

***Accord Groupe France
sur la Prévention des Risques Psychosociaux
par l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail***

Préambule

Cet accord de niveau groupe France vise à définir un cadre de référence pour prévenir les risques psychosociaux par l'amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie au travail. Il devra être décliné dans toutes les entreprises du groupe GDF SUEZ en France.

Par risques psychosociaux au travail les parties entendent un ensemble de phénomènes prenant leur source dans l'environnement professionnel et l'organisation du travail. Les risques psychosociaux font référence à de nombreuses situations : stress, harcèlement moral, violences interne et externe, souffrance, discrimination, addictions, etc.

Depuis la fusion en juillet 2008 de Gaz de France et de SUEZ, le groupe a œuvré pour définir une politique sur la santé et la sécurité qui lui soit propre et dont les principes ont fait l'objet d'une négociation de niveau européen.

Pour ce qui concerne le domaine de la qualité de vie au travail et de prévention des risques psychosociaux, les principaux points de cette politique portent sur :

« « Préserver l'intégrité des personnes et des biens¹ :

Nos métiers sont exercés dans le respect de la sécurité, de la santé physique et psychique des personnes. Notre activité ne doit pas être à l'origine d'un accident ou d'une maladie.

Favoriser la qualité de vie au travail :

La protection de la santé requiert d'assurer à chaque salarié les meilleures conditions de travail.

L'accent doit être mis en particulier sur la prévention des facteurs de risques liés :

- aux facteurs psychosociaux*
- aux risques de fatigue liés à certaines situations de travail, plus spécifiquement les horaires² particuliers et les déplacements routiers. » »*

Le présent accord s'inscrit aussi dans l'incitation du Ministre du Travail d'ouvrir des négociations plus spécifiquement sur le stress au travail.

Sur ce thème du stress au travail, les parties au présent accord entendent rappeler que :

« 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 ». (ANI du 2 juillet 2008)

¹ Biens : il s'agit des patrimoines matériels et immatériels qui peuvent être détruits ou impactés à la suite d'un accident de travail ou industriel.

² Horaires particuliers : travail posté, travail de nuit, en rotation, intervention d'astreinte...

Par ailleurs, elles pensent utile de rappeler les 9 principes généraux de prévention inscrits dans le Code du travail (article L. 4121-2) :

« Éviter les risques : Supprimer le danger ou l'exposition à celui-ci.

Évaluer les risques : Apprécier leur nature et leur importance, notamment lors de l'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels, afin de déterminer les actions à mener pour assurer la sécurité et garantir la santé des travailleurs.

Combattre les risques à la source : Intégrer la prévention le plus en amont possible, dès la conception des équipements, des modes opératoires et des lieux de travail.

Adapter le travail à l'homme : Concevoir les postes, choisir les équipements, les méthodes de travail et de production pour réduire les effets du travail sur la santé.

Tenir compte de l'état d'évolution de la technique : Assurer une veille pour mettre en place des moyens de prévention en phase avec les évolutions techniques et organisationnelles.

Remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou ce qui l'est moins : Éviter l'utilisation de procédés ou de produits dangereux lorsqu'un même résultat peut être obtenu avec une méthode présentant des dangers moindres.

Planifier la prévention : Intégrer dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'environnement.

Prendre des mesures de protection collective : Utiliser des équipements de protection individuelle uniquement en complément des protections collectives ou à défaut de protection collective efficace.

Donner les instructions appropriées aux travailleurs : Donner aux salariés les informations nécessaires à l'exécution de leurs tâches dans des conditions de sécurité optimales. Il s'agit notamment de leur fournir les éléments nécessaires à la bonne compréhension des risques encourus et ainsi de les associer à la démarche de prévention. » »

Ces principes de prévention doivent prendre en compte l'origine multifactorielle de la plupart des risques professionnels, y compris les risques psychosociaux. Les parties tiennent néanmoins à souligner que l'organisation du travail s'avère être un facteur de risques important, parmi d'autres évoqués dans l'article 1 ; c'est pourquoi il est essentiel d'inclure, dans le diagnostic (voir article 2.2), une réflexion sur l'influence des organisations sur les conditions de travail. Elles soulignent aussi que l'écoute, notamment de la part des managers, est un des moyens de déceler des facteurs de risques au sein des équipes de travail.

Les parties tiennent aussi à rappeler que les salariés doivent pouvoir s'exprimer librement sur leurs conditions de travail, sur les dysfonctionnements qu'ils peuvent constater, sur les situations susceptibles de porter atteinte à leur santé ou à celle de leur entourage professionnel. L'expression sera favorisée par la tenue de réunions régulières au plus près des équipes de travail.

En sus de ces différents points, les parties souhaitent prendre également en compte le respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi que les conditions de travail pénibles dans le contexte de prévention des risques psychosociaux.

Article 1 : Périmètre et objectif

Le présent accord fixe un cadre à l'ensemble des entreprises et filiales françaises intégrées globalement dans le périmètre de consolidation de GDF SUEZ et celles dans lesquelles le Groupe exerce une influence dominante. Ce cadre précise la démarche méthodologique, les moyens, l'échéancier et le suivi au niveau du groupe.

Le présent accord doit être décliné par toutes ces entreprises.

La démarche porte essentiellement sur la prévention primaire des risques psychosociaux et du stress au travail par l'amélioration de la qualité de vie au travail selon les six thématiques définies par l'ANACT :

1. **La qualité des relations sociales et de travail** : reconnaissance du travail, respect, écoute, considération des collègues et de la hiérarchie, information, dialogue social et participation aux décisions, détection des situations d'isolement avéré ou potentiel.
2. **La qualité du contenu du travail** : autonomie, variété des tâches, degré de responsabilité.
3. **La qualité de l'environnement physique du travail** : sécurité, bruit, chaleur, éclairage, propreté, cadre spatial.
4. **La qualité de l'organisation du travail** : qualité de la prescription du travail, capacité d'appui de l'organisation dans la résolution des dysfonctionnements, démarches de progrès organisationnel, pénibilité, charge de travail, prévention des risques liés à l'organisation (TMS, risques psychosociaux), prévention des risques d'isolement des salariés.
5. **Les possibilités de réalisation et de développement professionnel** : rémunération, formation, validation des acquis, développement des compétences, sécurité des parcours professionnels.
6. **La conciliation entre vie au travail et vie hors travail** : rythme et horaires de travail, vie familiale, accès aux services, loisirs, transports...

La démarche demande de plus de préparer le traitement de situation d'urgence ou de crise (prévention tertiaire), afin de prendre au mieux en charge les éventuels cas qui pourraient survenir ou être signalés et ainsi en limiter les conséquences dommageables.

S'il n'existe pas de dispositif de prévention secondaire (écoute des salariés en difficultés et aide à leur résolution), l'accord propose de mettre en place des dispositifs de ce type adaptés à la situation de l'entreprise. Les règles qui régissent le fonctionnement de ces dispositifs doivent garantir aux salariés l'absence de conséquences préjudiciables pour eux.

Article 2 : Démarche de prévention

La démarche de prévention qui sera engagée par les entités de GDF SUEZ devra s'inscrire dans le cadre méthodologique défini ci-dessous :

2.1. Principes :

Chaque société du Groupe définit le niveau de mise en œuvre adapté à sa démarche de prévention. Bien que le niveau de l'entreprise soit à privilégier, il peut être décidé afin d'obtenir un diagnostic adapté, d'élargir ou de réduire le périmètre de la démarche de prévention (par exemple, au niveau d'une branche, d'un groupe de filiales ou d'un établissement voire d'une unité de travail).

La démarche sera menée en pluridisciplinarité, en associant l'ensemble des acteurs présents au périmètre défini et concernés par la prévention des risques, à savoir les intervenants internes tels que les managers, les préventeurs, les CHSCT, les RH et/ou les intervenants externes tels que les médecins du travail, les assistantes sociales, les IPRP³, les ergonomes, les cabinets spécialisés, les psychologues, etc.

Après identification, les mesures correctives ou préventives sont mises en œuvre, sous la responsabilité de l'employeur en impliquant, dans le respect de leurs compétences respectives, les organisations syndicales et les institutions représentatives du personnel et plus particulièrement les CHSCT.

2.2. Démarche de prévention primaire, secondaire et tertiaire (en boucle d'amélioration continue) :

2.2.1. : Démarche générale

- **Partager les concepts et les connaissances**, à partir notamment des documents de l'INRS et de l'ANACT, entre tous les acteurs locaux, et se mettre d'accord sur un vocabulaire commun.
- **Recenser les actions et les études déjà menées** (par exemple, les accords, plans d'action, documents uniques,...) en matière de prévention du stress, harcèlement, violences externes, qualité de vie au travail, stress post-traumatique etc., ainsi que les résultats obtenus.
- **Etablir un diagnostic de la situation** de l'entité, sur la base de **l'analyse des facteurs de risques psychosociaux** et des indicateurs de détection des risques pertinents existants au périmètre choisi (voir à l'article 1 les thématiques pouvant entrer dans le champ d'investigation).

L'**annexe 1** propose des exemples de facteurs de risques. L'**annexe 2** propose des exemples d'indicateurs de détection des risques psychosociaux.

³ Intervenant en Prévention des Risques Professionnels

- **Définir, au regard des risques identifiés, les actions à mener :**

Si un ou des facteurs de risque ont été identifiés, ils sont intégrés au Document Unique d'Évaluation des Risques (art. R 4121-1 à 4 du Code du Travail). Une ou des actions devront ainsi être menées par l'employeur pour les prévenir, les éliminer ou les réduire. Les actions ainsi définies sont formalisées dans un plan d'action propre à l'entreprise, avec un échéancier.

- **Assurer un suivi et un retour d'expérience.**

Le suivi permettra de mesurer l'efficacité des actions et d'apporter les correctifs éventuellement nécessaires.

2.2.2. Traitement des situations d'urgence et de crise / Prévention tertiaire

La survenance d'un évènement reste toujours possible. Cela nécessite pour chaque entreprise de se préparer afin de limiter les atteintes à la santé pour les personnes concernées.

Les évènements et situations que les managers doivent pouvoir gérer sont :

- survenance d'un suicide ou d'une tentative de suicide,
- survenance d'un évènement susceptible de produire un stress post-traumatique (agressions, accidents graves, etc. ...)
- mise à jour d'une situation susceptible d'être qualifiée de harcèlement sexuel ou moral
- situations susceptibles de porter atteinte à la santé mentale ou physique d'une ou plusieurs personnes et connues du manager suite à signalement, témoignage, plainte etc ...

Pour ce faire, l'entreprise évalue son niveau de préparation à ces situations d'urgence ou de crise et le complète si nécessaire par les moyens adéquats (procédure, formation, contrat externe, etc ...). Elle doit pouvoir engager une action pour traiter chaque cas porté à sa connaissance. Ceci doit conduire, à tous les niveaux de l'organisation, à la connaissance des rôles de chacun, de leurs droits et de leurs devoirs, et à la mise en œuvre des concours externes auquel il convient aussi de s'adresser.

Les parties rappellent que conformément au Code du travail (art. L. 4131-1) le salarié confronté à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, a le droit d'arrêter son travail et, si nécessaire, de quitter les lieux pour se mettre en sécurité.

Article 3 : Moyens

Dans le cadre des actions définies à l'article 2.2, seront mis en place :

- des dispositifs de sensibilisation ou de formation destinés aux managers, aux représentants du personnel des CHSCT, aux préventeurs, aux RH, aux salariés. Ceux-ci doivent leur permettre de mieux détecter et éventuellement d'alerter sur les situations à risques.
- des dispositifs d'écoute internes et/ou externes afin que les salariés puissent s'exprimer sur les difficultés qu'ils rencontrent dans leur environnement de travail.

- des dispositifs permettant, lors de changements conséquents d'organisation, un examen des six principes de l'ANACT, priorisés en fonction de la situation de l'entité. Cet examen sera conduit pour détecter d'éventuels risques psychosociaux et leurs conséquences potentielles sur les conditions de travail.

Ces évolutions d'organisation devront être accompagnées par un programme de conduite du changement ainsi que par une communication régulière à destination des salariés.

La transparence et l'anticipation dans les évolutions des organisations doivent être privilégiées afin de donner une visibilité sur l'avenir.

- des dispositifs permettant de favoriser les parcours professionnels et la reconnaissance des compétences acquises par une formation professionnelle adaptée.

Article 4 : Calendrier et suivi

Le calendrier de mise en œuvre pour les entreprises de plus de 500 salariés est le suivant :

- établissement du diagnostic général dans chaque entreprise dans les douze mois suivant la signature de l'accord,
- établissement des plans d'action dans chaque entreprise dans les dix huit mois suivant la signature de l'accord.

Le calendrier de mise en œuvre pour les entreprises de 500 salariés et moins est le suivant :

- établissement du diagnostic général dans chaque entreprise dans les dix huit mois suivant la signature de l'accord,
- établissement des plans d'action dans chaque entreprise dans les vingt quatre mois suivant la signature de l'accord.

Le suivi au niveau groupe France de cet accord se fera dans un groupe de suivi spécifique composé de représentants de la direction du groupe et de trois représentants par organisation syndicale signataire. En cas d'absence des titulaires, les organisations syndicales peuvent demander à trois représentants suppléants désignés de participer à cette commission.

Ce groupe de suivi partagera les bonnes pratiques qui auront émergé des plans d'actions des entités suite à la mise en œuvre du présent accord. Une première réunion se tiendra au plus tard dans un délai de 12 mois après la signature de l'accord.

Article 5 : Dispositions finales

5-1 Durée de l'accord et entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée de trois ans. Il entrera en vigueur à compter du lendemain de la date de dépôt à la DDTE.

5-2 Révision

En application de l'article L. 2222-5 du Code du travail, le présent accord pourra être révisé à la demande de la Direction ou d'une ou plusieurs organisations syndicales signataires du présent accord ou y ayant adhéré ultérieurement conformément aux dispositions des articles L. 2261-7 et suivants du Code du travail.

5-3 Formalités de dépôt et de publicité

Le présent accord sera déposé, en application des dispositions des articles L. 2231-6 et D. 2231-4 et suivants du Code du travail, auprès de la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi de Paris, en deux exemplaires (dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique).

Par ailleurs, un exemplaire sera déposé au Greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris.

Enfin, le présent accord fera l'objet des formalités de publicité en application des dispositions des articles R. 2262-1 et suivants du Code du travail.

Fait à Paris, en 8 exemplaires originaux, le

Pour la Direction du Groupe GDF SUEZ :

Philippe SAIMPERT

Pour les représentants des organisations syndicales de salariés représentatives :

Pour la C.F.D.T.,

Pour la C.F.E.-C.G.C.,

Pour la C.F.T.C.,

Pour la C.G.T.,

Pour la C.G.T.-F.O.,

Annexe 1 sur les facteurs de risque définis par l'ANI du 2 juillet 2008

Compte tenu de la complexité du sujet, cette liste n'est qu'indicative.

▪ l'organisation et les processus de travail

- l'aménagement du temps de travail
- les dépassements excessifs et systématiques d'horaires
- le degré d'autonomie
- la mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs
- une charge de travail réelle manifestement excessive
- des objectifs disproportionnés ou mal définis
- une mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management etc.

▪ les conditions et l'environnement de travail

Sont notamment visés : l'exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc.

▪ la communication

Concernant la communication, l'accord évoque : l'incertitude quant à ce qui est attendu au travail, sur les perspectives d'emploi, sur le changement à venir, une mauvaise communication sur les orientations et les objectifs de l'entreprise, une communication difficile entre les acteurs, etc.

▪ et les facteurs subjectifs

L'accord cite les facteurs subjectifs suivants :

- les pressions émotionnelles et sociales ;
- l'impression de ne pouvoir faire face à la situation ;
- la perception d'un manque de soutien ;
- la difficulté de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, etc

Annexe 2 : Les indicateurs proposés par l'INRS (l'institut national de recherche et de sécurité) permettant de détecter et d'analyser les éventuels risques psychosociaux

Les indicateurs de dépistage des risques psychosociaux appartiennent à 2 grandes familles :

1. Indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise

- Temps de travail (taux d'absentéisme, durée annuelle, horaire atypique, travail de nuit...)
- Mouvement du personnel (taux de rotation, causes des départs...)
- Relations sociales (nombres de réunions, d'accord signés, communication interne...)
- Formation et rémunération (nombre d'heure de formation, rémunération au rendement...)
- Organisation du travail (contrôle du travail, pause imposée...)

2. Indicateurs liés à la santé et à la sécurité des salariés

- Accident du travail (taux de fréquence, taux de gravité, durée moyenne d'un arrêt...)
- Maladie professionnelles (nombre, raisons...)
- Situations graves (nombre de suicide, harcèlement, violence physique interne ou externe...)
- Situations dégradées (plainte de harcèlement, agressions verbales, destruction de matériel...)
- Stress chronique (nombres de maux de tête, troubles du sommeil ou digestif, malaise sur le lieu du travail...)
- Activité du service de santé au travail (passage à l'infirmerie, nombre de cas d'inaptitude, d'aménagement de poste..)