

# Accord-cadre sur le stress au travail (8 octobre 2004)<sup>1</sup>

(avec les commentaires de Yves Lasfargue)

Ce texte est une traduction libre de la CES (seul le texte anglais, que l'on trouvera en annexe, fait foi) du projet du 27 mai 2004 qui a été repris dans l'accord définitif signé le 8 octobre 2004.

## 1. Introduction

Le stress au travail est considéré sur le plan international, européen et national comme une préoccupation à la fois des employeurs et des travailleurs. Ayant identifié la nécessité d'une action commune spécifique sur cette question et anticipant une consultation sur le stress par la Commission, les partenaires sociaux européens ont inclus cette question dans le programme de travail du dialogue social 2003-2005.

Le stress peut affecter potentiellement tout lieu de travail et tout travailleur, quels que soient la taille de l'entreprise, le domaine d'activité, le type de contrat ou de relation d'emploi. En pratique, tous les lieux de travail et tous les travailleurs ne sont pas nécessairement affectés

La lutte contre le stress au travail peut entraîner 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. Il importe de tenir compte de la diversité des travailleurs dans la lutte contre les problèmes de stress au travail.

### *Commentaires de Yves Lasfargue*

*Les négociateurs de cet accord sont :*

- \* CES (Confédération Européenne des Syndicats de salariés)*
- \* UNICE/UEAPME (Union des Confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe )*
- \* CEEP(Centre Européen des Entreprises à participation publique et des entreprises d'intérêt économique général)*

*L'UNICE, le CEEP et la CES ont déjà conclu quatre accords européens sur:*

- le congé parental*
- le travail à temps partiel*
- les contrats à durée déterminée*
- le télétravail (16 juillet 2002)*

## 2. Objet

L'objet de l'accord est :

- d'augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail, par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants,
- d'attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail.

Le but de l'accord est de fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permet de détecter et de prévenir ou de gérer les problèmes de stress au travail. Son but n'est pas de culpabiliser l'individu par rapport au stress.

Reconnaissant que le harcèlement et la violence au travail sont des facteurs de stress potentiels mais que le programme de travail 2003-2005 des partenaires sociaux européens prévoit la possibilité d'une négociation spécifique sur ces questions, le présent accord ne traite ni de la violence au travail, ni du harcèlement et du stress post-traumatique.

---

<sup>1</sup> L'accord n'est pas encore signé et devrait l'être avant la fin 2004. Ce texte est la proposition finale conjointe du 27 mai 2004 sur laquelle les négociateurs se sont mis d'accord. Traduction libre proposée par la CES (Confédération européenne des syndicats) : seul le texte anglais fait foi.

### 3. Description du stress et du stress au travail

Le stress est un état accompagné de plaintes ou dysfonctionnements physiques, psychologiques ou sociaux, et qui résulte du fait que les individus se sentent incapables de combler un écart avec les exigences ou les attentes les concernant. L'individu est capable de gérer la pression à court terme qui peut être considérée comme positive mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée 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.

#### Commentaires

*L'accord n'essaie pas de définir le stress, mais en donne une description.*

*Il permet de ne pas se focaliser sur les aspects individuels et émotionnels comme le font certains employeurs.*

*Malgré les demandes de la CES, les délégations patronales ont insisté pour que ne soient envisagés que les effets d'une exposition « prolongée »*

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.

#### Commentaires

*Ce paragraphe est extrêmement important :*

- *il reconnaît que le stress manifesté au travail peut ne pas être lié uniquement au travail*
- *il donne une liste de facteurs possibles très liés à l'organisation et pas à l'individu, même si, dans un paragraphe précédent, il rappelle que deux individus peuvent réagir différemment à des situations similaires.*

### 4. Identification des problèmes de stress au travail

Vu la complexité du phénomène de stress, le présent accord n'entend pas fournir une liste exhaustive des indicateurs potentiels de stress. Toutefois, un niveau élevé d'absentéisme ou de rotation du personnel, des conflits personnels ou des plaintes fréquents de la part des travailleurs sont quelques-uns des signes pouvant révéler la présence de stress au travail.

L'identification d'un problème de stress au travail peut passer par une analyse de facteurs tels que l'organisation et les processus de travail (aménagement du temps de travail, degré d'autonomie, adéquation du travail aux capacités des travailleurs, charge de travail, etc.), les conditions et l'environnement de travail (exposition à un comportement abusif, au bruit, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc.), la communication (incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, etc.) et les facteurs subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, etc.).

Lorsqu'un problème de stress au travail est identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer ou le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur. Ces mesures seront mises en œuvre avec la participation et la collaboration des travailleurs et/ou de leurs représentants.

#### Commentaires

*Ce paragraphe donne une liste très intéressante des facteurs à analyser pour rechercher les sources d'une situation de stress : les CHSCT peuvent s'appuyer sur cette liste pour demander des études.*

*D'autre part, il indique que c'est la responsabilité de l'employeur de déterminer des mesures pour prévenir le stress, l'éliminer ou le réduire. Mais ces mesures doivent être mises en œuvre « avec la participation des salariés » : c'est la reconnaissance du rôle des travailleurs et de leurs représentants.*

## 5. Responsabilités des employeurs et des travailleurs

En vertu de la directive-cadre 89/391, tous les employeurs ont l'obligation légale de protéger la sécurité et la santé des travailleurs. Cette obligation couvre également les problèmes de stress au travail dans la mesure où ils présentent un risque pour la santé et la sécurité. Tous les travailleurs ont l'obligation générale de se conformer aux mesures de protection déterminées par l'employeur.

La lutte contre les problèmes de stress au travail peut être menée dans le cadre d'une procédure globale d'évaluation des risques, par une politique distincte en matière de stress et/ou par des mesures spécifiques visant les facteurs de stress identifiés.

### Commentaires

- *Ce paragraphe confirme que la lutte contre le stress est justifiée par la nécessité de protéger la sécurité et la santé des travailleurs.*

## 6. Prévenir, éliminer ou réduire les problèmes de stress au travail

Prévenir, éliminer ou réduire les problèmes de stress au travail peut inclure diverses mesures. Ces mesures peuvent être collectives, individuelles ou les deux à la fois. Elles peuvent être mises en œuvre sous la forme de mesures spécifiques visant les facteurs de stress identifiés ou dans le cadre d'une politique anti-stress intégrée incluant des mesures de prévention et d'action.

### Commentaires

*Il est important que l'accord précise que les mesures anti-stress peuvent être collectives, individuelles ou les deux à la fois.*

Lorsque l'entreprise ne dispose pas de l'expertise requise, elle peut faire appel à une expertise externe conforme aux législations, aux conventions collectives et aux pratiques européennes et nationales.

Après avoir été instaurées, les mesures anti-stress devraient être régulièrement réexaminées afin d'évaluer leur efficacité et de déterminer si elles font un usage optimal des ressources et si elles sont encore appropriées ou nécessaires.

Ces mesures peuvent par exemple inclure:

- des mesures de gestion et de communication visant à clarifier les objectifs de l'entreprise et le rôle de chaque travailleur, à assurer un soutien adéquat de la direction aux individus et aux équipes, à assurer une bonne adéquation entre responsabilité et contrôle sur le travail, ainsi qu'à améliorer l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail,
- la formation des managers et des travailleurs afin de développer la prise de conscience et la compréhension du stress, de ses causes possibles et de la manière d'y faire face, et/ou de s'adapter au changement
- l'information et la consultation des travailleurs et/ou leurs représentants, conformément à la législation, aux conventions collectives et aux pratiques européennes et nationales.

### Commentaires

*La possibilité d'une expertise externe est reconnue : cette reconnaissance est importante pour l'action des CHSCT.*

*Il est important aussi que l'accord parle de mesures de réorganisations pour diminuer le stress avant de parler des mesures de formation à la manière de faire face au stress.*

## 7. Mise en oeuvre et suivi

Dans le cadre de l'article 139 du Traité, cet accord-cadre européen volontaire engage les membres de l'UNICE/UEAPME, du CEEP et de la CES (et du Comité de Liaison EUROCADRES/CEC) à le mettre en oeuvre conformément aux procédures et pratiques propres aux partenaires sociaux dans les Etats membres et dans les pays de l'Espace Economique Européen.

Les signataires invitent aussi leurs organisations affiliées des pays candidats à mettre en oeuvre cet accord.

Cet accord sera mis en oeuvre dans les trois années qui suivent la date de sa signature.

### Commentaires

*Au terme de l'article 139 du traité sur l'Union Européenne, pour mettre en œuvre un accord conclu au niveau européen les partenaires sociaux peuvent :*

- *soit demander à la Commission de transmettre leur accord au Conseil, qui en fera une législation de l'Union Européenne, c'est-à-dire une directive ;*
- *soit se fier à leurs membres qui mettront l'accord en œuvre conformément aux procédures et pratiques propres aux partenaires sociaux dans les Etats membres.*

*Les 3 premiers accords sur le congé parental, le travail à temps partiel et les contrats à durée déterminée ont été mis en œuvre par des directives du Conseil.*

*L'accord sur le télétravail se met en œuvre selon la seconde possibilité, c'est-à-dire la voie volontaire*

*L'accord sur le stress suivra aussi cette voie volontaire.*

Les organisations affiliées feront rapport sur la mise en application de cet accord au Comité du dialogue social. Pendant les trois premières années suivant la date de signature de cet accord, le Comité du dialogue social préparera un tableau annuel résumant la mise en oeuvre en cours de l'accord. Un rapport complet sur les actions de mise en oeuvre sera rédigé par le Comité du dialogue social dans le courant de la quatrième année.

Les signataires évalueront et passeront en revue l'accord à tout moment après la période de cinq ans suivant sa date de signature lorsque l'un d'entre eux en fait la demande.

En cas de questions sur la portée de cet accord, les organisations membres concernées peuvent s'adresser conjointement ou séparément aux signataires, qui leur répondront conjointement ou séparément.

Lors de la mise en oeuvre de cet accord, les membres des organisations signataires évitent d'imposer des charges inutiles sur les PME.

La mise en oeuvre de cet accord ne constitue pas une raison valable pour réduire le niveau général de protection accordé aux travailleurs dans le champ de cet accord.

Cet accord ne porte pas préjudice au droit des partenaires sociaux de conclure, au niveau approprié, y compris au niveau européen, des accords adaptant et/ou complétant le présent accord d'une manière qui prenne en compte des besoins spécifiques des partenaires sociaux concernés.

Pour joindre les organisations ayant négocié ce projet d'accord :

\* **UNICE (Union des Confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe) :**

Maria Fernanda Fau Tel. : +32(0)2 237 65 62/ [www.unice.org](http://www.unice.org) ou Thérèse de Liedekerke Tel. : +32(0)2 237 6530 / [www.unice.org](http://www.unice.org)

\* **UNICE/UEAPME (Union des Confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe):**

Raphael Anspach Tel : +32(0) 2 230 75 99/ [www.ueapme.com](http://www.ueapme.com) Liliane Volozinskis Tel. : +32 (0) 2 230 75 99 / [www.ueapme.com](http://www.ueapme.com)

\* **CEEP (Centre Européen des Entreprises à participation publique et des entreprises d'intérêt économique général) :**

Inge Reichert Tel. : +32 (0) 2 229 21 53 / [www.ceep.org](http://www.ceep.org) ou Valeria Ronzitti : + 32 (0) 2 229 21 42 / [www.ceep.org](http://www.ceep.org)

\* **CES (Confédération Européenne des Syndicats de salariés):**

Patricia Grillo Tel : +32 (0) 2 224 04 30 / GSM: +32(0) 477 77 01 64 / [www.etuc.org](http://www.etuc.org)

## Annexe

### Texte en anglais de l'accord du 8 octobre 2004

(seul ce texte anglais, que l'on peut télécharger sur le site [www.etuc.org](http://www.etuc.org), ou sur [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com) fait foi)

# Framework agreement on work-related stress

## 1. Introduction

Work-related stress has been identified at international, European and national levels as a concern for both employers and workers. Having identified the need for specific joint action on this issue and anticipating a Commission consultation on stress, the European social partners included this issue in the work programme of the social dialogue 2003-2005.

Stress can potentially affect any workplace and any worker, irrespective of the size of the company, field of activity, or form of employment contract or relationship. In practice, not all work places and not all workers are necessarily affected.

Tackling stress at work can lead to greater efficiency and improved occupational health and safety, with consequent

economic and social benefits for companies, workers and society as a whole. Diversity of the workforce is an important consideration when tackling problems of work-related stress.

## 2. Aim

The aim of the present agreement is to increase the awareness and understanding of employers, workers and their representatives of work-related stress, draw their attention to signs that could indicate problems of work-related stress.

The objective of this agreement is to provide employers and workers with a framework to identify and prevent or manage problems of work-related stress. It is not about attaching blame to the individual for stress.

Recognising that harassment and violence at the work place are potential work related stressors but that the EU social partners, in the work programme of the social dialogue 2003-2005, will explore the possibility of negotiating a specific agreement on these issues, this agreement does not deal with violence, harassment and post-traumatic stress.

## 3. Description of stress and work-related stress

Stress is a state, which is accompanied by physical, psychological or social complaints or dysfunctions and which results from individuals feeling unable to bridge a gap with the requirements or expectations placed on them.

The individual is well adapted to cope with short-term exposure to pressure, which can be considered as positive, but has greater difficulty in coping with prolonged exposure to intensive pressure. Moreover, different individuals can react differently to similar situations and the same individual can react differently to similar situations at different times of his/her life.

Stress is not a disease but prolonged exposure to it may reduce effectiveness at work and may cause ill health. Stress originating outside the working environment can lead to changes in behaviour and reduced effectiveness at work. All manifestations of stress at work cannot be considered as work-related stress. Work-related stress can be caused by different factors such as work content, work organisation, work environment, poor communication, etc.

## 4. Identifying problems of work-related stress

Given the complexity of the stress phenomenon, this agreement does not intend to provide an exhaustive list of potential stress indicators. However, high absenteeism or staff turnover, frequent interpersonal conflicts or complaints by workers are some of the signs that may indicate a problem of work-related stress.

Identifying whether there is a problem of work-related stress can involve an analysis of factors such as work

organisation and processes (working time arrangements, degree of autonomy, match between workers skills and job requirements, workload, etc.), working conditions and environment (exposure to abusive behaviour, noise, heat, dangerous substances, etc.), communication (uncertainty about what is expected at work, employment prospects, or forthcoming change, etc.) and subjective factors (emotional and social pressures, feeling unable to cope, perceived lack of support, etc.).

If a problem of work-related stress is identified, action must be taken to prevent, eliminate or reduce it. The responsibility for determining the appropriate measures rests with the employer. These measures will be carried out with the participation and collaboration of workers and/or their representatives.

## **5. Responsibilities of employers and workers**

Under framework directive 89/391, all employers have a legal obligation to protect the occupational safety and health of workers. This duty also applies to problems of work-related stress in so far as they entail a risk to health and safety. All workers have a general duty to comply with protective measures determined by the employer.

Addressing problems of work-related stress may be carried out within an overall process of risk assessment, through a separate stress policy and/or by specific measures targeted at identified stress factors.

## **6. Preventing, eliminating or reducing problems of work-related stress**

Preventing, eliminating or reducing problems of work-related stress can include various measures. These measures can be collective, individual or both. They can be introduced in the form of specific measures targeted at identified stress factors or as part of an integrated stress policy encompassing both preventive and responsive measures.

Where the required expertise inside the work place is insufficient, competent external expertise can be called upon, in accordance with European and national legislation, collective agreements and practices.

Once in place, anti-stress measures should be regularly reviewed to assess their effectiveness, if they are making optimum use of resources, and are still appropriate or necessary.

Such measures could include, for example:

- **;** management and communication measures such as clarifying the company's objectives and the role of individual workers, ensuring adequate management support for individuals and teams, matching responsibility and control over work, improving work organisation and processes, working conditions and environment,
- **;** training managers and workers to raise awareness and understanding of stress, its possible causes and how to deal with it, and/or to adapt to change,
- **;** provision of information to and consultation with workers and/or their representatives in accordance with EU and national legislation, collective agreements and practices.

## **7. Implementation and follow-up**

In the context of article 139 of the Treaty, this voluntary European framework agreement commits the members of UNICE/UEAPME, CEEP and ETUC (and the liaison committee EUROCADRES/CEC) to implement it

in accordance with the procedures and practices specific to management and labour in the Member States and in the countries of the European Economic Area.

The signatory parties also invite their member organisations in candidate countries to implement this agreement. The implementation of this agreement will be carried out within three years after the date of signature of this agreement.

Member organisations will report on the implementation of this agreement to the Social Dialogue Committee. During the first three years after the date of signature of this agreement, the Social Dialogue Committee will prepare a yearly table summarising the on-going implementation of the agreement. A full report on the implementation

actions taken will be prepared by the Social Dialogue Committee during the fourth year.

The signatory parties shall evaluate and review the agreement any time after the five years following the date of signature, if requested by one of them.

In case of questions on the content of this agreement, member organisations involved can jointly or separately refer to the signatory parties, who will jointly or separately reply.

When implementing this agreement, the members of the signatory parties avoid unnecessary burdens on SME's. Implementation of this agreement does not constitute valid grounds to reduce the general level of protection afforded to workers in the field of this agreement.

This agreement does not prejudice the right of social partners to conclude, at the appropriate level, including European level, agreements adapting and/or complementing this agreement in a manner which will take note of the specific needs of the social partners concerned.

**John Monks**

General Secretary of the ETUC  
(on behalf of the trade union delegation)

**Dr. Jüngen Strube Paul Reckinger**

President of UNICE President of UEAPME

**Rainer Plassmann**

General Secretary of CEEP

8 october 2004

EUROPEAN TRADE UNION CONFEDERATION  
(ETUC)  
Boulevard du Roi Albert II, 5  
B-1210 Brussels  
Tel. +32 2 224 04 11  
<http://www.etuc.org>

UNION OF INDUSTRIAL AND EMPLOYERS'  
CONFEDERATIONS OF EUROPE  
Av. de Cortenbergh 168  
B-1000 Brussels  
Tel. +32 2 237.65.11  
<http://www.unice.org>

EUROPEAN ASSOCIATION OF CRAFT  
SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES  
Rue Jacques Lalaing, 4  
B-1040 Bruxelles  
Tel. +32 2 230 75 99  
<http://www.ueapme.com>

EUROPEAN CENTRE OF ENTERPRISES  
WITH PUBLIC PARTICIPATION AND OF  
ENTERPRISES OF GENERAL ECONOMIC INTEREST  
Rue de la Charité, 15 B-1210 Brussels  
Tel. +32 2 219 27 98  
<http://www.ceep.org>