

**ACCORD METHODOLOGIQUE SUR LA PREVENTION ET LA MESURE DU STRESS
ET DES FACTEURS PSYCHOSOCIAUX DANS LA BRANCHE DES COOPERATIVES
DE CONSOMMATEURS**

PREAMBULE :

Fidèle aux principes fondateurs énoncés dans le préambule de sa Convention Collective Nationale :

« Les coopératives de consommateurs et leurs filiales s'efforceront d'être dans leurs relations sociales, un exemple de responsabilité mutuelle et de force collective »

« Les coopératives de consommateurs et leurs filiales assureront à leurs employés, les conditions de travail requises pour pouvoir contribuer effectivement à l'efficacité économique de leurs coopératives »

La branche des coopératives de consommateurs considère que la santé physique et mentale des salariés doit se situer au cœur de ses préoccupations et que cette question doit constituer un enjeu stratégique pour les entreprises coopératives puisqu'elle lie conditions de travail et performance.

Or depuis quelques années, le stress est progressivement apparu comme l'un des risques professionnels majeurs.

Le stress n'est cependant pas la seule forme possible du mal-être au travail : les violences verbales et physiques, le harcèlement, les conduites addictives, la souffrance au travail en font également partie.

La notion de risques psychosociaux prend en compte toutes ces situations et recouvre l'ensemble des risques professionnels portant atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés. Ces risques peuvent entraîner des pathologies telles que des dépressions, des maladies psychosomatiques, des problèmes de sommeil, mais aussi, générer des maladies cardio-vasculaires ou des troubles musculo-squelettiques.

Conscients de la complexité de ce phénomène recouvrant de multiples aspects (stress, violences, mal-être, harcèlement, etc...), n'épargnant aucun secteur d'activité, aucune entreprise y compris les petites structures et concernant toutes les fonctions, les partenaires sociaux considèrent que l'identification d'une éventuelle exposition à ces risques doit passer par une analyse de facteurs notamment organisationnels, environnementaux et sociaux. Ils estiment que l'examen des conditions de travail des salariés de la profession permettra d'évaluer les risques psychosociaux spécifiques de la branche et d'identifier les priorités communes à l'ensemble des sociétés coopératives.

Tout en soulignant que l'employeur assure seul la responsabilité juridique de prendre les mesures préventives nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés, la branche professionnelle et les partenaires sociaux souhaitent :

- associer étroitement les institutions représentatives du personnel et les salariés à la mise en œuvre de ces mesures,
- proposer un cadre de référence relatif aux facteurs psychosociaux qui permette aux entreprises coopératives de répondre au mieux aux exigences de la loi et à la nécessité d'améliorer les conditions de travail.

La CPNE de la branche a constitué un groupe de travail paritaire pour initier une politique de prévention des risques psychosociaux et assurer la coordination et la mise en œuvre des actions de prévention en la matière au niveau national.

Dans le cadre de cette démarche paritaire, les coopératives de consommateurs souhaitent mettre en place un accord méthodologique afin de créer le cadre d'une mutualisation des bonnes pratiques en matière de prévention du stress au travail et d'évaluation des facteurs psychosociaux dans la branche professionnelle.

Sur le plan général, cet accord s'inscrit dans le cadre de l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008 étendu par arrêté du 23 avril 2009.

Sur le plan particulier, cet accord réunit les éléments fondamentaux des questions de santé et de sécurité des personnes et a pour but de disposer d'un diagnostic sur la question du stress au travail et des facteurs psychosociaux partagé par tous les acteurs de l'entreprise.

Il s'agit, ensuite, par le biais d'accords d'application au niveau des entreprises, de :

- prévenir les situations à risque en disposant d'une évaluation collective permanente permettant de maîtriser l'impact des facteurs de stress professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés et d'autre part, identifier des causes pouvant affecter collectivement un plus grand nombre de salariés,
- construire et déployer des plans d'actions collectifs fondés sur les facteurs de stress identifiés,
- développer l'écoute individuelle pour, d'une part, détecter les fragilités et, d'autre part, proposer un accompagnement.

ARTICLE 1. DEFINITION DU STRESS ET DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Afin de disposer d'une approche commune, il est essentiel d'en définir les principaux éléments.

M-S.
Rb
BZ
F

15 → 2

L'ANI du 2 juillet 2008, définit le stress comme « un état survenant 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 ».

Il précise, par ailleurs, que :

- différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires,
- qu'un même individu peut réagir de manière différente à des situations similaires à différents moments de sa vie,
- le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée à cet état peut réduire l'efficacité au travail et causer des problèmes de santé,
- toute manifestation du stress au travail ne doit pas être considérée comme du stress lié au travail,
- le stress lié au travail peut être provoqué par des causes aussi diverses que l'organisation du travail, son contenu, son environnement, une mauvaise communication....

L'expression, plus large, de risques psychosociaux évoque diverses situations de mal-être, de ressenti négatif par rapport au travail. Elle renvoie à des contextes d'entreprises et à des causes très variées : surcharge de travail, contraintes excessives de temps mais aussi perte de repères, difficulté à trouver du sens au travail, conflit de valeurs... Elle rappelle surtout que la santé psychique n'est pas seulement une dynamique individuelle, mais qu'elle se construit aussi dans la relation aux autres : par la reconnaissance, par la possibilité d'échanges et de coopération dans le travail, avec le soutien de collègues et de la hiérarchie.

Le stress et les risques psychosociaux sont à l'origine de troubles sur le plan psychologique, avec un impact plus ou moins grave sur le plan physique.

Les situations stressantes et durables ont donc un coût pour la santé des individus qui les subissent et, par voie de conséquence, ont également des répercussions négatives sur le fonctionnement des entreprises. Elles peuvent se traduire par du désengagement au travail, un absentéisme accru, des conflits entre les personnes.

ARTICLE 2 . OBJET DE L'ACCORD

Le présent accord a pour objet la réalisation d'un diagnostic commun à toutes les entreprises et établissements de la branche.

MS.
RB
BL
EF

ad 3

Ce diagnostic permet d'identifier et de quantifier les facteurs de risques psychosociaux des salariés des sociétés coopératives.

A partir du diagnostic réalisé, il s'agira :

Pour la branche :

- de développer des outils de repérage et de suivi des situations à risques spécifiques à la profession par la mise en place d'indicateurs sur les facteurs de risques psychosociaux et leur évolution afin de mieux orienter la démarche de prévention au niveau national,
- de mutualiser les moyens de sensibilisation et de communication sur la politique de prévention des facteurs de risques.

Pour les sociétés coopératives de décliner par accord paritaire ces dispositifs afin de :

- construire et déployer des plans d'actions basés sur les facteurs identifiés, et destinés à les prévenir, les réduire ou les supprimer,
- proposer un accompagnement personnalisé des salariés confrontés à des situations de ce type,
- sensibiliser et de former à ces questions les différents acteurs dans chacune des entreprises de la branche susceptibles d'intervenir,
- définir des modalités de suivi des actions mises en œuvre.

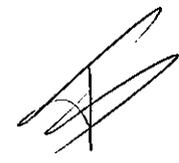
Les partenaires sociaux entendent, par le biais des actions définies par le présent accord, permettre aux différentes entreprises coopératives de la branche de se doter des moyens adéquats pour identifier, prévenir, réduire ou éliminer le stress au travail et les risques psychosociaux.

Pour cette étude, la CPNE, ou le groupe de travail, choisira les établissements de référence parmi :

- les différents formats de magasin : super – hyper- proximité – hard discount ;
- les sièges sociaux et administratifs ;
- les entrepôts.

ARTICLE 3. LA MISE EN ŒUVRE DU DIAGNOSTIC :

3.1 Principe :

 . 

  4

11-5 - RB

Afin de développer une prévention efficace du stress au travail et de préserver ainsi la santé et la sécurité des salariés, les partenaires sociaux conviennent de mettre en œuvre un diagnostic de la mesure des facteurs de risques psychosociaux et de stress au travail au sein des différents établissements de référence. Le diagnostic servira de base à une réflexion sur la mise en place d'actions correctives limitant au maximum les situations génératrices de stress.

➤ **3-1-1 Principaux facteurs de risques psychosociaux pouvant être analysés :**

Les partenaires sociaux considèrent que toute situation de travail peut comporter des tensions entre les attentes des salariés et les objectifs de l'entreprise coopérative, mais généralement des compromis acceptables sont trouvés dans l'activité quotidienne.

Les risques psychosociaux doivent alors être analysés comme le résultat de tensions excessives ou de tensions non régulées par l'organisation du travail et le système de relations sociales.

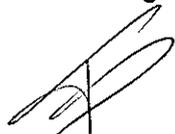
En fonction de la variété des contextes et pour faciliter l'analyse, on peut caractériser quatre grandes familles de tensions liées principalement :

- Aux contraintes du travail à effectuer :
 - Exigences quantitatives (charge de travail, rendement, masse d'informations à traiter...),
 - Exigences qualitatives (précision, qualité, vigilance...).
- Aux valeurs et aux exigences du salarié
 - Tensions entre les exigences du travail et celles de la vie hors travail, entre les attentes de parcours professionnel et celles du court terme de l'entreprise.
- A l'organisation du travail :
 - Modalités d'aménagement du temps de travail et d'adaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques et à la vie sociale et familiale,
 - Nouveaux modes d'organisation (flux tendu, polyactivité...).
- Aux relations de travail :
 - Organisation du management,

M-S.

RB

BP



- Communication entre les différents acteurs de l'entreprise.

3-1-2 Principaux indicateurs de détection pouvant être retenus :

La démarche de prévention nécessite de recueillir en amont des données pour construire des actions : ces indicateurs d'origines différentes (RH, santé, performance, relations sociales), sont utiles pour évaluer les problèmes. Très souvent déjà disponibles dans l'entreprise (ex.: absentéisme...), leur analyse partagée permet de faire des hypothèses.

S'agissant du vécu au travail, le recueil de la parole des salariés est indispensable. Cette étape permet de remonter aux causes, aux contextes d'organisation favorisant la survenue des facteurs de risques psychosociaux.

Ces instruments de mesure des facteurs de risques à caractère psychosocial peuvent se regrouper autour des 6 grands axes suivants : les exigences du travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et relations de travail, les conflits de valeurs et l'insécurité économique.

- Indicateurs liés aux exigences du travail : les indicateurs suivants peuvent être retenus pour décrire les exigences du travail :
 - **La quantité de travail** : la charge de travail peut-être perçue différemment selon le sexe ou l'âge. Il convient également de rechercher si certaines catégories socioprofessionnelles sont plus concernées que d'autres.
 - **La pression temporelle** : qui peut être liée à la cadence automatique d'une machine, aux normes de production, aux délais, à la dépendance immédiate vis-à-vis d'un ou plusieurs collègues,
 - **La complexité du travail,**
 - **Les difficultés de conciliation entre travail et vie personnelle** : concilier travail et obligations familiales,
- Indicateurs liés aux exigences émotionnelles : les indicateurs suivants peuvent être retenus :
 - **La relation au public** : qui peut se traduire par des tensions avec le public voire la peur au travail (en cas d'agression physique),
 - **Le fait de devoir cacher ses émotions,**
 - **L'empathie** : notamment en cas de contact avec la souffrance.
- Indicateurs liés à l'autonomie et aux marges de manœuvre : les indicateurs suivants peuvent être retenus :

- **L'autonomie procédurale** : elle se traduit par très peu de liberté pour décider comment faire son travail, quand l'interrompt momentanément...
 - **La prévisibilité du travail,**
 - **L'utilisation et le développement des compétences** : apprendre des choses nouvelles, employer pleinement ses compétences...
 - **L'association plus étroite des salariés aux changements** : consultation et information lors de la mise en place des changements organisationnels ou technologiques.
- Indicateurs liés aux rapports sociaux, relations de travail : les indicateurs peuvent être les suivants :
- **Le soutien social au travail** : solidarité de la part des collègues de travail, soutien de la hiérarchie et qualité de la communication...
 - **La violence au travail** : il s'agit souvent de violence psychologique,
 - **La reconnaissance des efforts** : la qualité de travail et les conséquences qui en découlent en termes de déroulement de carrière, de rémunération, de sécurité de l'emploi, de respect de la hiérarchie et des collègues...
- Indicateurs liés au conflit de valeurs : il peut s'agir ici :
- **de conflits éthiques** c'est-à-dire l'obligation de travailler d'une façon qui heurte la conscience professionnelle du salarié ou de faire dans son travail des choses que l'on désapprouve à titre personnel,
- Indicateurs liés à l'insécurité économique : il peut s'agir :
- **De menaces immédiates sur l'emploi,**
 - **De la perte des caractéristiques valorisées de l'emploi** : rétrogradation, détérioration des perspectives de carrière, des conditions de travail, de la rémunération...

Des indicateurs fournis par la Médecine du travail peuvent également être des outils efficaces de l'évaluation.

3.2 Moyens de réalisation :

M-S - RB
 BL

7

3.2.1 Un diagnostic réalisé dans le cadre d'une expertise centralisée et coordonnée :

La réalisation de ce diagnostic sera effectuée dans le cadre d'une expertise centralisée et coordonnée au niveau de la branche des coopératives de consommateurs.

Afin de permettre une analyse précise de la situation, les parties conviennent de recourir à l'intervention d'un organisme externe spécialisé dans l'évaluation des risques socioprofessionnels et des conditions de travail.

Cet organisme extérieur et indépendant travaillera directement en lien avec le comité national de pilotage ad'hoc et les comités de pré-pilotage afin de déterminer l'ensemble des facteurs de risques psychosociaux au sein des différents établissements de la branche.

3.2.2 La constitution et les missions des comités de pré-pilotage :

➤ Constitution des comités de pré-pilotage

Les comités de pré-pilotage sont composés :

- de membres du CHSCT du périmètre des différentes entités dans lesquels va se dérouler l'expertise ;
- de représentants des institutions représentatives du personnel et des organisations syndicales ;
- de membres de la DRH de l'établissement et/ou de la coopérative concernée.

➤ Missions des comités de pré-pilotage :

Les comités de pré-pilotage auront pour mission de :

- Permettre la circulation de l'information entre le champ local et le champ national de l'investigation.

3.3.3 La constitution et les missions du comité de pilotage paritaire de branche :

➤ Constitution du comité de pilotage paritaire de branche :

M-S - RB
BL
F

ab 8

Le Comité paritaire de pilotage sera constitué de 3 représentants par organisation syndicale représentative et d'autant de représentants des sociétés coopératives de consommateurs.

➤ **Missions et moyens du comité de pilotage paritaire de branche :**

Le comité de pilotage aura les missions et les moyens suivants :

- piloter la démarche nationale,
- recenser les actions déjà menées au sein des coopératives et analyser les résultats pour définir des approches globales et transversales des problématiques rencontrées,
- guider le choix et la mise en forme des outils de diagnostic,
- participer à la formulation des pistes d'actions,
- assurer le suivi des actions et de leur évaluation.

Il s'agira de poursuivre et de développer une politique active de prévention des risques professionnels en renforçant la prévention en direction de certains risques et publics prioritaires déterminés par l'analyse des conditions de travail des salariés de la profession notamment par la sensibilisation des acteurs.

Pour cela, la conception d'outils et de guides par la branche professionnelle permettra une large diffusion devant conduire à l'appropriation d'une véritable culture de prévention aussi bien par les sociétés coopératives que par les salariés.

Il s'agira d'encourager les démarches de prévention des risques professionnels dans toutes les entreprises coopératives, TPE et PME comprises.

Pour se faire, considérant que l'établissement du document unique d'évaluation des risques constitue l'un des principaux leviers de progrès dans l'entreprise, les partenaires sociaux préconisent que soient proposés, au niveau national, des repères méthodologiques et des outils pour aider les TPE et PME coopératives à résoudre telle ou telle difficulté à chaque étape de la réalisation de ce document, faisant de cette obligation légale l'occasion d'engager ou de renforcer une politique de prévention portée par tous les acteurs de l'entreprise coopérative.

ARTICLE 4. CALENDRIER ET RESTITUTION DU DIAGNOSTIC :

M-S - RB
BL
[Signature]

[Signature]

L'établissement du diagnostic devra intervenir au plus tard dans les 12 mois de la signature du présent accord.

Les facteurs professionnels susceptibles de générer des risques par métier et par établissement observé seront présentés au Comité de pilotage paritaire de branche.

Ce diagnostic présentera une dimension globale à la problématique des facteurs psychosociaux de la branche et mettra en valeur les bonnes pratiques de prévention qu'il est souhaitable de mutualiser.

Dans le cadre de ce diagnostic, seront élaborés :

- une grille de repérage des situations à risques spécifiques à la profession afin de faciliter son appropriation par les entreprises coopératives de la branche,
- des méthodologies de prise en compte des facteurs de risque ainsi recensés,
- des pratiques favorisant le bien-être au travail.

ARTICLE 5. PRECONISATION DE PLAN D'ACTION DANS LES COOPERATIVES :

Le diagnostic vise à faire émerger, s'il y a lieu, les situations de tensions excessives et à les associer à des situations concrètes de travail aidant ainsi à en rechercher les causes plus profondes dans l'organisation du travail. Il doit permettre, au final, de déterminer des actions de prévention portant sur la réduction des tensions et aussi sur le développement des capacités de régulation individuelle et collective.

A partir du diagnostic et de l'identification des risques psychosociaux, le comité de pilotage paritaire de la branche préconisera donc des mesures pouvant figurer dans le plan d'action qui sera élaboré par les différentes coopératives.

Le plan d'action visera à prévenir, éliminer ou à défaut réduire les facteurs de risques permettant ainsi notamment une amélioration de l'efficacité professionnelle des salariés et de la qualité de la vie au travail.

Ces plans pourront être articulés totalement ou partiellement, en fonction des particularités propres à chaque coopérative autour des problématiques suivantes :

- les relations sociales,
- le contenu du travail,
- l'environnement physique du travail,

M-S. RB BR

no

- l'organisation du travail.

Sans venir en contradiction avec d'éventuelles dispositions locales antérieures.

ARTICLE 6. REALISATION DU PLAN D'ACTION :

Le plan d'actions, dans chacune des coopératives, devra s'accompagner d'un calendrier prévisionnel de réalisation.

ARTICLE 7. SUIVI DE L'ACCORD :

Le Comité de pilotage de branche établira un bilan annuel de l'application de l'accord.

Ce bilan sera présenté à l'ensemble des organisations syndicales signataires du présent accord lors d'une réunion de la CPNE de la branche.

Ce bilan abordera :

- l'examen des résultats des diagnostics ;
- l'avancement des plans d'actions ;
- les propositions d'amélioration du dispositif de prévention.

ARTICLE 8. DISPOSITIONS FINALES

1. Champ d'application

Les dispositions du présent accord sont applicables aux entreprises entrant dans le champ d'application de la convention collective du personnel des coopératives de consommateurs.

2. Durée et date d'entrée en vigueur :

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il s'appliquera à compter du jour qui suit son dépôt auprès des services compétents.

3. Révision et dénonciation de l'accord :

Le présent accord pourra être révisé dans les conditions prévues par l'article L2261-7 et L2261-8 du code du travail. Il pourra être dénoncé par les parties signataires dans les conditions prévues aux articles L2261-9 et suivants du code du travail.

M-S - RB
BR
P

as
P

4. Formalité- Publicité

Cet accord fera l'objet des formalités de dépôt prévues à l'article L 2231-6 et suivants du code de Travail.

5. Extension

Les parties signataires projettent de demander l'extension du présent accord, la Fédération Nationale des Coopératives de Consommateurs sera alors chargée des formalités à accomplir à cette fin.

Fait à Paris, le 9 juillet 2010

Pour la FNCC

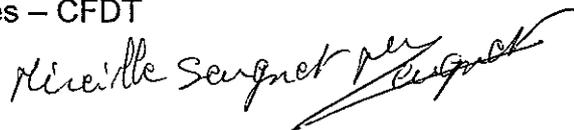
Denis FISCHER

90 

Pour les Organisations Syndicales

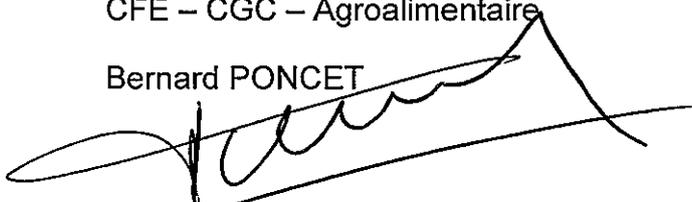
Fédération des Services – CFDT

Elisabeth REAUDIN



CFE – CGC – Agroalimentaire

Bernard PONCET



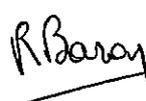
CFTC – CSFV

Joseph NOGA



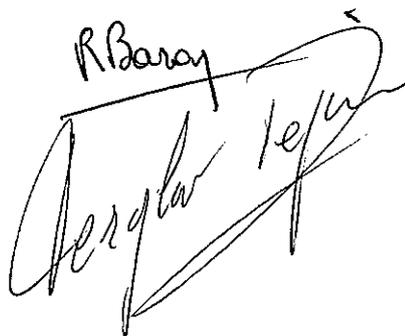
Fédération du commerce – CGT

Richard BARON



FGTA-FO

Dejan TERGLAV



ANNEXE
**EXEMPLES D' ACTIONS POUVANT ETRE MISE EN ŒUVRE DANS LES
COOPERATIVES DE CONSOMMATEURS**

En fonction des causes éventuellement identifiées, des mesures de nature collective et/ou individuelle pourront être envisagées dans les domaines suivants :

▪ Actions de sensibilisation et de formation :

Dans le but de sensibiliser les différents acteurs de l'entreprise coopérative, des formations pourront être dispensées en matière de prévention des risques psychosociaux.

Exemples :

- Possibilité de prévoir une formation des managers à l'identification des situations potentiellement génératrices de risques et à la gestion de conflit. En effet, l'encadrement de proximité dispose d'informations pertinentes sur les réalités de la vie de travail, les difficultés d'équipe... et il sera un moteur des actions de prévention. Sa formation sur le thème des RPS est d'autant plus importante que les cadres sont eux-mêmes soumis aux facteurs de stress dans leur environnement professionnel.

- Possibilité de prévoir une formation des membres des CHSCT, des délégués du personnel et des délégués syndicaux afin de les sensibiliser à l'identification des situations. Des actions de communication sur les missions des CHSCT et des délégués du personnel en matière de santé et sécurité au travail pourront être menées.

▪ Mesures collectives d'accompagnement :

Il reviendra aux différentes sociétés coopératives de favoriser avec les IRP et, notamment, les CHSCT :

- la mise en œuvre et la fédération des compétences d'un ensemble de professionnels : médecins du travail, médecins conseils et médecins experts, responsables RH, représentants des salariés et des organisations syndicales afin de permettre une prise en charge collective des risques psychosociaux ;

La mise en commun des compétences propres à chaque acteur est la condition fondamentale de la construction d'une prévention adaptée et efficace.

M-S- RB BL

▪ Mesures d'accompagnement et alertes individuelles :

Les différentes sociétés coopératives pourront, à titre d'exemple, convenir des actions suivantes à la condition de garantir la confidentialité au salarié :

❖ Ecoute et accompagnement individuel au sein des services de santé au travail :

Lors de la détection de situation à risque, le salarié pourra être invité à un entretien avec le médecin du travail ainsi qu'avec le responsable RH.

❖ Mise en place d'un numéro vert et gratuit :

Possibilité de mettre en place un numéro vert permettant, en cas de besoin, aux collaborateurs d'entrer en contact avec un spécialiste formé au soutien et à l'accompagnement par téléphone.

▪ Mise en place d'instances de veille

Afin de mieux assurer la prévention des situations de stress et de violence au travail, des cellules de veille pourront être mises en place dans les établissements si l'accord d'entreprise le prévoit.

Le rôle de ces cellules est de rassembler tous les éléments d'alerte ou « signaux faibles » en vue de déceler les situations à risques. Ces éléments peuvent venir de vecteurs très différents comme les hiérarchies, les services RH, les services médicaux, les assistantes sociales et les organisations syndicales.

Elles pourront être composées du responsable RH, du médecin du travail, d'un membre du CHSCT appartenant à une organisation syndicale signataire et éventuellement d'autres personnes concernées. La fréquence de leur réunion est à définir.

Les membres de ces instances seront tenus par une obligation de confidentialité.

Richard Baran
R Baran

Bernard PONCET

Stéphanie Serquet
Serquet

Il n'est

Tosca

Angela

X