

**Accord de branche du 26 juin 2018 relatif à la prévention et à la gestion des RPS du
personnelle des études d'huissiers de justice**

Le 26 juin 2018, les organisations patronales des études d'huissiers et les représentants des organisations syndicales CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT et FO ont conclu l'avenant n°63 de la convention collective nationale du personnel des études d'huissiers, relatif à la prévention et à la gestion des RPS da salariés de huissiers de justice.

Cet accord triennal nourrit les objectifs suivants :

- D'impliquer l'ensemble des instances consultatives de l'étude ;
- D'augmenter la prise de conscience et la compréhension des risques psychosociaux par l'ensemble des parties employeurs et salariés ;
- D'engager une démarche de prévention globale qui impliquera l'ensemble des acteurs internes et externes de l'étude ;
- D'élaborer et de promouvoir des outils de détection de facteurs de risques et d'effets sur la santé ;
- De prévenir les situations de nature à engendrer des risques psychosociaux au sein des études.

Les principales dispositions de l'accord se déclinent comme suit :

- 1/ Définitions et concepts de RPS
- 2/ Identification des situations de RPS
- 3/ Les acteurs de la prévention des RPS
- 4/ La mise en place des démarches d'actions de prévention
- 5/ Sensibilisation par l'information des salariés, du personnel encadrant et des employeurs
- 6/ Formation à maintenir, à développer ou à prévoir
- 7/ Création et mise en place du document unique
- 8/ Mise en œuvre d'une charte éthique
- 9/ Le renforcement du droit d'expression des salariés
- 10/ Une politique d'écoute individuelle et de prise en compte des situations particulières
- 11/ Une politique d'écoute individuelle et de prise en compte des situations particulières
- 12/ Les sources d'information pour la mise en place des moyens de détection
- 13/ La gestion de la plainte d'un salarié
- 14/ Accompagnement des salariés victimes et protection des salariés ayant relaté les situations à risques

Vous trouverez ci-après une étude de l'avenant ainsi que l'avenant dans son intégralité.

1/ Définitions et concepts de RPS :

Le bien-être au travail : Ce concept recouvre tout ce qui participe à l'obtention d'un haut niveau de santé au travail.

Les risques psychosociaux : Sous l'entité RPS, on entend stress mais aussi violences internes (harcèlement moral, harcèlement sexuel) et violences externes (exercées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés).

Le stress : 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...

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. ».

Le mal-être au travail : C'est un état émotionnel en lien avec le contexte organisationnel et relationnel dans l'entreprise. Ce phénomène peut aller de l'inquiétude du salarié sur son avenir à un mal-être plus important ou une souffrance au travail.

Le harcèlement moral : Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel (article L. 1152-1 du code du travail).

Le harcèlement sexuel : Aucun salarié, aucun candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation en entreprise ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure de discrimination, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement de toute personne dont

le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers (article L. 1153-1 et suivants du code du travail).

La violence au travail : La violence va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. La violence au travail peut se traduire par des agressions verbales, comportementales, physiques...

Le burn-out : il se caractérise par un état d'épuisement général, à la fois psychique, émotionnel et mental; les « batteries sont vides » et le sujet n'est plus capable de récupérer sur de courtes durées. Ce syndrome d'épuisement s'accompagne d'une série de symptômes.

Le bore-out : Syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui. Le syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui ou bore-out est un trouble psychologique engendré par le manque de travail, l'ennui et, par conséquent, l'absence de satisfaction dans le cadre professionnel.

2/ Identification des situations de RPS :

A titre non exhaustif, les partenaires sociaux énumèrent certaines situations de travail pouvant comme génératrices de RPS :

A/ Les facteurs liés aux conditions internes :

L'organisation du travail et processus de travail : exigences quantitatives excessives ; délais de procédure ou de traitement insuffisants ; mise en œuvre des nouvelles technologies.

Relations de travail et communication : manque de collaboration de la part des collègues, et/ou des supérieurs hiérarchiques, management peu participatif, autoritaire ou déficient, absence ou faible reconnaissance du travail accompli, manque de communication interne, absence de prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle.

B/ Les facteurs liés aux conditions externes :

Les difficultés liées à l'exercice de la fonction (relations conflictuelles avec les clients débiteurs ou créanciers).

3/ Les acteurs de la prévention des RPS :

L'accord répertorie l'ensemble des acteurs internes et externes aux études d'huissiers, en spécifiant le rôle de chacun dans la gestion des situations de RPS :

L'employeur : Il met en place la politique et les mesures de prévention.

L'encadrement : Il met en œuvre les mesures décidées par l'employeur. Le responsable hiérarchique est ainsi le premier relais et doit être l'interlocuteur privilégié des salariés en vue de préserver un environnement de travail dans le respect mutuel.

Le CHSCT : Il a pour attributions d'être informé et/ou consulté sur les conditions de travail (...). Le CHSCT participe, par ses interventions et propositions, à la protection de la santé physique et mentale des salariés, à l'amélioration de leurs conditions de travail et à l'analyse des risques professionnels sur la base des informations dont il dispose. Il est à l'écoute du personnel et sert de relais pour orienter et accompagner les salariés qui font état de situations de souffrance. Conformément aux dispositions législatives, il procède à des enquêtes et des inspections.

Les autres représentants du personnel : ils signalent à l'employeur dans le cadre de leur mission de représentation des salariés, les situations individuelles qui leur paraissent être constitutifs de RPS

Les délégués du personnel exercent leur droit d'alerte dans les conditions prévues par les dispositions légales (art. L. 2313-2 du code du travail) notamment dans le cadre de la lutte contre le harcèlement moral et le harcèlement sexuel.

Le personnel :

Chaque membre du

personnel contribue à la qualité du climat de travail et plus généralement, de l'ambiance régnant au sein de l'étude. Chaque membre du personnel participe à la prévention des RPS notamment en signalant avec discrétion et délicatesse, toute situation dont il aurait connaissance.

Le médecin du travail et service de santé au travail :

Il appartient au service de santé au travail de conduire les actions de santé au travail dans le but de préserver la santé physique et mentale des travailleurs et de conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants notamment sur les dispositions et mesures nécessaires afin d'éviter ou de diminuer les risques professionnels.

Le médecin du travail, par ses contacts auprès de l'ensemble des salariés au titre de la surveillance de l'état de santé des salariés, peut détecter des situations facteurs de souffrance et de mal-être au travail.

A tout moment, le salarié peut se rapprocher de la médecine du travail, et évoquer avec le médecin du travail les difficultés qu'il rencontre. Si le médecin du travail estime qu'un salarié est en danger, il est tenu par un devoir d'alerte à l'égard de l'employeur. Dans le cadre du tiers-temps, le médecin du travail recevra tout salarié qui le souhaite, et ce en plus des visites régulièrement organisées par l'étude. Les salariés seront informés de ce droit par note de service affichée au sein de l'étude.

La commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation (CPPNI) et la commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE)

La formation est un moyen incontournable pour appréhender les risques psychosociaux, apprendre à prévenir et à aider les parties à mieux gérer toute situation de tension et/ou de souffrance au travail.

Les partenaires sociaux au sein de la CPPNI déterminent cette politique de formation et la commission paritaire nationale de l'emploi en arrête les actions prioritaires.

Le CSE :

Le CSE contribue à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail et réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel. Il appartient en outre au CSE de saisir l'inspection du travail de toutes plaintes et observations relatives à la législation du travail et donc, notamment, aux risques psychosociaux.

4/ La mise en place des démarches d'actions de prévention :

L'accord prévoit différentes pistes de travail pour gérer et prévenir les situations de RPS :

- Constituer des groupes de réflexion ;
- Informer les employeurs et les salariés ;
- Impliquer les médecins du travail ;
- Sensibiliser l'ensemble des salariés et de les écouter ;
- Mettre en place des moyens de détection des risques.

5/ Sensibilisation par l'information des salariés, du personnel encadrant et des employeurs :

Des actions d'information et de sensibilisation régulières seront mises en place par la branche après accord des partenaires sociaux dans le cadre de la CPPNI.

Le contenu de ces actions de sensibilisation sera orienté :

- D'une part, sur les définitions des notions et les enjeux juridiques de la santé au travail (stress, souffrance au travail, harcèlement moral et sexuel, discriminations) ;
- D'autre part, sur le rapport au travail du personnel, sur les relations entre salariés, sur l'organisation et les situations de travail ainsi que sur les bonnes pratiques managériales à adopter pour éviter ou à défaut réduire tout risque psychosocial.

6/ Formation à maintenir, à développer ou à prévoir :

Les partenaires sociaux se fixent pour objectif de former progressivement les différents acteurs et en particulier les huissiers de justice pour leur permettre de prévenir, d'identifier, de comprendre, de gérer les phénomènes de harcèlement et de violence au travail et d'assister les personnes qui en sont victimes.

Ainsi, les formations permettant de minimiser les risques psychosociaux, sont principalement orientées vers le management, la gestion des conflits et le droit du travail.

La CPPNI s'engage à promouvoir auprès de la CPNE, ce type de formation dont l'objectif est de réduire les risques psychosociaux.

7/ Création et mise en place du document unique (DU) :

Afin de prendre la particularité des études et entités de la profession, dont les effectifs sont dans leur très grande majorité inférieurs à cinquante salariés, les partenaires sociaux souhaitent apporter des solutions adaptées. En conséquence, un modèle de document unique incluant la notion de risques psychosociaux sera réalisé et mis à disposition via le RPSH (réseau privé sécurisé des huissiers).

8/ Mise en œuvre d'une charte éthique :

L'esprit de cette charte est de développer un comportement positif au sein de l'étude afin de préserver ou de permettre un climat de bien-être au travail. Il permet aussi de favoriser la relation avec les tiers.

Cette charte permettra de développer une culture d'entreprise et bien au-delà une culture de la profession.

Elle pourra être affichée à l'accueil de chaque office, notamment pour sensibiliser la clientèle de l'engagement de l'étude.

Un modèle de charte susceptible d'être repris par les différentes études et entités est proposé en annexe.

9/ Le renforcement du droit d'expression des salariés

Pour les études assujettis à l'obligation de mise en place de réunions de droit d'expression des salariés, ces réunions seront l'occasion d'informer l'ensemble des salariés de l'étude sur la question de la santé et du bien-être au travail et d'échanger sur l'organisation du travail. Une synthèse des conclusions de ces réunions sera présentée au CHSCT.

10/ Une politique d'écoute individuelle et de prise en compte des situations particulières :

L'accord préconise la mise en place d'un entretien individuel annuel pour favoriser la libre expression des salariés dans leur rapport au travail. Un modèle de fiche d'entretien individuel sera proposé aux employeurs.

11/ Devoir de signalement - individuelle et de prise en compte des situations particulières :

L'accord préconise la mise en place d'un entretien individuel annuel pour favoriser la libre expression des salariés dans leur rapport au travail. Un modèle de fiche d'entretien individuel sera proposé aux employeurs.

12/ Les sources d'information pour la mise en place des moyens de détection :

L'obligation de sécurité de résultat porte sur un risque connu ou susceptible d'être connu.

C'est par un faisceau d'indices que les risques peuvent être détectés.

Les indicateurs sont pour partie spécifiques à chaque entité ; toutefois il peut être utile d'en donner une liste indicative brève :

- Les divers entretiens pour l'ensemble des salariés ;
- Le turn-over avec analyse des causes des départs de l'étude ;
- La variation de la charge de travail ;
- L'absence de formation pour s'adapter ou évoluer et pouvoir faire face aux contraintes de son activité et de son évolution ;
- La fréquence de l'absentéisme ;
- La variation du nombre de visites médicales à la demande du salarié auprès de la médecine du travail ;
- La variation du nombre de plaintes auprès des instances représentatives du personnel ;
- La fréquence des procédures disciplinaires ;
- Les rapports annuels des médecins du travail qui devront permettre de connaître quels facteurs de risques ont été recensés dans le cadre des consultations médicales
- Les comptes rendus des échanges avec les salariés travaillant en forfait annuel jours à l'occasion des entretiens annuels sur le fondement de l'article L. 3121-60 du code du travail ;
- Les registres et les procès-verbaux des instances représentatives ;
- Les procès-verbaux des réunions de droit d'expression.

13/La gestion de la plainte d'un salarié :

A/ Procédure interne : l'enquête

Le salarié s'estimant victime d'un harcèlement ou toute personne de l'Etude informée peut déclencher une procédure interne de vérification des faits allégués afin de pouvoir les faire cesser.

Le salarié peut se faire assister dans toutes ses démarches par un représentant du personnel ou une personne de son choix appartenant obligatoirement à l'étude.

A la suite de l'entretien, l'employeur peut décider de procéder à une enquête.

L'enquête menée dans un délai raisonnable comportera les investigations, y compris auprès du médecin du travail, les auditions et les confrontations utiles.

Cette enquête sera menée dans la plus grande confidentialité afin de garantir le respect et la dignité de chacun. Toutes les parties doivent bénéficier d'une écoute impartiale et d'une équité de traitement.

Le résultat de l'enquête sera notifié aux parties par l'employeur qui en tirera les conséquences compte tenu de son obligation de sécurité de résultat.

B/ Recours à la médiation

L'employeur peut proposer le recours à la médiation, comme chaque partie peut le faire.

Si les parties sont d'accord sur cette démarche, elles doivent conjointement choisir un médiateur.

En cas de réussite de la médiation, le médiateur en informe les parties et l'employeur. Si des mesures sont à prendre, l'employeur en assurera la mise en œuvre si elles sont compatibles avec les intérêts de l'étude.

En cas d'échec de la médiation, l'employeur restera tenu par les dispositions relatives à son obligation de sécurité de résultat.

14/ Accompagnement des salariés victimes et protection des salariés ayant relaté les situations à risques :

L'accord prévoit le soutien aux salariés ayant subi des actes de harcèlement ou de violence à l'occasion de relations professionnelles et également à l'égard de ceux les ayant relatés.

Ainsi, aucune sanction de quelque nature qu'elle soit, aucune mesure discriminatoire directe ou indirecte ne peuvent être prononcées vis-à-vis d'un salarié pour avoir subi, refusé de subir, témoigné ou rapporté de bonne foi de tels agissements.

Les mesures d'accompagnement sont portées à la connaissance des salariés des études et entités entrant dans le champ de l'accord. Elles prévoient notamment que :

- Un salarié victime de tels agissements bénéficie, en tant que de besoin, du soutien de l'employeur au travers notamment d'un accompagnement psychologique, médical et social, pris en charge par l'employeur ;
- Les entreprises s'engagent à traiter en priorité la demande du salarié qui a été victime de ces actes en facilitant son maintien ou son retour à son poste de travail.
- Tout salarié ayant été victime d'une dénonciation calomnieuse doit également bénéficier des mêmes mesures d'accompagnement.