



**Accord relatif à la qualité de vie et des conditions de travail portant sur le maintien de relations de travail constructives**

**Entre les soussignées :**

**L'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances**, sise 36, Boulevard Henri Bergson, 95201 SARCELLES Cedex,

**D'une part,**

**et**

**Les organisations syndicales représentatives au sein de l'ANCV :**

- la CFDT
- la CGT
- l'UNSA

Ci-après nommées « *les organisations syndicales* »

**D'autre part,**

**Préambule**

La préservation de la santé et la sécurité des salariés a toujours été une priorité au sein de l'ANCV (« **l'Agence** »).

Malgré les efforts mis en œuvre par l'Agence, certains facteurs de risques en matière de situations conflictuelles entre salariés dans le cadre des relations de travail ont été révélés.

En réponse, l'ANCV s'est engagée, en concertation avec les représentants du personnel, dans une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail pour l'ensemble des personnels, en engageant un groupe de travail regroupant les représentants de l'employeur, des représentants du personnel et des salariés, destiné à échanger et réfléchir sur des mesures pouvant être mises en place afin de prévenir et résoudre les situations conflictuelles.

En effet, dans la mesure où le conflit interpersonnel peut faire partie intégrante des relations de travail et où il devient parfois inévitable, il est essentiel d'établir des processus de prévention et de gestion des situations conflictuelles permettant d'en minimiser l'occurrence et les conséquences sur le lieu de travail.

Par le présent accord, les signataires ont souhaité structurer la démarche de prévention et de gestion des situations conflictuelles entre salariés dans le cadre des relations de travail qui pourraient survenir au sein de l'Agence, en définissant des outils opérationnels.

Les parties s'accordent pour affirmer que la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail repose sur la mobilisation et l'engagement de tous les acteurs de l'Agence, quelles que soient leurs fonctions et leurs missions.

Ces dispositifs s'inscrivent dans le cadre général de la politique de protection de la santé et de la sécurité des salariés, d'ores et déjà menée par l'ANCV.

## **Il a été convenu entre les parties les dispositions suivantes :**

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

L'ensemble des salariés de l'Agence présents au moment de la signature de l'accord et futurs entrants est concerné par ledit accord pour la durée de validité de cet accord.

### **ARTICLE 2 : Mobilisation des acteurs et définition des rôles**

L'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail, en particulier la prévention et la gestion des situations conflictuelles entre salariés dans le cadre des relations de travail, doit être une préoccupation partagée et portée par l'ensemble des acteurs de l'ANCV.

Les rôles de chacun des acteurs se conçoivent en complémentarité les uns avec les autres, dans une logique collective.

#### **2.1. La Direction de l'Agence**

La Direction de l'Agence s'investit dans la notion de prévention et de gestion des situations conflictuelles pouvant naître des relations de travail.

La Direction est un acteur essentiel dans l'inscription d'une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.

#### **2.2. Le secrétariat général (service des ressources humaines)**

Le service ressources humaines du secrétariat général a un rôle important dans la prévention et la gestion des situations conflictuelles. Il est mobilisateur de la qualité de vie et des conditions de travail.

Le service ressources humaines assure un rôle de vigilance et de prévention dans les risques pouvant découler du travail, à l'écoute de l'ensemble des personnels de l'ANCV.

En outre, le service ressources humaines met en œuvre les différents dispositifs et actions identifiés dans le présent accord.

#### **2.3. Le personnel encadrant**

Tout manager, quel que soit son niveau d'expertise et de responsabilité, exerce un rôle clé dans la préservation et l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail en général, et essentiellement, pour les salariés de son équipe.

Il est l'interlocuteur direct et privilégié des salariés. Il est souvent le premier recours en cas de difficulté rencontrée par un salarié. Aussi, à son rôle d'organisation des équipes et de prise de décision, vient s'ajouter le rôle d'écoute.

Plusieurs attributions et missions du personnel encadrant peuvent favoriser la résolution des situations conflictuelles et notamment celles relatives à :

- l'information, l'accompagnement et l'écoute des salariés au quotidien ;
- la communication au sein et entre les membres de son équipe ;
- l'identification et la régularisation des situations de salariés nécessitant des actions d'accompagnement lorsque cela est possible.
- 

Le personnel encadrant est un acteur important du déploiement des actions définies dans le présent accord.

A ce titre, les managers bénéficient de l'accompagnement du service ressources humaines.

#### **2.4. Les représentants du personnel**

Les représentants du personnel sont un relais entre les salariés et l'employeur.

Ils sont des acteurs clés de la vie du collectif de travail et contribuent à la promotion de la qualité de vie et des conditions de travail. Ils peuvent avoir un rôle dans le déploiement des actions retenues dans le cadre du présent accord.

#### **2.5. Les salariés**

Il est important de rappeler que chaque salarié, quel que soit son positionnement dans l'Agence, participe à la qualité de vie et des conditions de travail et à la construction du collectif de travail au quotidien.

La contribution bienveillante de chaque salarié dans le « travailler et agir ensemble », le soutien et l'esprit d'équipe, la prévention et l'identification des situations sensibles et les remontées d'informations sont essentielles pour l'ANCV.

### **ARTICLE 3 : Les outils mis en place afin de prévenir et gérer les situations conflictuelles**

Dans le cadre du présent accord, l'ANCV place la prévention et la gestion des situations conflictuelles entre salariés dans le cadre des relations de travail parmi ses priorités afin que chaque salarié puisse travailler dans des conditions favorables au sein d'un environnement épanouissant.

L'ANCV souhaite mettre en place des initiatives de prévention et de gestion des situations de conflictuelles relatives aux relations de travail, permettant aux salariés de signaler une telle situation et de bénéficier d'un accompagnement adapté.

Les déclarations faisant état de tensions, de conflit devront être réalisées en toute bonne foi mais également être précises et factuelles afin de permettre une meilleure prise en charge. L'ANCV souhaite également apporter une attention particulière aux situations dans lesquelles l'un des salariés concernés par la situation conflictuelle ne souhaite ou ne parvient pas à s'exprimer.

Tous les signalements devront être communiqués au service ressources humaines, qui se rapprochera du ou des salariés concernés et mènera, en fonction de la situation, une analyse afin de mettre en place les actions nécessaires.

En accompagnement de l'action du service ressources humaines, il pourra être fait appel à des prestataires spécialisés, aux services de santé au travail...

Le service ressources humaines veillera au respect des principes de confidentialité, neutralité, analyse contradictoire et d'impartialité.

Les mesures spécifiques retenues dans le présent accord sont les suivantes :

- Réunion de prévention et de résolution (3.1) ;
- Médiation externe (3.2). ;
- Cellule d'écoute psychologique (article 4).

#### **3.1. Réunion de prévention et de résolution**

Les situations conflictuelles entre salariés pouvant faire partie de la vie d'entreprise, la communication est un outil efficace favorisant la prévention et la gestion des situations conflictuelles.

Une réunion de prévention et de résolution a pour finalité d'identifier la situation conflictuelle et de trouver des solutions pour la résoudre.

### 3.1.1. Objectifs de la réunion de prévention et de résolution

Ce dispositif est fondé sur le volontariat et est l'outil à privilégier dans le cadre de la prévention et la gestion des situations conflictuelles.

Le but de ce moment privilégié est d'objectiver la situation en dépassant les seuls sentiments et ressentis et de s'assurer, dans la mesure du possible, de la prise en compte des préoccupations des différentes parties et de définir des actions et engagements.

Ainsi, la réunion de prévention de résolution a pour finalité de :

- recueillir la parole des salariés ;
- créer un dialogue constructif entre les salariés ;
- prévenir les situations de risques ;
- gérer et, si possible, résoudre les conflits et/ou tensions ;
- permettre la mise en place d'actions concrètes.

### 3.1.2. Mise en place et fonctionnement de la réunion de prévention et de résolution

En cas d'identification d'une situation conflictuelle et sur proposition de l'employeur ou sur demande d'un ou plusieurs parties, les salariés bénéficient d'une ou plusieurs réunions de prévention et de résolution, afin que les difficultés rencontrées soient évoquées et que des solutions adaptées soient trouvées.

Les réunions sont organisées par les personnes suivantes :

- le supérieur hiérarchique des parties concernées, étant précisé que le supérieur hiérarchique doit impérativement en informer le service ressources humaines ;
- le service ressources humaines.

Ces réunions ont lieu au sein d'une salle de réunion ou dans le service concerné.

La réunion de prévention et de résolution se structure de la façon suivante :

- **Formation restreinte** : un premier entretien favorisant le dialogue peut avoir lieu uniquement entre les parties concernées en présence de leur responsable hiérarchique afin que soient évoquées les problématiques. La formation restreinte est adaptée lorsque les tensions interpersonnelles en cause se situent à un stade relativement précoce ;
- Lorsque la formation restreinte n'est pas adaptée à la situation conflictuelle ou non-souhaitée par l'une des parties, la réunion pourra être faite sous une **formation élargie**, composée en outre du service des ressources humaines et, si les parties le demandent, de représentants du personnel ou des délégués syndicaux.

Lorsqu'une situation conflictuelle concerne un salarié qui ne souhaite pas ou ne parvient pas à s'exprimer, il est recommandé que le supérieur hiérarchique s'adresse en premier au salarié pour tenter de libérer la parole du salarié.

En cas d'échec, le supérieur hiérarchique en informe le service ressources humaines afin que que celui-ci puisse recevoir le salarié et que soit proposé une réunion de prévention et de résolution adaptée aux besoins du salarié.

La finalité est que la réunion de prévention et de résolution puisse être à géométrie variable afin de s'adapter à toutes les circonstances possibles et permettre une libération de la parole.

Plusieurs réunions peuvent être nécessaires pour prévenir les risques de situation conflictuelle dès l'existence de tensions, mais également résoudre les conflits lorsque le risque est avéré.

### **3.2. Recours à un médiateur extérieur**

En cas d'échec ou insuffisances des autres dispositifs prévus dans le cadre de la prévention et de la gestion des situations conflictuelles, le conflit peut être soumis à la procédure de médiation.

La médiation est un processus structuré, efficace et reconnu, basé sur le volontariat et la confidentialité, de résolution de conflit par lequel une ou plusieurs parties recourent à un tiers professionnel afin de parvenir à la résolution amiable de leur conflit.

#### **3.2.1. Objectifs de la médiation**

La médiation offre les bases d'une négociation qui prend en compte les intérêts et les ressentis de toutes les parties.

L'objectif est de renouer le dialogue, trouver une solution adaptée et acceptée de part et d'autre, et préserver les futures relations de travail.

#### **3.2.2. Mise en place et fonctionnement de la médiation**

Sur demande d'une ou plusieurs parties, l'ANCV peut choisir de recourir à un médiateur externe, choisi pour ses qualités et sa formation.

##### **3.2.2.1. Qualités et rôle du médiateur**

Le médiateur externe, choisi et financé par l'ANCV, doit répondre aux exigences suivantes :

- neutre ;
- impartial ;
- respectueux du devoir de confidentialité.

Dans un cadre sécurisé et sécurisant, le médiateur pourra :

- recueillir la parole des parties ;
- apaiser les relations, si possible, aider à clarifier la situation, les sentiments, les émotions et qualifier les faits ;
- évoquer des pistes possibles de résolution et de mesures à mettre en œuvre.

Le médiateur devra impérativement respecter les contours de la mission qui lui est confiée.

Les témoins de situation conflictuelle pourraient, s'ils le souhaitent, également rencontrer le médiateur.

##### **3.2.2.2. Procédure de médiation**

Les parties et le médiateur déterminent ensemble les modalités de la médiation.

Un protocole sera signé par l'ensemble des parties et l'ANCV reprenant :

- les principes directeurs de la médiation mise en place et les missions confiées au médiateur ;
- les modalités pratiques du dispositif (périmètre de la médiation, durée, entretiens prévus...).

La médiation peut être individuelle ou collective.

En cas d'accord, le médiateur prendra acte de la solution par écrit ; ce document reprendra tous les points de la médiation et sera remis aux parties.

Le recours à un médiateur extérieur requiert un délai de mise en œuvre pour organiser ses interventions

#### **Article 4 : Cellule d'écoute psychologique**

Une cellule d'écoute psychologique (« **la Cellule** ») sera mise en place au sein de l'ANCV, dont l'objectif est d'offrir un soutien psychologique, d'informer, d'orienter et d'accompagner les salariés vers des solutions appropriées à leur situation.

##### **4.1 Mise en place et fonctionnement de la Cellule**

La Cellule s'adresse à tous les salariés sur la base du volontariat et doit respecter le principe de la confidentialité.

La cellule d'écoute psychologique sera confiée] à un prestataire spécialisé dont les interventions d'écoute, d'aide et d'accompagnement s'inscrivent dans une démarche de prévention des risques professionnels. Ce dispositif permet au collaborateur d'aborder toute problématique en lien avec le travail, qui aurait un impact sur sa sphère professionnelle et/ou personnelle.

Le dispositif sera effectué à distance par téléphone par le biais d'un numéro dédié permettant au salarié de joindre un psychologue qui lui apportera conseil, écoute et expertise.

##### **4.2 Objectifs de la cellule d'écoute psychologique**

La Cellule permet aux salariés en difficultés ou déstabilisés par un changement dans le cadre du travail, de s'exprimer et de recevoir un accompagnement psychologique.

Ce dispositif vient en soutien du travail réalisé par les acteurs en santé au travail et permet de :

- écouter les salariés en difficultés professionnelles ;
- aider les salariés dans leurs problématiques par la mise en place d'un accompagnement personnalisé dans le traitement des difficultés individuelles ou collectives ;
- diagnostiquer et évaluer les risques potentiels concernant la santé psychique et physique ;
- orienter les salariés vers la médecine du travail ou des structures spécialisées.

La mise en place d'une cellule d'écoute psychologique nécessite un délai de mise en œuvre.

#### **ARTICLE 4 : Dispositions finales**

##### **4.1. Durée et entrée en vigueur de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 (trois) ans et entrera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> août 2023, une fois les formalités légales de dépôt réalisées.

##### **4.2. Révision**

Pendant sa durée d'application, le présent accord peut être révisé dans les conditions légales visées à l'article L. 2261-7-1 du Code du travail.

L'avenant portant révision de tout ou partie du présent accord se substitue de plein droit aux stipulations qu'il modifie à compter de l'accomplissement des formalités de dépôt.

##### **4.3. Dépôt de l'accord**

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt dématérialisé sur la plateforme de téléprocédure. Il fera l'objet d'un dépôt auprès du secrétariat du Greffe du Conseil de prud'hommes de Montmorency.

La mention de cet accord sera faite sur les panneaux réservés à la direction pour sa communication avec le personnel.

Fait à Sarcelles, le 5 juillet 2023 en cinq exemplaires