

ACCORD SUR LA PREVENTION ET LE TRAITEMENT DU STRESS AU TRAVAIL

Entre les soussignées :

La société AUSY, SA au capital de 3 667 475 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro B 352 905 707, dont le siège est situé au 88, Boulevard Gallieni – 92445 Issy Les Moulineaux Cedex,

Représentée aux fins des présentes par Monsieur Jean-Marie MAGNET en qualité de Président Directeur Général,

Ci-après dénommée « La Société »

D'une part,

Et,

Les organisations syndicales représentatives soussignées :

- **CFDT**, représentée par Madame / Monsieur _____, délégué syndical
- **CGT**, représentée par Madame / Monsieur _____, délégué syndical,
- **CFE-CGC**, représentée par Madame / Monsieur _____, délégué syndical,
- **CFTC**, représentée par Madame / Monsieur _____, délégué syndical,

Ci-après dénommées « Les Organisations Syndicales»

**D'autre part,
Ensemble dénommées les Parties**

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
ARTICLE 1^{ER} – CHAMP D’APPLICATION	6
1.1. DEFINITION DU STRESS.....	6
1.2. OBJET DE L’ACCORD	7
ARTICLE 2. ELABORATION D’UN DIAGNOSTIC	7
2.1. IDENTIFICATION D’INDICATEURS DU STRESS AU TRAVAIL.....	7
2.2. ANALYSE DES ENQUETES QUALITE.....	8
ARTICLE 3. IDENTIFICATION DES FACTEURS DE STRESS AU TRAVAIL	9
3.1 LE CONTEXTE DE TRAVAIL	9
a. <i>L’envoi en mission</i>	9
b. <i>Les conditions d’exécution de la mission</i>	9
c. <i>Les visites médicales</i>	9
3.2 L’ABSENCE DE VISIBILITE SUR L’EVOLUTION PROFESSIONNELLE DU SALARIE DANS L’ENTREPRISE	10
3.3 LES DEPLACEMENTS.....	10
3.4 LES INTER CONTRATS	10
3.5 LE RISQUE D’UN SENTIMENT DE NON APPARTENANCE A L’ENTREPRISE.....	11
ARTICLE 4. PREVENTION ET TRAITEMENT DU STRESS AU TRAVAIL	11
4.1. PREVENTION EN MATIERE D’ORGANISATION ET DE CONDITIONS DE TRAVAIL	11
4.2. PREVENTION EN MATIERE DE MANAGEMENT	12
a. <i>Formation des managers à l’identification du stress et des facteurs psychosociaux</i>	12
b. <i>Développement du management de proximité</i>	12
4.3. TRAITEMENT DES CAS INDIVIDUELS	13
a. <i>Réception d’un courrier électronique par la DAS</i>	13
b. <i>Organisation d’un entretien avec le salarié</i>	13
c. <i>Plan d’action</i>	14
4.4. GESTION DES SITUATIONS DE CRISE.....	15
4.5 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	15
ARTICLE 5. INFORMATION, SENSIBILISATION ET RESPONSABILITE DES ACTEURS	15
5.1. LES SALARIES.....	15
5.2. LE CLIENT	16
5.3. LE CHSCT.....	16
5.4. LE MEDECIN DU TRAVAIL	16
ARTICLE 6. DUREE ET SUIVI DE L’ACCORD	16
ARTICLE 7. DISPOSITIONS FINALES	17
7.1. ENTREE EN VIGUEUR.....	17
7.2. PUBLICITE DE L’ACCORD	17
7.3. MODIFICATION DE L’ACCORD	17

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES :

- Accord National Interprofessionnel du 26 mars 2010 relatif au harcèlement et à la violence au travail
- Procédure AUSY d’enquête relativement au cas de harcèlement moral au travail et de dégradations des conditions de travail
- Charte AUSY des salariés en inter-contrat

Préambule

La lutte et la prévention du stress au travail vise à obtenir une protection de la santé des salariés, ainsi qu'une plus grande efficacité au travail, et ce dans l'intérêt commun des salariés et de la société.

Au niveau macro-économique, les impacts financiers et sociaux du stress au travail sont les suivants :

- 2 à 3 milliards d'euros en France en 2007 (Etude INRS)
- 3 et 4% du PIB des pays industrialisés (Etude du BIT - Bureau International du Travail)
- Le stress touche 4 salariés sur 10
- Le stress est en nette augmentation dans les catégories supérieures (47%), et notamment pour les cadres supérieurs (57%)

Le stress au travail peut générer des conséquences préjudiciables pour le salarié et l'entreprise, telles que :

- Dégradation de la santé mentale et physique des salariés pouvant engendrer des conséquences médicales graves,
- Augmentation de l'absentéisme et du turn-over,
- Démotivation, baisse de la créativité,
- Dégradation de la productivité et de la qualité du travail,
- Dégradation du climat social, mauvaise ambiance de travail,
- Atteinte à l'image de l'entreprise,
- ...

Dans ce contexte, les obligations légales à la charge de l'employeur sont rappelées :

- L'employeur se doit d'établir un programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail. Ce programme doit fixer la liste détaillée des mesures envisagées, leurs conditions d'exécution et l'estimation de leurs coûts respectifs (article L 4612-16, 2 du Code du Travail)
- L'employeur doit informer et consulter le CHSCT (ou les DP) sur le bilan et le programme annuels (article L 4612-16 et L 4612-17 du Code du Travail)
- L'employeur doit informer le CE du bilan et du programme annuels accompagné de l'avis du CHSCT (article L 4612-17, alinéa 3, du Code du Travail)

D'une façon générale, il est admis que les situations suivantes peuvent être à l'origine de risques psychosociaux :

- les discriminations liées à l'âge, à la race, au genre (le sexisme notamment), à l'orientation sexuelle, etc.
- le harcèlement moral ou sexuel,
- la violence au travail, quelle soit comportementale, verbale ou physique (cf. Accord National Interprofessionnel du 26 mars 2010 relatif au harcèlement et à la violence au travail),
- l'intrusion dans la vie privée,
- les conflits de valeur (un tel conflit peut, par exemple, survenir lorsque la demande d'un client doit être réalisée dans un délai jugé trop court par le consultant pour réaliser un travail de qualité, la qualité étant pour ce dernier une valeur essentielle),
- les répercussions négatives d'une situation de crise sur les autres salariés...

Les comportements listés ci-dessus, étant précisé que cette liste n'est pas exhaustive, ne sont pas tolérés dans le cadre de l'entreprise.

En outre, certaines autres situations peuvent également générer du stress :

- la situation de handicap,
- le retour de congé maternité
- une mauvaise communication,
- les conditions de travail
- l'organisation des services de l'entreprise

Le stress au travail doit également être appréhendé selon la diversité des salariés et des situations de travail.

La très grande majorité des consultants de sociétés de conseils en hautes technologies réalisent des missions chez les clients ou pour son compte dans le cadre d'un forfait. Ce type d'organisation du travail complexifie la gestion des relations de travail, du fait de la relation triangulaire entre :

- AUSY qui reste l'unique employeur du consultant,
- le consultant qui travaille, le cas échéant, au quotidien dans l'environnement client,
- le client qui attend du consultant une prestation intellectuelle de qualité, en lien fréquent avec une grande exigence en matière de planning et d'avancement des tâches.

Les faits suivants décelés par les médecins du travail pour les métiers de l'informatique peuvent éventuellement être à l'origine de risques psychosociaux générateurs de stress :

- l'urgence des travaux à effectuer et la difficulté de négocier les délais,
- l'obligation de résultats,
- la défaillance managériale,
- le sentiment d'isolement lié au positionnement chez le client,
- l'absence de reconnaissance au travail,
- les périodes d'inter-contrat pendant lesquelles le salarié n'est pas affecté à une activité précise.

Partant de ces constats :

Les Parties ont souhaité, dans la philosophie de l'Accord européen du 8 octobre 2004 sur le stress au travail et de l'Accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008, conclure le présent accord afin de fixer un cadre permettant de prévenir, détecter, et traiter les cas éventuels de stress au sein de la société.

Les Parties au présent accord s'entendent sur le fait que la prévention du risque psycho-social doit être prise en compte dans le cadre des risques professionnels. Les risques psychosociaux, tels que définis par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, sont souvent résumés par simplicité sous le terme de « stress », qui n'est en fait qu'une manifestation de ce risque en entreprise. Ils recouvrent en réalité des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés, et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises. On les appelle "risques psychosociaux", car ils sont à l'interface de l'individu (le "psycho") et de sa situation de travail (« le social »).

Les Parties au présent accord soulignent l'intérêt primordial de cet accord, et soulignent le fait que le salarié est au cœur de l'entreprise.

Les représentants du personnel (délégués du personnel, membres du C.H.S.C.T, délégués syndicaux) jouent également un rôle actif dans cette prévention, par leur disponibilité permanente pour les salariés, et la vigilance qu'ils portent à leurs conditions de travail. Ils ont en outre un rôle important à jouer, dans la remontée d'informations et d'alertes dans le cadre de leur mandat.

La Société a ainsi déjà notamment mis en place une procédure, destinée à identifier et résoudre toute difficulté des salariés, s'apparentant à des faits de harcèlement moral et de dégradations des conditions de travail. Elle est annexée au présent accord.

C'est dans ce contexte que les Parties au présent accord se sont rencontrées pour négocier et conclure le dispositif applicable au sein de la société en matière de lutte contre le stress au travail.

Les Parties sont ainsi convenues de ce qui suit :

Article 1^{er} – Champ d'Application

1.1. Définition du stress

Il existe plusieurs définitions du stress.

Selon l'Institut Français d'Action contre le Stress (IFAS), le stress est l'effort que fait l'individu pour s'adapter à une modification de son environnement. Cet effort se manifeste par des pensées, des émotions et des signes physiques, qui conditionnent le comportement qu'adopte l'individu.

L'Accord européen du 8 octobre 2004 définit le stress comme étant « *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'IFAS précise que dans le langage populaire, le mot stress a une connotation négative ; selon le contexte, il désigne aussi bien la source, la manifestation ou la conséquence.

Les Parties s'accordent sur la définition suivante du stress, qui rejoint celle de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, reprise par l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 2 juillet 2008 (point 3).

Le stress est ainsi défini comme « *survenant lorsqu'il y a 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 de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité* »

L'ANI du 2 juillet 2008 précise également que « *le stress d'origine extérieure au milieu du travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress dans l'entreprise ne doit pas être considérée comme stress lié au travail.* »

Le stress 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.* »

Pour autant, les Parties s'entendent sur le fait que cet accord a vocation à traiter toute situation de stress s'exprimant dans l'entreprise, quelle que soit son origine.

Le stress n'est pas en tant que tel une maladie professionnelle, et renvoie à des problématiques et à des causes très variées et très complexes. Toutes les contraintes au travail ne sont pas des facteurs de stress.

Les symptômes du stress peuvent être à la fois :

- physiques (troubles du sommeil, prise de poids, tension artérielle, ulcères, bruxisme...)
- psychiques (dépressions, nervosité, tristesse, perte de confiance en soi...)
- comportementaux (agressivité, irritabilité, isolement, absentéisme, comportements addictifs...)
- cognitifs (diminution de la capacité de concentration, augmentation des erreurs, baisse de la productivité...).

Les exemples de stress au travail peuvent être nombreux : distorsion entre la perception de chacun de sa charge de travail, et la perception des moyens dont il dispose pour y faire face, contraintes de planning, difficulté à trouver du sens à son travail, conflits de valeur et d'intérêt, absence ou de

l'insuffisance de reconnaissance de sa hiérarchie, mauvaise communication avec ses collègues et sa hiérarchie, annonce d'un changement dans l'organisation du travail...

1.2 Objet de l'accord

Conscientes que la défense de la santé psychique et du bien-être au travail des salariés revêt une importance capitale, les Parties se sont accordées, par la signature du présent accord à fixer un cadre général en vue de prévenir, éviter ou, au pire, détecter et traiter les cas de stress au travail.

Ce cadre a vocation, plus généralement, à limiter les risques psychosociaux associés.

L'approche du contexte de travail retenue par les Parties implique que le travail doit être conçu :

- de façon à ce que chacun puisse interagir sur la situation, les méthodes et la vitesse d'exécution,
- de façon à ce que chacun ait une vue d'ensemble et une compréhension des différentes opérations,
- pour donner à chacun la possibilité d'utiliser et développer la totalité de ses ressources,
- pour permettre les contacts humains et la coopération entre ses acteurs,
- pour donner à chacun le temps nécessaire pour satisfaire une bonne articulation entre vie professionnelle et vie familiale.

Il s'agit donc pour les Parties au travers de cet accord :

- D'augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail, par l'employeur, les salariés et leurs représentants,
- D'attirer l'attention des managers sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail et ce, le plus précocement possible,
- De fournir à l'employeur et aux salariés un cadre, non culpabilisant pour l'individu, qui permette de prévenir, d'éviter, de détecter et de faire face aux problèmes de stress au travail,
- De prendre en compte l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle.

Article 2. Elaboration d'un diagnostic

2.1. Identification d'indicateurs du stress au travail

Il est convenu de mettre en place des indicateurs permettant de mesurer les situations pouvant révéler la présence de stress dans l'entreprise lié au travail et à en identifier les causes et prévenir les effets.

Ainsi, la Direction fournira à la commission de suivi, une fois par trimestre la liste des indicateurs suivants, par établissement, et le cas échéant, en distinguant les salariés de la structure des consultants, et les hommes des femmes:

- Indicateurs de temps
 - Durée moyenne des missions
 - Nombre d'arrêts de travail pour raisons médicales par tranche hebdomadaire,
 - Niveau d'inter-contrat
 - Durée des périodes d'inter-contrat (moyenne, médiane, écart-type)
 - Nombre de congés payés reportés (chiffre annuel communiqué au 31 mai de chaque année)

- Indicateurs de mouvement du personnel (exprimé en nombre de personne et en équivalent temps plein)
 - Nombre d'embauches
 - Nombre de départs

- Indicateurs de relations sociales
 - Nombre d'instances judiciaires engagées
 - Nombre de mise en demeure et de procès-verbaux de l'inspection du travail
 - Nombre de recours à des modes de solution non juridictionnels engagés

- Indicateurs de formation
 - Nombre de jours de formation reçus dans l'année ;
 - Nombre de demandes de formation exprimées (DIF, CIF) lors des bilans annuels
 - Nombre de DIF refusés
 - Nombre de CIF refusés

- Indicateurs sur la santé au travail
 - Nombre de courriers électroniques envoyés à l'adresse mise en place dans le cadre du présent accord (santeautravail@ausy.fr)
 - Nombre de visites médicales organisées à la demande du salarié
 - Nombre et analyse des cas traités
 - Typologie des plans d'actions
 - Nombre de saisine de la commission de médiation

- Autres indicateurs
 - Nombre de salariés en grand déplacement

L'analyse des résultats de ces indicateurs pourra conduire les Parties à les compléter par d'autres indicateurs, afin de permettre une mesure plus approfondie des situations pouvant révéler la présence de stress professionnel dans l'entreprise.

2.2. Analyse des enquêtes qualité

Depuis plusieurs années, la Direction Qualité mène une fois par an des enquêtes anonymes auprès des salariés en vue d'obtenir leur appréciation générale sur AUSY, et leur appréciation quant à la gestion des collaborateurs par les managers, et quant aux missions confiées.

Ces enquêtes permettent les analyses suivantes :

- A- Pour l'enquête de satisfaction sur la gestion des collaborateurs, sont abordés les thèmes suivants : l'adéquation des attentes avec les missions confiées et les formations réalisées, la prise en compte de la personnalité du consultant, le suivi de ses objectifs par son manager, l'attribution de responsabilités par son manager, la reconnaissance de son travail par son manager, sa communication avec son agence, son sentiment d'appartenance et la qualité de son intégration.

- B- Pour l'enquête de satisfaction sur les missions confiées, sont abordés les thèmes suivants : l'adéquation de ses compétences avec ses missions, le contexte métier de son client, sa montée en compétences, l'adéquation de sa charge de travail et la durée de ses missions, le contexte relationnel client, les moyens et conditions pratiques de sa mission, la cohérence

entre sa mission et les objectifs associés, la fréquence de son suivi, son information sur la satisfaction du client.

Il est convenu que les représentants du personnel pourront participer à une éventuelle évolution ultérieure du contenu de ces enquêtes.

Article 3. Identification des facteurs de stress au travail

Les actions de lutte contre le stress au travail peuvent être primaires (suppression des sources de stress), secondaires (aider les individus à identifier les causes de stress), et/ou tertiaires (prendre en charge les individus affectés par le stress).

Il faut donc identifier les facteurs de stress afin de pouvoir définir des axes d'intervention organisationnels, managériaux et individuels.

Sur la base des indicateurs fournis par la Direction, les organisations syndicales bâtiront des tableaux récapitulatifs reflétant l'image du stress dans l'entreprise avec identification des axes possibles d'amélioration et identification des actions à mener.

3.1 Le contexte de travail

a. L'envoi en mission

Il est rappelé que la mission confiée au consultant doit correspondre à ses compétences professionnelles. L'ordre de mission établi à l'occasion du départ d'un consultant en mission doit permettre à ce dernier de s'exprimer, s'il estime que ce n'est pas le cas. Dans cette hypothèse, le manager devra porter une attention toute particulière au suivi de cette mission afin de s'assurer que la réalisation de la mission n'est pas source de stress pour le consultant. Le cas échéant, les actions nécessaires devront être prises (actions de formation, accompagnement renforcé, etc).

Par ailleurs, dans le cas d'une mission ayant généré pour un salarié un état de stress particulièrement important, une prévention spécifique sera assurée lors de l'envoi d'un autre salarié sur cette même mission, afin de prévenir la réitération de cette situation.

b. Les conditions d'exécution de la mission

Lorsque les conditions d'exécution d'une mission chez le client se révèlent être sources de stress pour le consultant, ce dernier a la possibilité d'émettre une alerte auprès de son manager qui devra déclencher en urgence (dans les 8 jours) un suivi de mission spécifique afin de remédier aux difficultés de son consultant. Cette alerte sera émise par courrier électronique, envoyé au manager et à la Direction des Affaires Sociales en copie, qui s'assurera du traitement effectif de la situation. En outre, si la situation chez le client décrite par le consultant est constitutive d'une infraction définie par le Code pénal, l'entreprise proposera au consultant une assistance juridique.

c. Les visites médicales

Les Parties constatent que les problématiques de stress au travail ne sont pas toujours identifiées par les salariés qui les subissent. Face à cela, les parties s'engagent à poursuivre la réflexion, déjà initiée par la Direction, sur l'augmentation de la fréquence des visites médicales chez le médecin du travail, et/ou sur l'intégration de personnel médical dans l'entreprise.

3.2 L'absence de visibilité sur l'évolution professionnelle du salarié dans l'entreprise

Les choix stratégiques ou organisationnels de l'entreprise dans un contexte de croissance peuvent être un facteur important de stress pour le salarié, s'il n'a pas de visibilité suffisante sur sa place actuelle et à venir dans l'entreprise.

AUSY attache donc une importance particulière au fait qu'au cours des entretiens d'évaluation annuels, le responsable hiérarchique évoque avec le salarié, si ce dernier le souhaite, ses aspirations d'évolution et/ou de formation lui permettant de développer ses compétences. Ce point est consigné dans le compte rendu d'entretien qui y fait suite. Le salarié doit être tenu informé des appréciations faites à son sujet. Il doit avoir connaissance de la perception de sa hiérarchie à son égard. Une vigilance particulière sera accordée au suivi des plans d'action qui pourraient être arrêtés lors de ces entretiens.

Il est également rappelé que dans le cadre de la négociation engagée relative à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), les Parties entendent définir un référentiel des métiers existants chez AUSY et ce, afin de donner une visibilité de carrière à chaque salarié au sein de l'entreprise. L'objectif est de permettre à tout salarié d'élaborer et de mettre en œuvre un projet d'évolution de carrière.

3.3 Les déplacements

La Direction rappelle qu'elle propose de conclure au 1^{er} semestre 2012 une négociation relative aux déplacements réalisés par les consultants dans le cadre des missions confiées. Cette négociation sera l'occasion de déterminer les conditions et modalités de déplacement des consultants. Elle portera entre autres sur le temps de trajet.

Dans le cadre de cette négociation, la priorité sera donnée à l'élaboration et la mise en œuvre d'un guide de l'ordre de mission. Son objectif est d'éclairer les points suivants :

- préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale, une attention toute particulière étant portée sur les grands déplacements,
- identifier et prévenir les causes de stress pour le salarié dues à l'éloignement du contexte familial,
- motiver les choix en terme de moyen de transport,
- donner l'assurance au salarié du respect des obligations conventionnelles (article 50 de la convention collective nationale applicable) et jurisprudentielles (équilibre entre vie professionnelle et vie familiale), indépendamment des relations commerciales avec le client.

3.4 Les inter contrats

L'inter contrat, bien que directement lié à l'activité d'AUSY peut constituer une source de stress du consultant.

La Charte AUSY des salariés en inter-contrat, annexée au présent accord, a pour objet de veiller pendant cette période à une meilleure gestion des consultants :

- lors de leur accueil,
- lors de la recherche d'une nouvelle mission,
- lors de la définition des tâches à accomplir pendant cette période spécifique.

3.5 Le risque d'un sentiment de non appartenance à l'entreprise

La grande majorité des salariés sont des consultants, travaillant quotidiennement dans le cadre de leur mission chez les clients, et non pas au siège de la Société, ni dans ses agences.

Cette situation de fait peut conduire certains consultants à ressentir une distance dans leurs rapports avec leurs managers, et ainsi, un sentiment de non-appartenance à la société, bien qu'AUSY reste évidemment leur unique employeur.

Partant de ces constats, la Société veille à ce que les managers soient régulièrement présents chez leurs clients, et poursuivent de manière trimestrielle les réunions de suivi de missions avec leurs consultants. Une attention particulière devra être portée aussi sur la fréquence des réunions d'agence et des journées d'intégration.

Par ailleurs, l'entreprise a mis en place, depuis plusieurs années, la fonction de Responsable de site au sein de nombreuses agences afin de renforcer la communication entre les managers et les consultants. Plus précisément, les Responsables de site constituent le canal dédié pour (i) la diffusion de l'information montante et descendante entre consultant, manager et D.R.H opérationnelle et (ii) pour assurer par leur rôle de proximité le relais des actions de communication interne indépendamment du rôle des représentants du personnel. Dans le cadre du présent accord, il est convenu que le développement de la fonction de Responsables de Site soit généralisé sur tout le territoire national.

Article 4. Prévention et traitement du stress au travail

Au regard des travaux préparatoires à la négociation du présent accord, les Parties sont convenues de mettre en place un dispositif de prévention du stress axé sur l'amélioration de l'organisation du travail (4.1.), le management (4.2.), un dispositif visant à traiter individuellement les cas de stress (4.3.), ainsi que les situations de crise (4.4) et les circonstances exceptionnelles (4.5).

4.1. Prévention en matière d'organisation et de conditions de travail

Les Parties entendent rappeler que seule une démarche participative prenant en compte les préoccupations des salariés relatives à leur santé mentale et physique permettra de faire face au problème de stress identifié au sein de la Société.

Ainsi les Parties conviennent que lors des propositions de mission aux consultants, les managers puissent entendre, dans la limite, d'une part des exigences opérationnelles définies par la Direction, et d'autre part de la vie privée et du respect du temps de travail, les éventuels souhaits de ces derniers.

Par ailleurs, dans la mesure où les conditions physiques de travail peuvent constituer un élément générateur de stress pour les salariés, une attention particulière sera apportée à ce que les salariés bénéficient de conditions de travail adaptées, que ce soit en matière de température, de luminosité du lieu de travail, d'ergonomie du poste de travail, d'environnement sonore, etc.

4.2. Prévention en matière de management

a. Formation des managers à l'identification du stress et des facteurs psychosociaux

Les Parties entendent rappeler que l'un des rôles du manager est de conduire son équipe à la performance, dont la notion ne se résume pas au seul aspect financier.

Aujourd'hui, les « managers » sont principalement des managers commerciaux qui développent l'activité commerciale, qu'ils doivent concilier avec le facteur humain, richesse de l'entreprise.

Le manager constitue l'interface entre l'entreprise et son équipe, entre le client et l'entreprise, et doit, à ce titre, filtrer le stress afin de protéger son équipe. L'attitude du manager face au stress impacte ainsi toute l'équipe. Le manager doit comprendre les mécanismes d'adaptation de son équipe. Le manager doit suivre la mission du consultant avec la participation du client afin d'évaluer de façon constructive la prestation rendue. Il sera extrêmement attentif à analyser toute cause de mécontentement du client, et à en préserver le consultant.

Ainsi pour que les managers puissent mener à bien leurs missions, les Parties conviennent de renforcer les actions de formation des managers dans ces domaines, et notamment sur :

- la prévention du stress et la prévention de la souffrance au travail liée aux risques psychosociaux, avec une attention particulière sur la communication interpersonnelle et le respect de la personne,
- la conduite des entretiens annuels d'évaluation (écoute, reconnaissance, etc.), avec une attention particulière portée sur la gestion des carrières et les outils de motivation. Il leur sera notamment rappelé l'importance de respecter la fréquence des bilans annuels.

La Direction s'assurera de la bonne appropriation du contenu de cet accord par les managers et mettra en place toutes les actions complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires.

b. Développement du management de proximité

Les Parties indiquent que la performance de la société repose sur une relation managers/consultants équilibrée. Dans ce cadre, le salarié pourra consulter son dossier, et pourra demander l'adjonction de tout courrier qu'il aurait envoyé à l'entreprise.

En outre, afin d'assurer une relation managers/consultants équilibrée, la Société veillera à ce que les managers :

- identifient les compétences et qualités professionnelles de chacun, les mettent en valeur et les développent,
- fassent preuve au quotidien d'une écoute active de leurs consultants au sujet de leurs conditions de travail afin de prendre les mesures éventuellement nécessaires, notamment en ce qui concerne les familles monoparentales (ce point est actuellement débattu lors de la négociation en cours relative à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes),
- transmettent à leurs consultants l'appréciation complète de leur travail communiquée par le client dans le cadre du suivi de prestation dans le but, d'une part, de favoriser la reconnaissance de leur travail en interne et, d'autre part, d'analyser les conditions de la mission pour détecter et anticiper un éventuel problème,

- mettent à profit des réunions de suivi de mission en s'assurant :
 - o de leur forme (lieu adapté, régularité, préparation),
 - o de leur fond (aspects techniques de la mission, éventuelles difficultés rencontrées, conditions de travail, éventuelle demande de changement de mission),
 - o des suites à donner (remontées des clients),
- mettent à profit les bilans annuels sur l'activité professionnelle du consultant pour, au-delà de l'évaluation proprement dite de cette activité, prendre en compte leurs observations notamment en terme de souhait de positionnement pour toute nouvelle mission ou d'évolution de carrière et discuter des moyens associés.

Une charte de bonne conduite du manager pourra être établie.

4.3. Traitement des cas individuels

Il est tout d'abord rappelé que l'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, et ceci en application des dispositions des articles L.4121-1 et suivants du Code du Travail.

Dans ce cadre, les Parties conviennent que le traitement du stress au sein de la Société nécessite la mise en place d'un dispositif d'alerte.

Ce dispositif d'alerte s'ouvre dès la réception par la Direction des Affaires Sociales d'un courrier électronique du salarié faisant référence à une situation de stress (**a.**). Dès lors, un entretien avec le salarié sera organisé (**b.**) et un plan d'action sera, si nécessaire, élaboré et mis en œuvre pour faire cesser les difficultés du salarié (**c.**)

a. Réception d'un courrier électronique par la DAS

Tout salarié s'estimant être en situation de stress et considérant que la situation nécessite qu'elle soit portée à la connaissance de la Direction, pourra faire part de sa situation en envoyant un courrier électronique à la Direction des Affaires Sociales à l'adresse suivante : santeautravail@ausy.fr.

Préalablement à cette démarche, il est préconisé au salarié de consulter le Médecin du Travail, son médecin traitant ou tout autre médecin spécialiste, ces médecins pouvant d'ores et déjà se prononcer sur sa situation, en toute objectivité.

Le courrier électronique devra faire si possible une description exhaustive de la situation.

Le manager du salarié ne sera pas informé à ce stade de la procédure du courrier électronique du salarié.

b. Organisation d'un entretien avec le salarié

Dès lors que la DAS est saisie par un salarié, elle désigne un représentant parmi ses membres (à l'exception du Directeur des Affaires Sociales), appelé « référent », qui le prend immédiatement en charge.

Dans un délai de 8 jours maximum à compter de la réception du courrier électronique, le référent organisera un entretien avec le salarié pour faire un point sur sa situation. Il est le garant du

déroulement dans de bonnes conditions de l'entretien. À ce titre, l'entretien devra avoir lieu dans un lieu neutre, et à une date choisie d'un commun accord entre le référent et le salarié.

Avant l'entretien, le référent pourra consulter le dossier professionnel du salarié en vue de connaître son historique notamment au regard d'éventuels arrêts maladie antérieurs.

En outre, le référent communiquera au salarié les coordonnées du Médecin du Travail, ainsi que celles des représentants du personnel de façon à ce qu'il puisse choisir le conseil par qui il pourra être accompagné, s'il le souhaite, lors de l'entretien.

L'entretien permettra au salarié de faire part de ses difficultés rencontrées, et d'exprimer la (ou les) solution(s) qui, selon lui, pourraient régler la situation.

Aucune analyse ne sera faite lors de l'entretien, notamment sur l'évaluation de la gravité des faits. Le référent se limitera, lors du rendez-vous, à consigner tous les faits relatés par ce dernier, s'apparentant à une situation de stress au travail.

A la suite de cet entretien, le référent soumettra dans les 48 heures au salarié un compte-rendu, qui contiendra une première analyse des causes de stress ainsi que les axes de solution qui pourraient être retenus pour pouvoir mettre un terme à la situation.

Parallèlement, le référent et le représentant du personnel, éventuellement choisi par le salarié pour l'accompagner, rencontreront, de façon conjointe ou séparée, le manager du salarié, afin de s'assurer que ce dernier a bien pris conscience de ce qui a provoqué la situation de stress chez le salarié.

c. Plan d'action

Au vu de l'examen individuel de chaque cas, un plan d'action concerté entre la DAS, le salarié et son manager sera élaboré **dans les plus brefs délais**, et **au plus tard** dans les 8 jours suivant l'entretien, si la situation a perduré à la suite de l'entretien avec le manager.

Dans l'intervalle, toutes les mesures conservatoires nécessaires seront proposées par le référent afin de protéger la santé du salarié (télétravail, dispense d'activité, changement temporaire d'affectation, etc.). L'assistance d'un psychologue pourra également être proposée au salarié par l'intermédiaire du Médecin du Travail.

Le plan d'action contiendra, le cas échéant, toute mesure visant à faire cesser la situation de stress décrite par le salarié. Il fera l'objet d'un point de suivi entre le référent, le salarié, son éventuel conseil et son manager selon une fréquence définie par le plan d'action.

Une commission de médiation pourra être saisie en cas de désaccord sur le plan d'action ou en présence d'une situation très complexe. Elle sera composée d'un membre de la Direction des Affaires Sociales, du Médecin du Travail, d'un membre désigné par le CHSCT et d'un représentant du personnel désigné par le salarié.

Indépendamment du périmètre de ce présent accord, si la Société devait estimer que la situation décrite par le salarié relève de faits s'apparentant à des faits de harcèlement moral ou sexuel ou de violence au travail, la Direction ouvrira une enquête en liaison avec le CHSCT sans délai sur le sujet, conformément à la procédure en vigueur au sein de la société, et qui est annexée au présent accord. Dans ce contexte, toutes les mesures conservatoires de protection seront prises par la Direction.

4.4. Gestion des situations de crise

En cas de situation de détresse avérée d'un salarié présentant un caractère d'urgence, il pourra être fait appel au médecin du travail qui recevra le ou les salariés concernés en visite médicale d'urgence dans la journée. Le salarié sera accompagné par une personne appartenant au personnel de l'entreprise. En cas d'indisponibilité du médecin du travail, le salarié pourra être accompagné au service d'urgence de l'hôpital le plus proche. Enfin, quand la situation le justifie, il pourra être fait appel aux pompiers et/ou au SAMU pour qu'ils interviennent directement sur le lieu de travail.

4.5 Circonstances exceptionnelles

Certaines circonstances exceptionnelles survenant dans le cadre de la vie privée peuvent être sources de stress pour les salariés, en particulier en cas de décès d'un proche ou en cas d'enfant malade.

En cas de décès d'un proche, il est rappelé que la convention collective nationale applicable accorde des jours d'absence exceptionnelle rémunérée pour permettre au salarié d'assister aux obsèques, selon le barème suivant :

- assister aux obsèques de son conjoint ou d'un de ses enfants : 2 jours ouvrés
- assister aux obsèques de ses ascendants : 2 jours ouvrés
- assister aux obsèques de ses collatéraux jusqu'au 2^{ème} degré (frère et sœur) : 1 jour ouvré
- assister aux obsèques de son beau-père, de sa belle-mère : 1 jour ouvré

Il est bien entendu qu'une facilité administrative est acquise pour ce type de congés.

En cas d'enfant malade, l'article L. 1225-61 du Code du travail précise que tout salarié a le droit de bénéficier d'un congé non rémunéré de 3 jours par an en cas de maladie ou d'accident, constatés par certificat médical, d'un enfant de moins de 16 ans dont il assume la charge (la durée de ce congé étant portée à 5 jours si l'enfant a moins d'un an ou si le salarié assume la charge de 3 enfants ou plus âgés de moins de 16 ans).

L'entreprise entend doubler la durée de ce congé non rémunéré en cas de maladie d'un enfant de moins de 16 ans, soit 6 jours maximum par salarié et par an.

Article 5. Information, sensibilisation et responsabilité des acteurs

5.1. Les salariés

Une communication spécifique sur le présent accord sera faite aux salariés en utilisant tous les outils de communication interne, tels que le site Intranet AUSY et la newsletter trimestrielle. Un focus particulier sur la mise en œuvre pratique et quotidienne des mesures y figurant sera fait.

Les coordonnées de centres ou organismes proposant des consultations de psychologue seront affichées dans tous les établissements.

D'autre part, les Parties mettent l'accent sur l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 26 mars 2010 relatif au harcèlement et à la violence au travail, annexé au présent accord, et qui sera affiché dans tous les établissements de l'entreprise. Dans ce cadre, la Direction accompagnera les instances représentatives du personnel dans leurs actions de promotion de cet ANI auprès des salariés.

Enfin, la politique d'AUSY en matière de santé au travail fera l'objet d'une mise à jour du livret d'accueil de l'entreprise. Il sera notamment rappelé au salarié en mission les principes de base, tels que :

- AUSY reste son unique employeur,
- un suivi de mission est effectué tous les 3 mois,
- il doit obtenir l'autorisation préalable d'AUSY pour faire des heures supplémentaires,
- la hiérarchie AUSY demeure l'unique interface pour la validation des absences prévisionnelles,
- etc.

5.2. Le client

Le client sera également informé, à l'appui d'un document prévu à cet effet, des éléments susmentionnés ainsi que de la durée du travail en vigueur chez AUSY qu'il doit respecter dans le cadre de la réalisation de la mission.

5.3. Le CHSCT

Le CHSCT recevra une information complète de cet accord. Il devra ensuite désigner en son sein son représentant permanent à la commission de médiation prévue à l'article 4.3, c/ du présent accord.

5.4. Le Médecin du Travail

La Direction expliquera aux Médecins du Travail les mesures prises dans le cadre du présent accord et s'assurera de leur entière collaboration dans sa mise en œuvre.

Article 6. Durée et suivi de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans renouvelable par tacite reconduction.

Il est institué une commission de suivi composée de représentants de la Direction et d'un représentant par organisation syndicale représentative.

La commission de suivi se réunira deux fois par an (en septembre et en février) pour effectuer un bilan global des actions engagées et prévoir les mesures d'ajustement nécessaire par voie d'avenant à l'accord. Lui seront communiqués certains indicateurs comme le nombre de cas traités, la typologie des plans d'actions, l'activité de la commission de médiation...

Le temps passé par les membres de la commission en réunion préparatoire, dans la limite de 15 heures par an et par membre, et en réunion de suivi, est rémunéré comme du temps de travail effectif, non déduit des heures de délégation.

En outre, une information sur le nombre de réunions de la commission de médiation évoquée au 4.3.c, sera communiquée au Comité d'entreprise une fois par semestre (en juin et en décembre).

Article 7. Dispositions finales

7.1. Entrée en vigueur

Le présent accord entrera en vigueur à la date de sa signature.

7.2. Publicité de l'accord

Conformément aux dispositions de l'article D.2231-2 du Code du travail, le présent accord sera déposé en deux exemplaires (dont une version sur support papier signée des Parties et une version sur support électronique) à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi de Nanterre et en un exemplaire au greffe du Conseil de Prud'hommes de Boulogne Billancourt.

7.3. Modification de l'accord

Le présent accord pourra être révisé à la demande de l'ensemble des signataires.

Les modifications et adjonctions apportées au présent accord, feront l'objet des mêmes procédures de consultation, de publicité et de dépôt.

Fait à Issy Les Moulineaux, le ____ 2011

POUR la Société AUSY

Monsieur Jean-Marie MAGNET, Président Directeur Général

POUR les organisations syndicales

CFDT, représentée par Madame / Monsieur _____, délégué syndical

CGT, représentée par Madame / Monsieur _____, délégué syndical,

CFE-CGC, représentée par Madame / Monsieur _____, délégué syndical,

CFTC, représentée par Madame / Monsieur _____, délégué syndical,

BIBLIOGRAPHIE

La présente bibliographie, non exhaustive sur le sujet, regroupe les différentes sources sur lesquelles les parties ont travaillé dans le cadre de la rédaction de cet accord d'entreprise. Elle a également vocation à permettre aux salariés qui le souhaitent de se renseigner plus avant sur le complexe sujet du stress au travail.

Textes juridiques

Accord cadre européen contre le stress du 8 octobre 2004

Accord National Interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008

Accord National Interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010

Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, Philippe Nasse et Patrick Légeron, 12 mars 2008

Statistiques

SUMER 2003 : « Un salarié sur six s'estime être l'objet de comportements hostiles dans le cadre de son travail », INRS, DMT Etudes et enquêtes, n° 115, 3^{ème} trimestre 2008

SAMOTRACE, Résultats intermédiaires sur les risques psychosociaux au travail, 2006 à 2007, sur 3000 personnes. Etude publiée par l'Institut de veille Sanitaire), mai 2007

Articles

Agir sur le stress et les risques psychosociaux, ANACT, Travail et changement, n° 318

Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention, INRS, DMT Dossier médico-technique, n° 106, 2^{ème} trimestre 2006

Les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles, DARES Analyses, Décembre 2010, n° 081

La prévention des risques psychosociaux du point de vue du Code du travail, Hervé Lanouzière, Semaine Sociale Lamy n° 1480, 21 février 2011

Harcèlement moral : de l'interdiction... à la prévention, Caroline Ferté, Semaine Sociale Lamy n° 306, 27 septembre 2011

Etude sur la santé au travail pour la Branche des Bureaux d'Etudes Techniques, des Cabinets d'Ingénieurs-conseils et des Sociétés de Conseils, ADESATT, 3 mars 2011

Sites internet

<http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/stress.html>

<http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Stress-les-risques-psychosociaux.html>

<http://www.anact.fr>