise. Le plan vise à prévenir, éliminer ou à défaut réduire le stress au travail permettant ainsi notamment une amélioration de l'efficacité professionnelle des salariés et de la qualité de vie au travail.

En fonction des causes de stress éventuellement identifiées, des mesures de nature collective et /ou individuelle peuvent être envisagées.

Le plan d'actions doit s'accompagner d'un calendrier prévisionnel de réalisation.

Conformément à sa mission de contribution à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des salariés de son entreprise, le CHSCT est consulté avant la mise en œuvre du plan d'actions (Article L.4612-1 du Code du travail).

### ➤ 3.6. - Suivi du plan d'actions

Chaque entreprise définit les modalités de suivi des actions de lutte contre le stress. Cela permet d'évaluer l'efficacité ainsi que l'impact sur le stress des actions menées.

Le CHSCT, le médecin du travail et les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise sont associés au suivi du plan d'actions.

➤ **3.7 - Calendrier / Délai de réalisation du diagnostic**

Le diagnostic doit être engagé avant la fin de l'année 2009 au sein des entreprises visées à l'article 1.

➤ **3.8 – Situations spécifiques**

- Dans les entreprises issues d'une fusion et dont l'une au moins des entités constituantes avait préalablement à la fusion effectué des mesures relatives au stress au travail un nouveau diagnostic devra être engagé selon des modalités définies au niveau local avant fin 2011.
- Les entreprises qui se sont déjà inscrites, à périmètre constant, dans un processus de diagnostic au cours des 3 dernières années (soit depuis 2006 inclus), sont exclues du champ de l'article 3.7. Elles doivent mettre en œuvre les plans d'actions adaptés qui ont été définis à partir des mesures effectuées, contribuant à la prévention du stress au travail.

## **Article 4 : Choix des organismes externes**

➤ **4.1 - Organismes référencés au niveau national**

Pour garantir la neutralité du diagnostic et sa crédibilité vis-à-vis de tous les acteurs de l'entreprise, le recours à un intervenant externe, disposant d'une expertise avérée dans la mesure et l'action contre le stress, est nécessaire.

Dans un souci de cohérence et d'efficacité, l'ensemble des entreprises concernées par cet accord (à l'exception de celles visées à l'article 3.8) recourent à l'un des organismes référencés au niveau national.

➤ **4.2 - Critères de choix**

Chaque organisme prestataire est référencé au regard des critères de sélection suivants :

- expertise avérée dans le domaine de l'évaluation du stress, notamment au travers des expériences passées et de l'habilitation Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP) ;
- qualité et rigueur de la démarche méthodologique, permettant notamment d'assurer l'objectivité des résultats, l'anonymat des répondants, le respect du calendrier ;
- validité scientifique des outils de mesure utilisés ;
- références dans le secteur bancaire ;
- expériences, compétences et qualification des intervenants ;
- capacité à intervenir de manière homogène sur l'ensemble des entreprises ;
- possibilité de travailler de manière paritaire (direction / représentants des salariés) ;
- capacité à conduire une approche pluridisciplinaire tant sur le plan organisationnel, psychologique que sur celui de la santé physique et mentale.

### ➤ 4.3 - Procédure de choix

La DRH Groupe en liaison avec GCE Achats lance un appel d'offre auprès d'organismes sur la base d'un cahier des charges. Celui-ci est communiqué aux organisations syndicales.

Dans le cadre de cet appel d'offre, chaque organisation syndicale peut communiquer les coordonnées d'un cabinet, à qui elle souhaite voir envoyer le cahier des charges.

La DRH Groupe communique aux organisations syndicales la liste des organismes ayant répondu à l'appel d'offre en distinguant ceux respectant les critères de sélection et leur indique le nom de deux à quatre organismes présélectionnés.

Ces derniers présentent leur démarche au cours d'un « entretien d'audition » qui se déroule en présence des membres de la CPN.

Ces entretiens doivent avoir lieu au plus tard dans les trois mois suivant la signature du présent accord.

A l'issue de la réunion d'« audition » et après un échange entre les organisations syndicales et les employeurs, le choix définitif du ou des deux prestataires est effectué.

En cas de désaccord persistant avec ou entre les organisations syndicales, le choix du ou des deux prestataires résulte d'un vote auquel participent les membres de la CPN présents ou représentés, (les employeurs comme les organisations syndicales disposant de 14 voix). Pour être retenu, un organisme doit recueillir la majorité des deux tiers des suffrages exprimés lors de ce vote.

### **Article 5 : Suivi de l'accord**

Une Commission de suivi du présent accord est instituée au niveau de la Branche. Elle est composée de représentants de la DRH Groupe et de deux représentants par Organisation syndicale signataire. Elle se réunit au moins une fois par an, la première réunion a lieu à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2010.

Au cours de ses réunions une restitution générale des résultats des diagnostics est présentée à la Commission de suivi. Cette dernière a pour mission de :

- analyser un bilan global de la mise en œuvre des actions menées au niveau des entreprises de la Branche à partir des données transmises par ces entreprises ;
- Recenser un panel d'actions ;
- Proposer des actions pouvant être déclinées dans les entreprises ;
- Proposer des évolutions du présent accord.

Chaque année, un bilan écrit sera établi par la Commission et transmis aux membres de la CPN.

## **Article 6 : Dispositions finales**

### **➤ 6.1 - Durée et date d'entrée en vigueur**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans à compter de sa signature.

Le présent dispositif cessera de produire effet le 15 juillet 2012.

En aucun cas, il ne pourra, à l'échéance, produire ses effets comme un accord à durée indéterminée, les parties décidant de faire expressément échec à la règle prévue à l'article L.2222-4 du Code du travail.

### **➤ 6.2 - Demande de révision**

Les signataires de l'accord peuvent demander la révision du présent accord conformément aux articles L. 2222-5, L.2261-7 et L.2261-8 du Code du travail. Toute demande de révision doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des parties signataires. Cette lettre doit indiquer les points concernés par la demande de révision et doit être accompagnée de propositions écrites de substitution. Dans un délai maximum de deux mois à compter de la demande de révision, les parties doivent se rencontrer pour examiner les conditions de conclusion d'un éventuel avenant de révision.

Accord conclu à Paris entre

d'une part,

la CNCEP

et, d'autre part,

le syndicat CFDT  
le syndicat CFTC  
le syndicat SNP-FO  
le syndicat SNE-CGC  
le syndicat Unifié-UNSA  
le syndicat SUD