

PPR

COMITE D'ENTREPRISE EUROPEEN

CHARTE

**CADRE D'ENGAGEMENTS SUR LA
QUALITE DE VIE PROFESSIONNELLE
ET LA PREVENTION DU STRESS AU
TRAVAIL DES SALARIES AU SEIN DU
GROUPE EN EUROPE**

27 Juillet 2010

Pour le Comité restreint du CEE PPR :

Madame BOYER-KEMPF Sylvie - France - C.F.E.-C.G.C.

Monsieur CARTER Michael - Allemagne / Monsieur OQBANI Zakaria - Belgique

Madame MARJAMÄKI Inkeri - Finlande

Monsieur SOLANO BURGOS Jose Luis - Espagne - UGT

Pour la Direction PPR :

Monsieur DECRESSAC Philippe - Directeur des Ressources Humaines

Monsieur BRICOUT Roger - Direction du Développement Social

Madame LE LOUARN Christine - Direction du Développement Social

PREAMBULE

Le présent texte a pour objet de :

- disposer d'un cadre d'engagements sur la qualité de la vie professionnelle et la prévention du stress au travail des salariés et des équipes des Enseignes du groupe PPR en Europe ;
- rappeler, et décliner, l'un des principes énoncés dans le Code de conduite des affaires PPR vis-à-vis des salariés des Enseignes du Groupe et de s'y référer (voir en Annexe 1 du présent document) ;
- prendre acte, partager, et compléter le cas échéant, les pratiques et démarches en cours dans les Enseignes du Groupe, dans le respect des législations européennes et nationales en matière de santé au travail ;

Les principes énoncés dans la présente charte impliquent pour les Enseignes du groupe PPR :

- de se doter de tout dispositif et des moyens adéquats à leurs activités, pour appliquer ces principes envers tous les salariés des Enseignes du Groupe ;
- de prendre en compte la diversité des salariés tout au long de la mise en œuvre des mesures prises par les Enseignes dans le cadre de la déclinaison du présent texte : sexe, âge, origine ethnique et raciale, niveaux de qualification et hiérarchiques, types de contrats ;

Article 1 : Les risques psychosociaux

En vertu du présent texte, les Partenaires sociaux européens du Groupe s'accordent sur le fait que les risques psychosociaux recouvrent des risques professionnels d'origine et de nature variées qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et peuvent en conséquent avoir un impact sur le bon fonctionnement des entreprises.

A ce jour, ces risques sont régis par des accords-cadre européens, à savoir :

- l'accord-cadre européen sur le stress au travail du 8 octobre 2004 ;
- l'accord-cadre européen sur la violence et le harcèlement au travail du 27 avril 2007.

La définition du stress au travail, convenue par le Comité d'Entreprise Européen et la Direction du groupe PPR se réfère entre autre à celle de l'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au travail¹ :

« Un état de stress survient lorsqu'il y a un 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. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement psychologiques. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise ».

De plus, un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre les contraintes organisationnelles, psychologiques, physiques auxquelles un travailleur peut être exposé dans le cadre de ses activités et les moyens dont il dispose pour y faire face.

Article 2 : Les trois principes énoncés

1°- Identifier et évaluer les facteurs de stress au travail

L'identification, l'analyse et l'évaluation des facteurs de stress au travail doivent permettre dans chacune des Enseignes du Groupe de réduire durablement les sources de celui-ci.

Les Enseignes du Groupe, avec l'aide de professionnels dans le domaine de la santé au travail, doivent identifier et évaluer les facteurs de stress au travail propres à leurs activités et à leurs organisations en partageant les étapes de ce processus avec les Représentants du personnel ; elles le feront en cohérence avec les indicateurs potentiels définis dans l'accord-cadre européen du 8 octobre 2004 sur le stress au travail, à savoir :

¹ L'Agence Européenne (European Agency for Safety and Health at Work) est une organisation de l'Union européenne mise en place en 1996 à la suite d'une décision du Conseil des chefs d'Etats et de gouvernements. Sa fonction principale est de recueillir et diffuser les informations techniques, scientifiques, et économiques disponibles dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Le recueil et la diffusion d'information se font à la demande de l'Union Européenne, des Etats Membres ou des Partenaires sociaux.

1) *l'organisation et les processus de travail :*

Cela vise, de manière non exhaustive :

- le contenu du travail
- la charge et le rythme de travail
- l'organisation du temps de travail
- le degré d'autonomie au travail
- l'adéquation du travail aux capacités des salariés
- la culture organisationnelle

2) *les conditions et l'environnement de travail :*

Cela vise, de manière non exhaustive :

- l'environnement et les outils de travail
- les relations sociales au travail
- le rôle des salariés dans l'organisation du travail
- le développement de carrière

3) *la communication :*

Cela vise, de manière non exhaustive :

- l'incertitude quant à ce qui est attendu au travail
- les perspectives d'emploi
- les changements à venir

4) *les facteurs subjectifs :*

Cela vise, de manière non exhaustive :

- les pressions émotionnelles et sociales
- l'impression de ne pouvoir faire face à la situation
- la perception d'un manque de soutien, de reconnaissance, de justice, tant au niveau individuel que collectif

2°- Disposer de mesures préventives

Les Enseignes du groupe PPR doivent mobiliser tous les moyens et actions permettant d'améliorer la qualité de la vie professionnelle et de réduire les facteurs de stress au travail sur les salariés.

Les mesures de prévention prises doivent respecter l'ordre suivant :

- 1) Eviter les risques
- 2) Combattre les risques à la source
- 3) Prendre les mesures de protection collectives adéquates

Parmi ces moyens et actions préventives, doivent notamment figurer celles relatives :

❖ A la mise en place d'outils et de procédures de vigilance et d'alerte

Sont visés ici tous les outils ou procédures existants, selon les lois en vigueur dans le pays, destinés à référencer les risques professionnels, physiques et psychiques, en termes de santé au travail, qu'ils soient d'origine obligatoires ou propres à l'entreprise.

Sont aussi visées toutes les procédures internes existantes, de prévention, de veille et d'alerte, collective ou individuelle.

❖ Aux actions de sensibilisation des salariés à la prévention des risques psychosociaux

Sont visés ici :

- les actions d'information des salariés sur les facteurs de stress au travail et leur prévention ;
- les actions de formation des managers pour les sensibiliser à la prévention du stress au travail.

❖ Aux actions permettant de promouvoir la conciliation de la vie personnelle avec la vie professionnelle

Sont ainsi visées toutes les mesures et actions permettant la meilleure conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, dans le respect de la diversité des salariés. C'est dans ce cadre que pourront notamment être développées toutes actions permettant aux salariés parents ayant à charge des enfants ou des personnes en situation de dépendance, de parvenir à cette conciliation.

Sont également visées toutes les mesures et actions de nature à limiter la confusion croissante des temps dédiés à la vie personnelle et des temps dédiés à la vie professionnelle.

❖ Aux actions permettant la reconnaissance des salariés dans leur évolution professionnelle

Les Enseignes du groupe PPR s'attacheront à ce que l'ensemble des outils et dispositifs existants en matière d'évolution, de mobilité et d'accompagnement professionnels soit effectivement décliné au bénéfice des salariés. C'est la condition d'une réelle et permanente reconnaissance et valorisation du rôle de chaque salarié et de chaque équipe dans l'organisation; cela constitue également une source de motivation et d'épanouissement personnel, professionnel et collectif.

3°- Informer et écouter les salariés

a) L'information des salariés sur les enjeux économiques et commerciaux

Les évolutions constantes des marchés et de l'activité économique impactent continuellement l'environnement de travail des salariés et des équipes, et nécessitent en conséquence l'adaptation des organisations et de leur travail. Les salariés doivent donc disposer des repères nécessaires pour connaître leur rôle dans l'organisation, comprendre les enjeux qui sont liés et donc l'évolution de leur environnement de travail.

En conséquence, les Enseignes du groupe PPR auront le souci de faire bénéficier leurs salariés et leurs équipes d'une communication moderne, adaptée à leurs attentes et à la compréhension des enjeux de l'entreprise afin qu'ils puissent contribuer au projet collectif.

b) L'écoute des salariés sur leur environnement et conditions de travail

Les Enseignes du groupe PPR resteront attentives et à l'écoute des salariés, des équipes et des Instances Représentatives du personnel, quant à leur environnement et leurs conditions de travail.

Elles feront en sorte de disposer des moyens nécessaires pour recueillir la perception des salariés sur ces thèmes ainsi que de disposer des outils permettant une écoute de qualité.

Parmi les outils existants, figure l'étude d'opinion PPR « Quel temps fait-il chez vous ? » qui, depuis 2001, donne l'opportunité aux salariés des enseignes du Groupe de s'exprimer de façon anonyme. Plusieurs des questions posées dans cette étude correspondent aux indicateurs potentiels de stress définis dans l'accord-cadre européen de 2004 et listés dans le principe 1° du présent article (Voir Annexe 2).

Article 3 : La prise en compte du coût et de l'impact économique et social du stress au travail

Des études nationales et européennes démontrent que le stress au travail a un impact immédiat sur la santé mentale et physique des salariés et génèrent des coûts financiers et sociaux importants. Les partenaires sociaux européens souhaitent dès lors rappeler les données chiffrées disponibles du coût du stress au travail en Europe aux Enseignes du Groupe.

Ainsi, selon le Bureau International du travail, les pertes de qualité, l'absentéisme et le turnover résultant du stress représenteraient entre 3 et 4% du PIB des Pays industrialisés. Une étude réalisée en 2007 indique qu'en Europe, 40 millions de personnes souffrent de stress.

Il convient donc pour les enseignes du groupe PPR de prendre en compte et d'intégrer dans toutes leurs analyses et actions le coût économique et social du stress au travail, notamment lors de la mise en place de tout nouveau projet.

Article 4: Le champ d'application du texte

Les dispositions du présent texte sur la qualité de vie professionnelle et la prévention du stress au travail au sein du groupe PPR s'appliquent aux Enseignes présentes dans les pays Membres, (y compris ceux ne disposant pas d'un représentant au Comité Européen en raison d'un effectif inférieur au seuil minimum, pour lesquels le Comité d'Entreprise Européen sera le référent) et Observateurs du Comité d'Entreprise Européen PPR.

Article 5 : la présentation et la communication de la Charte

Chaque Enseigne du groupe PPR s'engage à présenter le présent document à tous les Comités de Direction ainsi qu'à toutes les Instances Représentatives du Personnel, puis de le communiquer à tous les salariés au sein du Groupe d'ici fin novembre 2010. Ce document sera traduit dans toutes les langues des pays concernés.

Une présentation des résultats de l'enquête EOS 2009, par Enseigne, par Pays et au niveau européen sera faite devant le Comité d'Entreprise Européen. A cette occasion, le Comité d'Entreprise Européen et la Direction du groupe PPR porteront une attention particulière aux résultats de l'enquête EOS liés aux questions en rapport avec les risques psycho-sociaux (Annexe 2).

Article 6 : le suivi annuel de la Charte

Suite aux analyses adéquates effectuées au minimum tous les deux ans, un point d'avancement annuel concernant la mise en œuvre et le succès du présent texte sera présenté au CEE sur chacun des trois principes (et des mesures déployées correspondantes). Un premier suivi sera présenté au CEE en juin 2011.

Ce point d'avancement par Pays et par Enseigne pourra se faire en même temps que le point de suivi des Chartes PPR sur les Seniors et les travailleurs handicapés.

ANNEXE 1 – Principes de conduite des affaires et de comportement

(Extraits du Code de Conduite des Affaires PPR)

Publié et diffusé dans toutes les Enseignes du Groupe, le Code de conduite des Affaires PPR constitue le socle de toute la démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale du groupe PPR et précise en premier principe :

« Nous sommes conscients de nos devoirs et responsabilités envers nous-mêmes, nos collègues et nos collaborateurs.

Nous leur devons respect et équité, ainsi que nos efforts pour créer un univers de travail motivant, favorisant le développement. Nous entendons promouvoir une politique de ressources humaines qui contribue au professionnalisme, à la motivation et à l'épanouissement de chacun en offrant des opportunités de formation, de mobilité et de promotion interne et en développant l'employabilité de chacun.

Nous fournissons un cadre de travail respectueux des droits de l'homme, de la législation sociale et répondant aux lois et réglementations en matière d'environnement, d'hygiène et de sécurité.

Nous ne tolérons ni discrimination, ni intimidation, ni harcèlement lié au travail.

Nous entendons promouvoir la diversité et favoriser l'égalité des chances et de traitement.

Nous luttons contre le travail des enfants et le travail forcé.

Nous encourageons la libre expression des collaborateurs du Groupe.

Nous encourageons le dialogue et respectons l'exercice des libertés syndicales dans le cadre des différentes législations nationales applicables. »

Par ailleurs, un Comité d'Ethique pour la Responsabilité Sociale et Environnementale (CERSE) a été mis en place dès 2005 lors de la 1^{ère} diffusion du Code de conduite dans le Groupe. Il remplit trois missions :

- suivre la bonne diffusion et application du Code de conduite,
- répondre à toute sollicitation de collaborateur du Groupe sur le Code, depuis la simple question jusqu'à l'envoi d'une réclamation pour manquement supposé à l'un des principes du Code
- et enfin, être force de proposition pour faire évoluer la politique et les actions RSE du Groupe.

Tout collaborateur du Groupe témoin du non-respect de l'un des principes éthiques défendus dans le Code de conduite des affaires du Groupe a donc la possibilité, s'il l'estime justifié, de contacter le CERSE.

ANNEXE 2 – Questions de l'enquête d'opinion PPR correspondant aux 4 facteurs potentiels de stress identifiés dans l'accord-cadre du 8 octobre 2004

Facteurs potentiels de stress identifiés dans l'accord-cadre européen sur le stress au travail	Questions de l'Enquête PPR "Quel temps fait-il"
<p>1) 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.),</p>	Question 1. J'ai une idée très claire de mes responsabilités dans mon travail
	Question 2. En général, les informations dont j'ai besoin pour effectuer mon travail sont facilement accessibles
	Question 3. Au sein de mon service, le travail est bien organisé
	Question 4. Mon service fonctionne de façon efficace
	Question 16. J'ai suffisamment d'occasions de me former pour augmenter mes opportunités de développement professionnel
	Question 18. J'ai suffisamment d'occasions de me former pour améliorer mes compétences dans mon poste actuel
	Question 24. J'ai suffisamment d'autonomie dans mon travail pour fournir un bon service aux clients
	Question 26. Je dispose des moyens informatiques nécessaires pour travailler efficacement
	Question 41. Mon entreprise sacrifie trop souvent la qualité de nos services afin de réduire les coûts
	Question 43f. Mon supérieur hiérarchique direct développe les compétences de ses collaborateurs
<p>2) les conditions et l'environnement de travail (exposition à un comportement abusif, au bruit, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc.)</p>	Question 13. Dans l'ensemble, les conditions dans lesquelles je travaille sont satisfaisantes [ventilation, température, espace de travail, etc.]
	Question 20. Mon espace de travail est un endroit où l'on peut travailler en toute sécurité
	Question 40. Je suis souvent gêné(e)/incommodé(e) dans mon travail par une pression excessive
	Question 49. Nos systèmes informatiques me fournissent les informations dont j'ai besoin
	Question 66b. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des aspects suivants de votre poste actuel : L'ambiance de travail
<p>3) la communication (incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, etc.)</p>	Question 35. Mon supérieur hiérarchique direct me donne régulièrement son avis sur mes performances
	Question 43c. Mon supérieur hiérarchique direct est disponible quand on a besoin de lui
	Question 45. Dans mon entreprise on peut, la plupart du temps, exprimer ses opinions sans crainte
<p>4) les facteurs subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, etc.).</p>	Question 6. Là où je travaille, les personnes sont traitées avec respect, quel que soit leur travail
	Question 7. Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel
	Question 8. Mon entreprise a instauré un climat où l'on peut remettre en question la façon dont les choses sont faites habituellement
	Question 43d. Mon supérieur hiérarchique direct mobilise l'engagement individuel et collectif