

**ACCORD RELATIF A LA POLITIQUE DE PRÉVENTION, D'ÉVALUATION
ET DE TRAITEMENT DU STRESS AU TRAVAIL ET
DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS L'ENTREPRISE**

ENTRE :

Les Sociétés suivantes composant l'Unité Economique et Sociale (U.E.S) :

La Société Euro Disney Associés S.C.A. au capital de 611.099.156,70 euros, sise Route nationale 34, Immeubles Administratifs, 77700 Chessy, inscrite au R.C.S. de Meaux sous le numéro 397 471 822,

La Société Euro Disney S.A.S. au capital de 1.676.940 euros, sise Route nationale 34, Immeubles Administratifs, 77700 Chessy, inscrite au R.C.S. de Meaux sous le numéro 341 908 945,

La Société ED Spectacles S.A.R.L. au capital de 60 979 euros, sise Route nationale 34, Immeubles Administratifs, 77700 Chessy, inscrite au R.C.S. de Meaux sous le numéro 385 405 584,

La Société Euro Disney S.C.A. au capital de 38.976.490 euros, sise Route nationale 34, Immeubles Administratifs, 77700 Chessy, inscrite R.C.S. de Meaux sous le numéro 334 173 887,

La Société SETEMO Imagineering S.A.R.L. au capital de 7.623 euros, sise Route nationale 34, Immeubles Administratifs, 77700 Chessy, inscrite au R.C.S. de Meaux sous le numéro 388.457.004,

L'ensemble de ces Sociétés étant représenté [REDACTED] sant en sa
qualité de Directrice Droit Social et Relations Sociales,

D'une part,

ET :

Les Organisations Syndicales :

La CFDT, représentée par l'un de ses délégués syndicaux de l'Unité Economique et Sociale.

La CFE-CGC, représentée par l'un de ses délégués syndicaux de l'Unité Economique et Sociale.

La CFTC, représentée par l'un de ses délégués syndicaux de l'Unité Economique et Sociale.

La CGT, représentée par l'un de ses délégués syndicaux de l'Unité Economique et Sociale.

La CGT-FO, représentée par l'un de ses délégués syndicaux de l'Unité Economique et Sociale.

L'UNSA, représentée par l'un de ses délégués syndicaux de l'Unité Economique et Sociale.

D'autre part,

Nb

Préambule

1. L'intention des Parties

La Direction et les partenaires sociaux considèrent que la préservation de la santé physique et psychique des salariés et la prévention des risques liés au travail, doivent se situer au cœur des préoccupations de l'Entreprise.

Il est également rappelé que l'employeur doit prendre 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.

Les risques psychosociaux font partie des 7 sujets prioritaires de la politique de Santé et de Sécurité au Travail de l'Entreprise (Manutention, Circulation Piétons, Pénibilité & Vieillessement, Bruit, Produits chimiques et Machines).

Différentes situations ont mis en évidence la préoccupation forte des organisations syndicales quant aux problèmes de santé au travail, et plus particulièrement quant à la question des risques psychosociaux. Les institutions représentatives du personnel, et en particulier les CHSCT Central et d'Établissement), sont régulièrement interpellées sur ces sujets.

Les partenaires sociaux souhaitent qu'un accord définisse et organise un traitement global, basé sur une politique volontariste à tous les niveaux de l'Entreprise.

La Direction souhaite par le présent accord contractualiser les pratiques de prévention développées au sein de l'Entreprise depuis plusieurs années dans le cadre d'un contrat de partenariat en complétant les dispositifs de prévention existants. Les Parties réaffirment l'importance de développer pour cela une approche concertée en matière de prévention des risques psychosociaux impliquant l'ensemble des acteurs concernés en associant notamment les représentants du personnel et, en particulier les CHSCT. Elles soulignent que le bien-être des salariés est un élément essentiel à la performance économique de l'Entreprise.

2. Détermination, Implication et Engagement

Dès 2005, l'Entreprise s'est engagée en concertation avec les partenaires sociaux dans une démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS) grâce à un programme organisé selon les trois niveaux de prévention :

- La prévention primaire qui vise à identifier/cartographier les risques psychosociaux pour la mise en œuvre de plans d'actions ciblés, et à développer une culture de prévention des risques psychosociaux.

Les actions suivantes ont notamment été mises en œuvre :

- Création de groupes de travail pluridisciplinaires comprenant notamment des représentants du personnel, afin d'identifier les facteurs de RPS, puis de définir et de piloter des plans de progrès dans chaque Établissement.
- Sensibilisation des membres des CHSCT, de salariés et de membres de l'encadrement.

- La prévention secondaire qui vise à développer les aptitudes des personnes à faire face aux risques psychosociaux et à leurs sources.

Les actions suivantes ont notamment été mises en œuvre :

- Formation en gestion du stress, gestion des conflits, communication non violente, etc.
- Actions concertées des médecins du travail, des infirmières, des assistantes sociales : écoute, soutien, conseil, orientation, etc.

- La prévention tertiaire qui vise à détecter et prendre en charge les personnes affectées par des troubles psychiques.

Les actions et mesures d'accompagnement suivantes ont notamment été mises en œuvre :

- Actions concertées des médecins du travail, des infirmiers, des assistantes sociales : écoute, soutien, conseil, orientation, etc.
- Mise en place d'une ligne téléphonique d'accompagnement psychologique (groupe Psya) anonyme et gratuite pour l'ensemble des salariés et accessible H24.
- Consultation sur site d'un psychologue du groupe Psya.

L'Entreprise a encore renforcé ses efforts au cours de l'année 2010, notamment par le doublement du nombre de vacations des psychologues sur site et le renforcement de la sensibilisation de l'encadrement sur les risques psychosociaux et des actions de communication sur l'orientation des personnes en détresse.

Aujourd'hui, les Parties entendent, par le présent accord, définir le cadre de référence d'une politique de prévention, d'évaluation et de traitement du stress, des risques psychosociaux et de santé au travail. Le présent accord s'inscrit pleinement dans le cadre de l'accord européen du 8 octobre 2004 et de l'Accord National Interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail. Il est ainsi rappelé que dès qu'un problème de stress au travail est identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer ou à défaut le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur. Les institutions représentatives du personnel, et à défaut les travailleurs, sont associés à la mise en œuvre de ces mesures.

En complément des mesures prises dans le cadre du présent accord, la Direction rappelle ses engagements pris dans l'avenant n° 8 à la Convention du 24 mars 1987 portant sur la création d'Euro Disneyland en France, signée entre The Walt Disney Company, l'Etat, la Région Ile-de-France, le Département de Seine-et-Marne, l'EPA et la RATP, en vue notamment de développer les transports et l'offre de logement autour du site. Un effort tout particulier sera réalisé pour augmenter le parc de logements sociaux ou à loyer modéré.

Sommaire

Préambule	2-3
Titre 1 - Champ d'Application de l'Accord	5
Titre 2 - Définition du Stress au Travail et des Risques Psychosociaux	5
Titre 3 - Les Acteurs de l'Évaluation et de la Prévention du Stress et des Risques Psychosociaux	5-8
Article 1 - La Direction de l'Entreprise	5-6
Article 2 - Les Responsables hiérarchiques (encadrement)	6
Article 3 - Le Service de Santé au Travail	6
Article 4 - Le Service HST (Hygiène et Sécurité du Travail)	6-7
Article 5 - Le Psychologue du Travail	7
Article 6 - Le Service Social	7
Article 7 - Les Services Opérations de Secours et Premiers Soins (First Aid)	7
Article 8 - Les Responsables et Chargés de Ressources Humaines	7
Article 9 - Les Instances représentatives du Personnel et les Organisations Syndicales	7-8
Article 10 - Les Salariés	8
Titre 4 - Organisation de la Prévention du Stress et des Risques Psychosociaux dans l'Entreprise	8-15
Chapitre 1 - L'Accompagnement des Changements d'ampleur dans l'Entreprise	8-9
Chapitre 2 - Démarche de Prévention du Stress et des Risques psychosociaux	9-11
Article 11 - Mise en œuvre d'une nouvelle Démarche de Prévention des Risques Psychosociaux	10-11
Article 12 - Suivi de la Démarche de Prévention des Risques Psychosociaux	11
Chapitre 3 - Outils d'Évaluation des Risques Psychosociaux et de l'État psychique	12-15
Article 13 - Évaluation des Situations collectives	12-14
13.1 - L'outil utilisé dans le cadre des groupes de travail locaux sur la prévention des risques psychosociaux	12-14
13.2 - L'outil utilisé par le Service de Santé au Travail : le questionnaire HAD	14
Article 14 - Évaluation des Situations individuelles	14-15
14.1 - Utilisation du questionnaire HAD	14-15
14.2 - Analyse de l'utilisation du Service d'aide et soutien psychologique	15
Titre 5 - Prise en charge des Salariés en Souffrance psychique	15-16
Article 15 - Mesures d'Accompagnement des Salariés en Souffrance	15-16
Titre 6 - Actions de Sensibilisation	16-17
Chapitre 1 - Sensibilisation des Encadrants à la Prévention des Risques Psychosociaux	16
Chapitre 2 - Sensibilisation des Salariés à la Prévention des Risques psychosociaux	16
Chapitre 3 - Sensibilisation des Membres des Groupes de Travail locaux	17
Titre 7 - Actions de Formation	17-18
Chapitre 1 - Formation des Encadrants à la Prévention des Risques Psychosociaux	17
Chapitre 2 - Formation des Salariés à la Prévention des Risques Psychosociaux	17-18
Titre 8 - Lutte contre le Harcèlement et la Violence au Travail	18-20
Chapitre 1 - Cadre légal	18-20
1. Harcèlement	18-19
2. La Violence au Travail	19-20
Chapitre 2 - Mesures à prendre en cas de Situations avérées	20
Chapitre 3 - Sanctions	20
Titre 9 - Communication aux Salariés	21
Titre 10 - Information sur le Contenu de l'Accord	21
Titre 11 - Suivi de l'Accord	21
Titre 12 - Durée et Mise en Œuvre	21-23
Article 16 - Durée	21
Article 17 - Révision	22
Article 18 - Dénonciation	22
Article 19 - Formalités de Dépôt et de Publicité	

Titre 1 - Champ d'Application de l'Accord

Le présent Accord s'applique à l'ensemble des salariés des Sociétés Euro Disney S.A.S/Euro Disney S.C.A./Euro Disney Associés S.C.A./ED Spectacles Sarl/SETEMO Imagineering Sarl, ci-après dénommées l'Entreprise.

Titre 2 - Définition du Stress au Travail et des Risques Psychosociaux

L'Accord National Interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail, reprenant l'accord européen du 8 octobre 2004 définit le stress comme :

«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. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve des grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. 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 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 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.»

Bien que cet accord n'ait vocation qu'à traiter du stress au travail et des risques psychosociaux, il est rappelé qu'il existe également des facteurs de stress personnel.

S'agissant du stress au travail, il est important de souligner que l'Entreprise doit prévenir et réduire les facteurs de stress, et que les conditions de travail des salariés doivent pour cela faire l'objet d'une attention particulière.

De manière plus générale, les risques psychosociaux (RPS) sont les risques qui découlent de l'interaction entre des individus et de l'interaction de l'individu avec son travail. Ils découlent de l'influence du contexte humain, organisationnel, social et technique du travail sur la santé physique et mentale des salariés.

Titre 3 - Les Acteurs de l'Évaluation et de la Prévention du Stress et des Risques Psychosociaux

La mise en œuvre d'une politique d'évaluation et de prévention du stress et des risques psychosociaux est l'affaire de tous. Elle nécessite une mobilisation et une action de l'ensemble des intervenants concernés dans l'Entreprise (Direction, responsables hiérarchiques, service de santé au travail, service hygiène et sécurité au travail, service social, responsables et chargés de ressources humaines, partenaires sociaux, salariés).

Article 1 - La Direction de l'Entreprise

L'implication de la Direction Générale, au plus haut niveau, est indispensable. Elle est une condition incontournable pour l'intégration par les représentants de l'Entreprise (personnes physiques) des enjeux de sécurité et de santé (physique et psychique) dans sa culture travail.

La Direction Générale s'assure notamment de l'appropriation par chacun des grandes orientations définies par le présent accord, ainsi que de leur bonne application.

Les Directeurs, sont quant à eux les garants de l'application concrète dans leur périmètre des orientations et de la politique de prévention du stress et des risques psychosociaux de l'Entreprise comme définie dans l'accord. Ils doivent prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité au travail et protéger la santé physique et psychique des salariés.

Article 2 - Les Responsables hiérarchiques (encadrement)

Les responsables hiérarchiques formés, quels qu'ils soient (du Chef d'équipe au Senior Vice-Président), jouent un rôle essentiel dans la préservation de la santé des salariés. Ils sont les interlocuteurs au quotidien des équipes et sont souvent le premier recours en cas de difficulté. Ils organisent en effet le collectif de travail et prennent les décisions au plus près des équipes. Leur rôle d'écoute est également primordial.

Les responsables hiérarchiques doivent contribuer à la prévention des risques psychosociaux au sein de leurs équipes.

Pour accomplir cela, et notamment en cas de difficultés, ils peuvent s'appuyer sur le support et l'expertise des différents spécialistes existants au sein de l'Entreprise (médecins du travail, équipes ressources humaines, service social, chargés de prévention hygiène et sécurité au travail...) et orienter les personnes en souffrance vers les services d'accompagnement mis à leur disposition (Psy, service de santé au travail...). Ils doivent également relayer auprès de leurs équipes les informations dont ils disposent concernant la vie de l'Entreprise.

Article 3 - Le Service de Santé au Travail

Il est rappelé que l'encadrement et les équipes ressources humaines ont un rôle privilégié à jouer concernant la gestion et l'écoute des salariés. Le service de santé au travail représente un autre lieu d'accueil et d'écoute complémentaire à disposition des salariés. Il joue également un rôle important dans la définition de la politique de prévention de l'Entreprise.

Le médecin du travail est un acteur essentiel et incontournable dans l'Entreprise en matière de santé au travail et de prévention des risques psychosociaux. Il dispose d'une bonne connaissance du milieu du travail et des salariés pour assurer ses fonctions. Il agit en toute indépendance, celle-ci étant garantie par son contrat de travail. Il est soumis au secret médical, ce qui garantit au salarié de préserver la confidentialité la plus totale.

Dans le cadre de sa mission d'organisation de la prévention dans l'Entreprise en matière de santé physique et psychique, il joue un rôle déterminant pour évaluer les facteurs de stress. Le médecin du travail joue enfin un rôle pivot dans la détection et le suivi des personnes pouvant être en difficulté.

Afin de développer leurs compétences dans le domaine de la prévention des risques psychosociaux, l'ensemble des professions médicales ont accès à des formations au titre de la formation médicale continue, ainsi qu'à certaines formations spécifiques.

Article 4 - Le Service HST (Hygiène et Sécurité du Travail)

Les chargés de prévention hygiène et sécurité du travail participent à la sensibilisation et à l'animation de la prévention, ainsi qu'au suivi des actions entreprises en lien avec les Chefs d'Etablissements. Ils apportent leur expertise pour l'analyse des risques, pour l'élaboration et l'

mise à jour du document unique et des plans d'actions. Ils ont également un rôle d'alerte en cas de situations présentant des risques pour la santé des salariés.

À ce titre, ils émettent toutes les préconisations qu'ils jugent utiles, et qui devront être respectées par l'encadrement.

Article 5 - Le Psychologue du Travail

Le psychologue du travail pilote le programme de prévention des risques psychosociaux de l'Entreprise. Il met ses expertises à disposition notamment des groupes de travail locaux, des trinômes de prévention terrain (médecin du travail, infirmière en santé au travail, chargé de prévention hygiène et sécurité du travail). Le psychologue du travail agit conformément au code de déontologie des psychologues.

Article 6 - Le Service Social

Composé d'assistants sociaux diplômés tenus au secret professionnel, le service social doit être en capacité d'alerter sur les différents mal-être rencontrés par les salariés et de remonter les informations relatives à la souffrance au travail des salariés aux interlocuteurs appropriés au sein de l'Entreprise, notamment les responsables des ressources humaines et les Chefs d'Établissements. Il propose également aux salariés un accueil et une écoute sans jugement de valeur et dans la plus stricte confidentialité. Par ailleurs, il assure un accompagnement de proximité en aidant les salariés dans leurs démarches en leur donnant tous les outils appropriés nécessaires à la résolution de leurs difficultés. Le service social est un facilitateur dans le suivi entre les différents partenaires que sont les services sociaux publics, les collectivités et les associations, le service médical, les responsables et chargés de ressources humaines, et le Comité d'Entreprise et ses commissions.

Article 7 - Les Services Opérations de Secours et Premiers Soins (First Aid)

Les services de première intervention, qu'ils s'agissent des pompiers ou des infirmiers, peuvent être amenés dans le cadre de leurs missions à intervenir auprès de salariés en souffrance psychique. A ce titre, ils sont en capacité de détecter de telles souffrances afin soit de pouvoir intervenir rapidement lorsque cela est nécessaire, soit de les orienter auprès des services appropriés.

Article 8 - Les Responsables, Chargés de Ressources Humaines et Mission Handicap

Ils accompagnent l'encadrement dans le suivi de leurs salariés. Ils veillent d'une façon générale à leur apporter conseil et assistance, notamment en matière de formation, et de développement des salariés. Les responsables et chargés de ressources humaines assurent un rôle de vigilance sur les conditions de travail, et de remontée d'informations en cas de difficulté ou de dysfonctionnement. Pour cela, ils sont également à l'écoute des salariés et des représentants du personnel, qu'ils soient élus ou désignés. Le rôle de la Mission Handicap est défini dans l'accord sur le Handicap.

Article 9 - Les Instances représentatives du Personnel et les Organisations Syndicales

Les Instances représentatives du personnel et les organisations syndicales sont des acteurs clefs de la vie du collectif de travail. Elles ont un rôle à jouer en matière de remontée d'informations et d'alerte dans le cadre de leur mandat. Elles sont forces de proposition.

L'accord de rénovation des relations sociales ouvre la possibilité aux organisations syndicales de recourir au dispositif d'alerte sociale. Il est précisé que ce dispositif peut s'appliquer également en cas de risques psychosociaux.

Il est également rappelé le rôle important des délégués du personnel concernant les risques psychosociaux. Par ailleurs, le CHSCT dispose d'un droit d'alerte en cas de danger grave et imminent.

Dans le cadre du présent accord, le CHSCT d'Établissement représente l'instance privilégiée en matière d'échange d'informations, de propositions, de consultation et de suivi, du fait de ses attributions légales conformément aux articles L. 4612-1 et suivants du Code du Travail.

Le CHSCT d'Établissement a en effet pour mission principale de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés, à l'amélioration des conditions de travail. Il participe à l'analyse et à la prévention des risques professionnels, et plus spécifiquement dans le cadre de cet accord des risques psychosociaux, auxquels peuvent être exposés les salariés de l'Établissement, ainsi qu'à l'analyse des conditions de travail. À ce titre, les Parties conviennent d'associer tout particulièrement les CHSCT d'Établissement à la mise en œuvre du présent accord.

Le CHSCT Central est associé au suivi de l'avancée du programme de prévention et a un rôle essentiel à jouer concernant l'identification des problématiques rencontrées dans plusieurs Établissements en matière de stress et de risques psychosociaux.

Article 10 - Les Salariés

Les Parties rappellent le principe selon lequel tout salarié doit veiller à sa propre sécurité mais également à celle de ses collègues de travail, conformément à l'article L. 4122-1 du Code du Travail. Dans ce cadre, il appartient à chaque salarié de se conformer aux consignes de sécurité.

En cas de détection par l'Entreprise ou par les représentants du personnel d'une situation de risques psychosociaux ou de souffrance psychique concernant un salarié intérimaire ou un salarié d'une entreprise extérieure, la Direction s'engage à en informer les sociétés concernées en leur demandant d'agir en conformité avec la loi. Les sociétés prestataires de services seront sensibilisées par l'Entreprise sur la prévention des risques psychosociaux.

Titre 4 - Organisation de la Prévention du Stress et des Risques Psychosociaux dans l'Entreprise

Chapitre 1- L'Accompagnement des Changements d'ampleur dans l'Entreprise

Disneyland Paris est une Entreprise qui connaît de nombreux changements d'ampleur, par le développement de la destination touristique, dans le cadre du Val d'Europe, par l'adaptation constante de ses produits et services, afin de répondre aux attentes de ses visiteurs et par l'adaptation nécessaire de ses processus de travail (nouvelles méthodes de travail,...), de ses outils (nouvelles technologies, ...) et de ses organisations (nouveaux responsables, ...).

Les changements d'ampleur sont définis comme étant les projets de changements d'organisation, ayant des impacts économiques et/ou sociaux importants, qui donnent lieu à une consultation préalable du Comité d'Entreprise, et du CHSCT Central (ou des CHSCT d'Établissements selon le périmètre du projet).

Ces changements d'ampleur sont conduits par des directions locales au sein des Établissements (Directeurs et Vice-Présidents), voire parfois par le Comité de Direction, qu

dans certains cas désignent une personne en charge du projet. Son rôle est de piloter ces changements et de coordonner les arbitrages entre trois principaux facteurs : qualité, délai et coûts. Ils doivent également tenir compte dans ces arbitrages de la dimension sociale de leur projet en veillant tout particulièrement au bien-être des équipes.

Selon les impacts et le périmètre de ces changements, le Comité d'Entreprise, le CHSCT Central, ou les CHSCT d'Établissements sont consultés et les conséquences sociales prévisionnelles et les mesures d'accompagnement prévues par l'Entreprise sont exposées.

Le pilote du projet doit prévoir et mettre en œuvre un plan de communication adéquat pour que les salariés concernés soient informés efficacement du projet de changement.

Même si toutes ces mesures s'appliquent déjà régulièrement, les représentants de l'Entreprise sont conscients que des changements peuvent être des sources de risques psychosociaux et en particulier de stress pour l'ensemble des collaborateurs.

Afin de réduire au maximum ces risques et d'uniformiser les pratiques, les représentants de l'Entreprise s'engagent à ce que :

- Le pilote du projet soit choisi, non seulement sur ses compétences techniques mais aussi sur ses capacités à organiser son projet et à garantir une communication adaptée vis-à-vis des salariés concernés en veillant à donner du sens au projet envisagé pour une meilleure compréhension et adhésion des équipes (au besoin, le pilote du projet bénéficiera en amont de formations, internes ou externes, notamment en management du changement),
- Le pilote du projet soit accompagné dans ses réflexions quant à la stratégie de management du changement, par le (ou la) Responsable ressources humaines des équipes concernées, pour qu'il puisse évaluer les conséquences sociales et proposer des mesures à destination des équipes concernées (formations, ...),
- Le médecin du travail du secteur concerné soit informé au plus tôt, afin qu'il puisse évaluer le risque sur la santé des salariés et conseiller le pilote de projet,
- La présentation des projets d'ampleur nécessitant une information et consultation du Comité d'Entreprise, du CHSCT Central ou des CHSCT d'Établissements comprenne un plan d'information et de communication vis-à-vis des salariés. Cette consultation des instances se fera le plus en amont possible de la mise en œuvre du projet.
- Un plan d'implication des salariés concernés et des délégués du personnel de(s) l'Établissement(s) concerné(s), soit aussi souvent que possible prévu, afin qu'ils puissent participer aux différents aspects du projet de changement. L'objectif de ce plan d'implication est de permettre aux salariés un partage des constats et des enjeux pour qu'ils comprennent le sens du projet
- L'accompagnement des salariés soit également prévu au moment de la mise en œuvre du projet de changement, par l'Établissement si nécessaire d'une phase de transition.

Les changements d'ampleur ayant donné lieu à une consultation préalable du Comité d'Entreprise feront l'objet d'un bilan qui sera présenté à ce même comité dans les 12 à 24 mois suivant la mise en œuvre du projet. Chaque Direction veillera à ce que le nombre de salariés encadrés par un Manager et en fonction de la structure reste compatible avec une gestion humaine.

Chapitre 2 - Démarche de Prévention du Stress et des Risques psychosociaux

Rappel des actions engagées dans le cadre de la démarche initiée en 2005

La démarche de prévention des risques psychosociaux initiée par l'Entreprise dès 2005 avec les partenaires sociaux, s'est inscrite dans le cadre d'un processus sp

complémentaire à la démarche globale de prévention des risques professionnels existante au sein de l'Entreprise.

Dès l'origine, la Direction a souhaité que cette démarche s'opère dans le cadre d'une pluridisciplinarité associant largement l'ensemble des acteurs, et notamment les représentants du personnel.

Cette approche pluriannuelle qui répondait à une méthodologie et à un calendrier dédiés (actions par phases s'étendant sur plusieurs années) a permis de sensibiliser progressivement l'ensemble des acteurs, et de construire des bases solides afin de développer une véritable culture de la prévention des risques psychosociaux au sein de l'Entreprise. Après une première évaluation menée dans le cadre de cette démarche, des actions de prévention des risques psychosociaux ont été mises en œuvre au sein des Établissements.

Les Parties ont néanmoins identifié un certain nombre de limites dans la mise en œuvre de cette démarche liées notamment à un manque d'homogénéité dans les pratiques d'évaluation au sein des Établissements et à des différences dans l'élaboration et le suivi des plans d'actions.

C'est pourquoi, elles entendent aujourd'hui poursuivre leurs efforts en tirant les enseignements de cette première approche pour en améliorer l'efficacité et développer une prévention de proximité encore plus active, notamment en se dotant d'outils communs d'évaluation des risques psychosociaux et en renforçant l'implication des CHSCT d'Établissements.

Elles souhaitent plus particulièrement fournir un cadre avec des actions qui permettent de détecter, de prévenir, d'améliorer les conditions de travail, de pallier à tout problème de stress au travail, sans culpabiliser l'encadrement ou les salariés par rapport aux risques psychosociaux.

La lutte contre le stress au travail doit en effet conduire obligatoirement à une plus grande efficacité, à une amélioration de la santé et de la sécurité au travail, avec les bénéfices économiques et sociaux qui en découlent pour l'Entreprise et les salariés. Il appartient à l'employeur de tout mettre en œuvre sur le lieu de travail pour lutter contre les problèmes de stress au sein des Établissements de l'Entreprise.

Article 11 - Mise en œuvre d'une nouvelle Démarche de Prévention des Risques Psychosociaux

L'évaluation des risques psychosociaux et l'élaboration des plans d'actions associés se dérouleront dorénavant sur une périodicité annuelle (année civile). Elle sera réalisée dans le même cadre que celui utilisé pour l'élaboration et le suivi des programmes de prévention des autres risques professionnels en matière d'hygiène et de sécurité au travail.

Les Parties entendent développer de façon régulière les échanges avec les partenaires sociaux en matière de prévention des risques psychosociaux et de santé au travail pour améliorer l'évaluation du risque en local et renforcer les actions d'amélioration.

Un groupe de travail sur la prévention des risques psychosociaux sera ainsi constitué au sein de chaque Établissement. Il sera composé du Chef d'Établissement, du chargé de prévention HST, du Responsable ressources humaines, du médecin du travail, de deux membres du CHSCT et de deux délégués du personnel de l'Établissement. Il appartiendra à chaque CHSCT d'Établissement et aux délégués du personnel de désigner leurs représentants sur la base du volontariat.

Le temps passé en réunion par les membres du groupe de travail sera considéré cc temps de travail effectif.

La convocation et l'organisation des réunions sera à l'initiative du Chef d'Établissement étant précisé qu'un calendrier prévisionnel des réunions du groupe de travail sera déterminé au cours de la première réunion avec une fréquence d'une réunion tous les 3 mois.

Une ou plusieurs réunions supplémentaires pourront être organisées en cas de besoin à l'initiative de l'ensemble des membres du groupe, y compris des représentants du personnel. Ces réunions supplémentaires nécessiteront l'accord de tous les membres du groupe.

Chaque membre du groupe de travail, régulièrement désigné, bénéficiera d'un crédit d'heures de 10 heures par mois.

Les membres des groupes de travail locaux pourront demander la présence durant leurs réunions, à titre consultatif et occasionnel, de tout salarié extérieur à l'Établissement ayant une compétence ou une connaissance particulière en matière de risques psychosociaux, sous réserve de l'accord du Chef d'Établissement.

Il appartiendra aux Chefs d'Établissements, dans le cadre des groupes de travail locaux sur la prévention des risques psychosociaux, d'évaluer tout au long de l'année les risques psychosociaux de leur Établissement et de définir les plans d'actions associés.

Le groupe de travail disposera du nouvel outil d'évaluation des risques psychosociaux présenté à l'article 13.1 du présent accord.

L'évaluation des risques psychosociaux sera retranscrite dans le Document Unique d'Évaluation des Risques (D.U.E.R) conformément aux dispositions de l'article R.4121-1 du Code du Travail. Cette retranscription se fera sur la base d'une méthodologie et d'une cotation des risques communes à l'ensemble des Établissements, afin d'en faciliter l'analyse.

Il est rappelé que le D.U.E.R. sera présenté aux membres du CHSCT d'Établissement lors de chaque réunion ordinaire, afin de suivre l'évaluation des risques et le suivi des plans d'actions associés.

Il est convenu que la mise en œuvre des plans d'actions devra débuter au plus tard dans les quatre mois suivant la fin de l'évaluation des risques psychosociaux et la détermination des mesures de prévention associées et leur présentation au CHSCT de l'Établissement. Dans le cas où la mise en œuvre des mesures de prévention nécessitent un délai plus important, il appartiendra au Chef d'Établissement d'en expliquer les raisons aux membres du CHSCT.

Cette nouvelle démarche de prévention des risques psychosociaux sera mise en œuvre en deux phases :

- Une phase pilote sur 3 établissements à partir de janvier 2012.
- Un déploiement progressif sur tous les Établissements à partir de septembre 2012.

Article 12 - Suivi de la Démarche de Prévention des Risques Psychosociaux

Les membres des CHSCT d'Établissements seront informés, lors de chaque réunion ordinaire, de l'avancement du plan d'actions de leur Établissement en matière de risques psychosociaux dans le cadre du suivi du D.U.E.R.

Par ailleurs, les informations essentielles relatives à la démarche de prévention des risques psychosociaux seront retranscrites dans les Bilans et Programmes Annuels en Santé et Sécurité au Travail.

Enfin, un bilan annuel sur la mise en œuvre du programme de prévention en matière de risques psychosociaux sera présenté au CHSCT Central, afin notamment d'identifier les problématiques transverses et de compléter le cas échéant les mesures de prévention.

Chapitre 3 - Outils d'Évaluation des Risques Psychosociaux et de l'État psychique

Les Parties conviennent de renforcer les outils existants au sein de l'Entreprise pour évaluer les risques psychosociaux afin de fournir à l'ensemble des acteurs impliqués un référentiel partagé, pour mettre en place des plans d'actions réalistes et concrets au niveau local (équipe et Établissement), tout en identifiant les sujets transverses à remonter et traiter en central.

Article 13 - Évaluation des Situations collectives

13.1 - L'outil utilisé dans le cadre des groupes de travail locaux sur la prévention des risques psychosociaux

La démarche de prévention initiée en 2005 a permis de disposer d'une première évaluation des risques psychosociaux et d'engager des plans d'actions au sein des Établissements qu'il convient bien entendu de continuer à appliquer.

Néanmoins, afin d'améliorer cette évaluation, un nouvel outil sera mis en place dans l'Entreprise. Sa mise en œuvre permettra d'uniformiser les pratiques d'évaluation entre tous les Établissements de l'Entreprise et de suivre plus facilement l'évolution des facteurs de risques permettant ainsi de mieux ajuster les plans d'actions.

Cet outil sera d'utilisation simple, réactif et calé sur la vie des équipes et des Établissements. Son utilisation se fera en deux temps :

➤ Identification des secteurs prioritaires dans chaque Établissement

Dans un premier temps, une fois par an, une analyse globale de l'Établissement sera faite dans le cadre d'un débat concerté au sein du groupe de travail local sur la prévention des risques psychosociaux, à l'aide des éléments habituellement communiqués au CHSCT dans le cadre de ses attributions, autour des huit critères suivants :

	CRITÈRES	ILLUSTRATION
1	Contexte de travail et d'emploi.	Importance de l'insécurité d'emploi et des changements organisationnels en cours ou prévus qui menacent l'emploi (cf. chapitre 1 du titre 5).
2	Absentéisme maladie/Accidents de travail/Maladies Professionnelles/ Evolutions RH.	Évolution du nombre de cas et de la durée d'absence pour maladie au cours des 3 dernières années, évolutions des statistiques RH.
3	Politique en santé et sécurité au travail.	Prévention des problématiques de santé et sécurité au travail en général.
4	Politique de prévention des risques psychosociaux.	Prévention des risques psychosociaux et santé psychologique en particulier.
5	Activités ou programme favorisant le retour au travail.	Activités favorisant le retour au travail pour les personnes ayant eu un arrêt de travail de longue durée (longue maladie, maternité, accidents du travail...).
6	Conciliation travail/vie personnelle et familiale	Actions facilitant la conciliation travail et vie personnelle (horaires, jours de repos, transfert,

7	Information et communication dans l'Entreprise.	Moyens mis en place par la Direction pour informer et consulter en amont les salariés sur le contexte de l'Entreprise et sur la vision de la Direction.
8	Pratiques managériales.	Disponibilités et capacités des responsables hiérarchiques à soutenir leurs employés et notamment à les accompagner lors de changements d'organisation.

A l'issue de cette évaluation globale, seront identifiés dans chaque Établissement les trois secteurs prioritaires qui nécessitent une évaluation plus fine et la mise en œuvre d'un plan d'actions.

L'identification des trois secteurs prioritaires sera réalisée une fois par an, étant précisé qu'elle pourra le cas échéant être revue et adaptée en fonction de l'évolution des situations et notamment si l'évaluation des risques d'un autre secteur devenait préoccupante.

➤ Evaluation des risques psychosociaux dans les secteurs prioritaires

Dans un second temps, l'évaluation des risques psychosociaux dans chacun des secteurs prioritaires identifiés sera réalisée au regard des six facteurs de risques suivants :

	FACTEURS DE RISQUES	ILLUSTRATION
1	Exigences du travail.	Quantité de travail à accomplir, sa complexité et la pression temporelle. Moyens mis à la disposition des salariés. Mobilité.
2	Exigences émotionnelles et conflits de valeurs.	Existence de contraintes émotionnelles, relations avec du public, gestion de tensions avec le public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions pendant le travail, avoir peur au travail, être confronté à des conflits éthiques ou à un empêchement de la qualité.
3	Soutien des collègues.	Esprit d'équipe, degré de cohésion dans le groupe, assistance et collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches.
4	Reconnaissance au travail.	Mise en place d'un politique de reconnaissance des efforts et des résultats (rémunération, perspectives d'évolution).
5	Autonomie, marges de manœuvre et latitude décisionnelle.	Possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser. Possibilité d'utiliser ou développer ses compétences et savoir-faire.
6	Information et communication dans l'équipe.	Moyens de l'encadrement pour informer et consulter l'équipe sur son fonctionnement, son organisation et sa coopération avec les autres équipes de l'Établissement et de l'Entreprise.

Les groupes de travail locaux devront évaluer chaque facteur de risques en fonction de son niveau de maîtrise, selon le barème suivant :

0	Excellent niveau de maîtrise du facteur de risques – Pas d'action requise.
---	--

2	Niveau de maîtrise du facteur insuffisant - situation médiocre.	Plan d'actions requis.
3	Facteur de risques non maîtrisé - situation critique.	Plan d'actions urgent et prioritaire

Le Document Unique d'Evaluation des Risques (D.U.E.R) sera mis à jour régulièrement sur la base de ces évaluations.

À cette fin, les équipes Santé au Travail et HST accompagneront les CHSCT et Chefs d'Établissements durant cette mise en place, et notamment dans l'utilisation du nouvel outil d'évaluation.

13.2 – L'outil utilisé par le service de santé au travail : le questionnaire HAD

Le questionnaire HAD "**Hospital Anxiety and Depression Scale**" est un questionnaire validé scientifiquement, régulièrement utilisé par la communauté médicale, qui permet de mesurer avec plus de précision et suivre dans le temps les niveaux d'anxiété et/ou de dépression des individus et de permettre au médecin de diagnostiquer plus précisément des troubles psychiques. Il est à noter que le questionnaire HAD ne détecte pas les causes de l'anxiété ou de la dépression. Il peut par conséquent permettre d'identifier des salariés en souffrance en raison de situations de violence ou de harcèlement au travail, telles que définies par l'accord-cadre européen du 26 avril 2007 relatif au harcèlement et à la violence au travail.

Le questionnaire HAD pourra être utilisé collectivement :

1. Sur la population d'un secteur donné, identifié par le médecin du travail, qui notamment l'inscrira à son programme annuel d'activité. Une information préalable en CHSCT d'Établissement aura lieu. Les salariés du secteur seront convoqués à une visite spécifique par le service de santé au travail pour répondre au questionnaire en présence d'une infirmière. Un salarié dont les résultats seraient préoccupants sera orienté vers un médecin du travail pour suivi. Les données, anonymes, seront ensuite regroupées, analysées et comparées avec les moyennes de l'Entreprise, nationales, voire internationales. Une restitution des résultats de cette enquête sera faite en CHSCT d'Établissement.
2. Sur un échantillon représentatif de l'ensemble de l'Entreprise, sous forme d'une enquête épidémiologique (par exemple sur 10 % des salariés), tous secteurs confondus, prévue au programme annuel d'activité du service de santé au travail, avec information préalable en CHSCT Central. Les modalités d'enquêtes seront les mêmes que celles du point 1. Une restitution des résultats de cette enquête sera faite en CHSCT Central.

Les médecins et les infirmières de santé au travail seront les garants de la confidentialité attachée à ce questionnaire. Ils rappelleront notamment au salarié qu'il s'agit d'un document strictement confidentiel, couvert par le secret médical.

Article 14 - Évaluation des Situations Individuelles

En complément de la mesure des risques psychosociaux et de l'état psychique au niveau collectif, les Parties entendent également compléter leur évaluation des risques et de l'état psychique en mesurant leur impact sur l'individu et ce au travers de différents moyens.

14.1 - Utilisation du questionnaire HAD

Le questionnaire HAD pourra être utilisé individuellement :

- Lors de la visite médicale, sur proposition du médecin du travail auprès du salarié, comme un examen complémentaire. Les résultats de ce test resteront couverts par le secret médical et permettront au médecin de diagnostiquer plus facilement l'état psychique du salarié.

14.2 – Analyse de l'utilisation du service d'aide et soutien psychologique

Depuis 2005, l'Entreprise a mis en place un service d'aide et de soutien psychologique (ligne téléphonique H24), proposé par le cabinet Psya, ainsi que des consultations de psychologues sur site.

Ces dispositifs ont permis aux salariés en difficulté qui le souhaitent de trouver un lieu d'écoute anonyme et gratuit auprès de personnes extérieures à l'Entreprise.

L'Entreprise entend continuer à permettre aux salariés de bénéficier de ce service d'aide et de soutien psychologique.

L'analyse de l'utilisation de ce service est un élément indispensable à prendre en compte pour compléter l'évaluation des risques psychosociaux au sein de l'Entreprise. Il en est de même de la fréquentation des consultations de psychologue sur site.

À cette fin, un bilan annuel de l'utilisation du service d'aide et de soutien psychologique sera présenté au CHSCT Central et transmis aux Chefs d'Établissements.

Titre 5 - Prise en charge des Salariés en Souffrance psychique

Article 15 – Mesures d'Accompagnement des Salariés en Souffrance

Les Parties conviennent que, s'il est fondamental de mettre en place une politique de prévention pérenne, il est également indispensable de définir des mesures de prévention tertiaire destinées aux situations d'urgence, quelle qu'en soit l'origine.

Lorsqu'une situation individuelle difficile est détectée, le médecin du travail, les équipes Ressources Humaines, le Responsable Hiérarchique et les Représentants du Personnel s'attachent à suivre et à accompagner le salarié concerné. En effet, l'action coordonnée des différents acteurs permet de construire les solutions les plus adaptées.

Les salariés ont la possibilité de se rapprocher en fonction de la nature des difficultés qu'ils rencontrent de différents interlocuteurs à leur écoute au sein de l'Entreprise :

Il est ainsi rappelé que les salariés peuvent se rapprocher en cas de difficultés d'ordre professionnel auprès de :

- Leur encadrement.
- Leur Responsable et/ou Chargé(e) de ressources humaines.
- Les Représentants du personnel, quelle que soit l'organisation syndicale à laquelle ils appartiennent.
- Les Médecins et Infirmier(e)s en santé au travail.
- Les Chargé(e)s de prévention HST.

Pour les difficultés d'ordre social auprès :

- Des Assistantes sociales.
- Des Représentants du personnel, quelle que soit l'organisation syndicale à laquelle ils appartiennent.

Pour les difficultés d'ordre médical, les situations de souffrance avérées quelle que soit leur origine :

- Médecins et Infirmières en santé au travail (de préférence du secteur, sinon, équipe de garde).
- Médecins et Infirmières des infirmeries des parcs (accès quotidien et sans rendez-vous).

Selon la problématique, ces intervenants vont eux-mêmes traiter la question, ou réorienter en interne ou vers des spécialistes externes à l'Entreprise.

Par ailleurs, en cas de survenance d'une situation traumatique (agression, accident grave...) il sera mise en place une cellule d'assistance et d'écoute à l'intention des salariés touchés par la situation de crise. La mise en place de cette cellule de soutien intervient sous l'autorité et la responsabilité du médecin du travail, étant précisé que les autorités publiques de santé peuvent elles-mêmes en mettre une en place sous leur propre autorité.

En outre, depuis 2005, l'Entreprise s'est dotée d'une ligne d'écoute et d'accompagnement psychologique auprès de la société Psya, anonyme et gratuite pour les salariés, fonctionnant 24h/24.

Ce service a été complété en 2007 par des consultations de psychologue Psya (une fois tous les 15 jours, puis une fois par semaine depuis 2010), sur orientation du médecin du travail ou de la ligne téléphonique d'écoute. La prise en charge est gratuite pour le salarié.

Un rendez-vous avec une assistante sociale sera possible dans les 24H en cas d'urgence, les jours d'ouverture du service social.

Par ailleurs, la Direction s'engage à ce que l'encadrement de terrain ait les connaissances nécessaires pour orienter, de manière adaptée les salariés en souffrance, notamment vers le service de santé au travail.

La Direction Santé Sécurité au Travail informera de manière régulière les salariés sur les dispositifs en place (campagnes de sensibilisation, communications régulières, ...).

Elle s'engage, à cet effet, à réaliser et mettre à disposition des salariés un livret d'information précisant notamment les personnes capables de les écouter, de les aider, de les accompagner, en cas de situation de souffrance psychique.

Titre 6 - Actions de Sensibilisation

Chapitre 1 - Sensibilisation des Encadrants à la Prévention des Risques Psychosociaux

Compte tenu de la priorité donnée par l'Entreprise aux risques psychosociaux, la Direction entend renforcer ses efforts de sensibilisation des encadrants.

Dès 2012, des sessions de sensibilisation sur les risques psychosociaux dont les objectifs seront de rendre plus explicites les notions de risques psychosociaux et de remettre en perspective globale la démarche de prévention des risques psychosociaux seront mises en place dans l'Entreprise. Seront ainsi concernés les team-leaders, team-leaders expérimentés, managers, senior managers, et les cadres dirigeants.

Chapitre 2 - Sensibilisation des Salariés à la Prévention des Risques Psychosociaux

L'Entreprise s'engage à mettre en place courant 2012 une campagne de sensibilisation sur les risques psychosociaux, dont les objectifs seront de rendre concrètes les notions de risques psychosociaux et d'informer sur les dispositifs mis en place.

Chapitre 3- Sensibilisation des Membres des Groupes de Travail locaux

Il est convenu que les membres des groupes de travail locaux sur la prévention des risques psychosociaux, définis à l'article 10, pourront participer à ces sessions de sensibilisation sur les risques psychosociaux.

Titre 7 - Actions de Formation

Chapitre 1 – Formation des Encadrants à la Prévention des Risques Psychosociaux

Afin d'aider l'encadrement à mieux appréhender les risques psychosociaux notamment dans le cadre de la prévention, la Direction entend mettre en place des sessions de formation des encadrants.

Ainsi à l'occasion de la formation réglementaire «Prévention des Accidents du Travail», les encadrants se verront rappeler leur rôle face aux risques psychosociaux et seront formés sur les dispositifs en place dans l'Entreprise. Ce volet relatif aux risques psychosociaux sera intégré dans ladite formation au plus tard en janvier 2012. Seront ainsi concernés les team-leaders, team-leaders expérimentés, managers, senior managers, et les cadres dirigeants.

Par ailleurs, des formations spécifiques sur la prévention des risques psychosociaux, intitulées «Prévenir les risques psychosociaux de mon équipe» seront dispensées aux Managers. Cette formation sera d'une durée de deux jours et permettra de former 200 managers par an en 2012 et 2013. Cette formation sera insérée dans les formations obligatoires du parcours de formation des nouveaux managers, qu'ils soient nouvellement promus ou embauchés.

Les seniors managers bénéficieront d'un module de formation adapté en 2013 et 2014.

Les différentes directions veilleront à ce que les encadrants puissent suivre cette phase du parcours de formation.

Ces formations auront pour objectif de rendre autonomes les encadrants, afin qu'ils puissent adopter les bons comportements dans la prise en compte des risques psychosociaux.

Il est rappelé que l'encadrement a accès à un vaste programme de formations dispensées au sein de l'Université Disney : programme Leadership Connection, Formation Conduite du Changement, ... Les objectifs de ces formations sont de permettre d'acquérir des techniques managériales telles que communiquer, déléguer efficacement, mobiliser et accompagner ses équipes face aux changements majeurs qui les concernent et des sessions de sensibilisation aux risques psychosociaux ont d'ores et déjà été organisées, notamment pour l'encadrement.

Chapitre 2 – Formation des Salariés à la Prévention des Risques Psychosociaux

Compte tenu du caractère prioritaire de ce sujet, l'Entreprise va créer un parcours de formation à destination des salariés, afin que ceux-ci maîtrisent les techniques de prévention quant aux risques psychosociaux pour eux et leurs collègues de travail et viendra ainsi compléter le travail de sensibilisation qui aura été fait.

Les salariés seront formés sur les dispositifs de prévention mis en pendant la formation réglementaire «Travailler en sécurité». Ce volet relatif aux risques psychosociaux sera intégré dès l'entrée en vigueur du présent accord dans ladite formation au plus tard en janvier 2012.

Seront également développées des formations spécifiques sur la prévention des risques psychosociaux pour les salariés. Elles auront pour objectif de permettre aux salariés d'identifier

les facteurs de risques psychosociaux et les manifestations du stress afin de prévenir ces risques. La mise en œuvre de cette formation débutera au cours de l'année 2013.

Pour les salariés, qui souhaitent aller plus loin dans l'appréhension des risques psychosociaux, il est rappelé qu'ils ont accès depuis des années à des formations aidant à prévenir le stress : affirmation de soi, gestion du stress, gestion des conflits.

Ces deux dernières formations rentrent dans le cadre des priorités définies au niveau de la branche professionnelle entre les organisations syndicales et patronales et font aujourd'hui partie du DIF : l'une permet d'identifier les facteurs de stress et les manifestations du stress, l'autre, de comprendre la mécanique du conflit et l'analyser afin de le gérer et le prévenir. Il est convenu que le nombre de sessions de ces formations soit renforcé, étant précisé que les formations suivies dans le cadre du DIF sont complémentaires à celles dispensées dans le cadre du parcours de formation précité.

Titre 8 - Lutte contre le Harcèlement et la Violence au Travail

Le présent chapitre s'inscrit à la suite de l'accord cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail du 26 avril 2007 et de l'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010.

Ce dernier est venu compléter la démarche initiée par l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008, en traitant deux aspects spécifiques des risques psychosociaux : le harcèlement et la violence au travail, avec des objectifs similaires à celui-ci, à savoir notamment «mieux prévenir ces phénomènes, les réduire et si possible les éliminer».

Par ailleurs, la dignité est inhérente à la personne humaine et doit être garantie en toutes circonstances, et en particulier dans le cadre de la relation de travail. Les principes de loyauté dans l'exécution des contrats, de respect de la dignité des personnes, du droit des personnes et des libertés individuelles se doivent d'être respectés dans l'Entreprise.

Le harcèlement, quelle que soit sa forme, ainsi que la violence au travail sont inacceptables et nécessitent de prendre les mesures adéquates pour les prévenir et les faire cesser, puisqu'il appartient à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés, en particulier contre toutes formes de harcèlement et de violence au travail.

Chapitre 1 - Cadre légal

1. Le Harcèlement

Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des situations liées au travail.

Le harcèlement moral et le harcèlement sexuel sont expressément sanctionnés par la loi française, y compris pénalement.

➤ Le harcèlement moral

Aucun salarié ne doit subir des agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible 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 moral n'est pas forcément le fait d'un supérieur hiérarchique ou de l'employeur. Il peut aussi émaner d'un simple collègue.

Sont donc constitutifs du harcèlement moral :

- «des faits répétés» : un seul acte ne caractérise donc pas systématiquement le harcèlement,
- «susceptibles de porter atteinte» : peu importe que le harceleur soit parvenu ou pas à ses fins, le simple comportement suffit à caractériser l'infraction.

Par ailleurs, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, 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 des agissements répétés de harcèlement moral ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés (article L.1152-2 du Code du Travail).

Tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement moral est passible d'une sanction disciplinaire (article L.1152-5 du Code du Travail).

➤ Le harcèlement sexuel

Les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers sont interdits (article L 1153-1 du Code du Travail).

Sont donc constitutifs du harcèlement sexuel :

- «des agissements à connotation sexuelle» : tout agissement à connotation sexuelle, subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant
- «dans le but d'obtenir» : peu importe que le harceleur soit parvenu ou pas à ses fins, le simple comportement suffit à caractériser l'infraction
- enfin, l'auteur des faits peut être un collègue, un supérieur hiérarchique, un subordonné du salarié victime ou un tiers tel que précisé ci-dessus à l'article

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 discriminatoire, 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 des agissements de harcèlement sexuel (article L.1153-3 du Code du Travail).

Tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement sexuel est passible d'une sanction disciplinaire (article L.1153-6 du Code du Travail).

2. La Violence au Travail

La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle 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

Les actes de violence au travail peuvent notamment prendre la forme :

- d'agressions verbales :
 - o Injures (R.621-2 du Code Pénal).
 - o Insultes (R.624-4 et 132-77 du Code Pénal).
 - o Menaces.

➤ d'agressions comportementales :

- Harcèlement (222-33-2, 222-16 et 226-4 du Code Pénal).
- Chantage (312-10 et 312-11 du Code Pénal).

➤ d'agressions physiques :

- Violences légères (Articles R.625-3, R.625-1, R.624-1 et 220-20 du Code Pénal).
- Coups et blessures volontaires (Notion d'intention) Articles R.625-3, R.625-1 et R.624-1 du Code Pénal Articles 222-11, 222-10, 222-9, 222-13, 222-12 du Code Pénal.

Chapitre 2 - Mesures à prendre en cas de Situations avérées

La procédure d'alerte prévue à l'article L. 2313-2 CT a été transposée dans le Règlement Intérieur.

Il est ainsi rappelé que tout salarié qui s'estimerait victime de harcèlement moral ou sexuel ou de violences au travail, peut, directement ou par l'intermédiaire d'un représentant du personnel, en référer à l'employeur, représenté par le Chargé de ressources humaines. Il peut également saisir le chef d'établissement qui se fera assister dans le cadre de la procédure par le Chargé de ressources Humaines. En aucun cas, la personne saisie ne peut être l'auteur présumé du harcèlement ou des violences et ceci dans un intérêt de préservation des intérêts.

Il appartient à l'employeur de prendre toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les actes de harcèlement moral ou sexuel. Celui-ci doit notamment ainsi, dans les meilleurs délais, rechercher si une mesure de prévention ou une enquête s'impose, le cas échéant en collaboration avec le représentant du personnel saisi par le salarié. Au cours de cette enquête, les principaux intéressés sont reçus et recueillent les témoignages nécessaires pour savoir si la situation est avérée ou non. A la demande du salarié, le Chargé de ressources humaines doit veiller à la confidentialité des informations portées à sa connaissance afin d'éviter les représailles.

Le représentant des ressources humaines ainsi que le représentant du personnel, qui accompagne éventuellement le salarié, peuvent servir de médiateur, et peuvent à ce titre se faire aider de toute personne compétente comme le médecin du travail.

Par ailleurs faisant partie intégrante des risques psychosociaux, le harcèlement et la violence seront prises en compte lors de l'évaluation des risques psychosociaux qui sera réalisée par les groupes de travail locaux.

Chapitre 3- Sanctions

L'Entreprise, soucieuse de garantir l'intégrité physique et mentale de ses salariés, mettra tout en œuvre pour prévenir et faire cesser tout fait de harcèlement ou de violence au travail.

En conséquence, en cas de faits avérés portés à sa connaissance, elle prendra les sanctions qui s'imposent, et ce en application du Règlement intérieur.

De même, l'Entreprise indique qu'elle n'hésitera pas à sanctionner tout salarié qui porterait délibérément des accusations infondées y compris lorsqu'elles ont pour objectif de nuire à autrui.

Titre 9 - Communication aux Salariés

Dans le mois qui suit la signature du présent accord, l'Entreprise informera les salariés au travers d'une note dans le bulletin de paie des éléments essentiels de cet accord, ainsi qu'à tout salarié nouvellement embauché. Cette communication sera adressée pour information aux organisations syndicales préalablement à son envoi.

Titre 10- Information sur le Contenu de l'Accord

Il est également convenu qu'une présentation spécifique du contenu de l'accord sera réalisée après des Responsables Ressources Humaines et Chargés de Ressources Humaines, Médecins du travail, Chefs d'Etablissements, Directeurs et Vice-Présidents après la signature du présent accord.

Les managers seront également formés sur le contenu de cet accord pour une bonne compréhension des enjeux de celui-ci.

Cet accord sera également mis en ligne sur le portail RH.

Titre 11 - Suivi de l'Accord

Le présent Accord fera l'objet d'un suivi spécifique au travers d'une Commission Risques Psychosociaux et Stress au Travail.

Elle est chargée de suivre l'application de l'accord et d'analyser, au regard des travaux effectués par les groupes locaux, si les mesures contenues dans le présent accord sont adaptées ou nécessitent des adaptations complémentaires.

La composition de la commission est fixée à deux représentants de chaque organisation syndicale de salariés et de représentants de l'employeur.

La commission se réunira tous les 6 mois à compter de la mise en œuvre du présent accord.

Il est par ailleurs rappelé qu'un bilan du lancement de la nouvelle démarche de prévention des risques psychosociaux sera présenté en CHSCT Central au plus tard le 30 septembre 2012.

En outre, un bilan sur la mise en œuvre du programme de prévention des risques psychosociaux sera présenté chaque année en CHSCT Central, conformément aux dispositions de l'article 11 du présent accord.

Titre 12 - Durée et Mise en Œuvre

Article 16 - Durée

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il entrera en vigueur à compter dans le mois qui suit sa date de signature. Il est rappelé que le projet d'accord a été présenté pour information et consultation au Comité d'Entreprise en date du 26 mai 2011 et que les mesures ajoutées ne sont pas de nature à remettre en cause la philosophie de l'accord et l'information/consultation du Comité d'Entreprise, la Direction ayant pour objectif d'arriver à un accord majoritaire dans l'intérêt des salariés.

Article 17 - Révision

Le présent accord pourra être révisé par la Direction et une ou plusieurs organisations syndicales signataires.

Article 18 - Dénonciation

Le présent accord pourra être dénoncé par l'une des Parties signataires sous réserve de respecter les formalismes légalement prévus notamment en termes de notification.

Article 19 - Formalités de Dépôt et de Publicité

Le présent accord sera notifié par la Direction, dès sa signature par une ou plusieurs organisations syndicales représentatives représentant plus de 30 % des suffrages exprimés au premier tour des dernières élections du Comité d'Entreprise, aux autres organisations syndicales, étant précisé que les signataires pour les organisations syndicales disposent bien d'un mandat de délégué syndical. Les organisations syndicales représentant plus de la moitié des suffrages exprimés au premier tour des dernières élections du Comité d'Entreprise pourront faire opposition à ce texte dans un délai de 8 (huit) jours.

A l'issue de ce délai de 8 jours et en l'absence d'opposition, le présent accord sera déposé à l'initiative de la Direction des Relations Sociales auprès du secrétariat greffe du Conseil de Prud'hommes de Meaux en un exemplaire.

Deux exemplaires (une version sur support papier signée des Parties, l'autre sur support électronique) seront déposés à la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de Melun.

Chaque Organisation Syndicale recevra un exemplaire de l'accord, ainsi que le Comité

Fait à Chessy, le ... 1^{er} septembre 201 ...

Pour l'ensemble des Sociétés visées dans le cadre de cet accord

- **Pour les Organisations Syndicales**

Pour la CGT-FO, Délégué(e) Syndical(e) de l'U.E.S.

Pour l'UNSA, Délégué(e) Syndical(e) de l'U.E.S.

PARTIE 1 - CONTEXTE DE L'ETABLISSEMENT / L'ENTREPRISE	
A. CONTEXTE DE TRAVAIL ET EMPLOI	
viser à connaître l'importance de l'insécurité d'emploi et des changements organisationnels en cours ou prévus qui menacent l'emploi.	
Definition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
Le contexte de l'emploi est très satisfaisant et aucune menace sur l'emploi n'est perçue en lien avec des changements organisationnels	- Garantie de ne pas être congédié par manque de travail - Droit ou placement prioritaire sur postes vacants - Maintien des acquis en cas de suppression de postes - Création d'emplois permanents
Le contexte de l'emploi est satisfaisant, et présente des signes d'amélioration	- Postes temporaires ou occasionnels à long terme - Rationalisation des effectifs en cours
Le contexte de l'emploi est insatisfaisant	- Recours de plus en plus fréquents aux agences d'interim et à la sous-traitance - Proportion des emplois temporaires et CDD en augmentation - Plan social en cours ou à prévoir
Le contexte de l'emploi est très insatisfaisant	Changements organisationnels importants (ex : nouvelle technologie, fusion, nouvelle direction) et/ou des procédés
B. ABSENTEISME MALADIE / ACCIDENTS DU TRAVAIL / MALADIES PROFESSIONNELLES / EVOLUTIONS RH	
viser à analyser les évolutions au cours des 3 dernières années de l'évolution d'indicateurs sociaux (RH et SST)	
Definition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
Indicateurs en amélioration continue depuis 3 ans et plan d'action implanté ou en cours d'implantation	Tous les indicateurs SST et RH sont au vert et en amélioration depuis 3 ans
Indicateurs globalement en amélioration, malgré quelques fluctuations. Plan d'action implanté ou en cours d'implantation	- La majorité des indicateurs sont au vert et montrent une tendance à l'amélioration depuis 3 ans - Plusieurs indicateurs SST et RH sont dégradés ou ont tendance à se dégrader depuis 3 ans
Indicateurs très fluctuants ou en légère dégradation et aucun plan d'action	Malgré le bon niveau de la plupart des indicateurs, quelques secteurs de l'établissement se sont fortement dégradés
Indicateurs en forte dégradation depuis 3 ans et aucun plan d'action	- La majorité des indicateurs SST et RH se dégradent depuis 3 ans - Plusieurs secteurs ont des résultats très dégradés

C. POLITIQUE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	
vise à connaître l'importance accordée à la prévention des problématiques de santé et sécurité au travail en général	
Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	
Exemples	
Activités de prévention en santé et sécurité au travail visant la santé physique et la santé psychologique, intégrant des activités visant l'organisation, l'environnement de travail et les conditions de travail	• Activités visant l'amélioration la prévention et le traitement des facteurs de risques y compris psychosociaux • Evaluation des risques faite conjointement entre les préventeurs, l'encadrement et les représentants des salariés • Implication et consultation des préventeurs et du CHSCT avant le démarrage des projets et changements de l'établissement • Définition et suivi d'un plan d'action conjointement entre les préventeurs, l'encadrement et les représentants des salariés
Activités de prévention en santé et sécurité au travail mais limitées aux activités de sensibilisation, information et distribution d'Equipements de Protection	• Activités visant l'amélioration la prévention et le traitement des facteurs de risques y compris psychosociaux • Evaluation des risques faite par les préventeurs et présentée à l'encadrement et aux représentants des salariés • Consultation des préventeurs et du CHSCT dans les projets et changements de l'établissement • Définition et suivi de plans d'actions par les préventeurs. Information de l'encadrement et des représentants des salariés
Activités de base en prévention en santé et sécurité au travail	• Présence d'un CHSCT mais non implication dans l'évaluation des risques et la définition de plans d'actions • Non implication de l'encadrement dans l'évaluation des risques et la définition de plans d'actions • Pas de consultation des préventeurs et du CHSCT dans les projets et changements de l'établissement • Evaluation des risques et plans d'action pas cohérents entre eux
Aucune activité de prévention en santé et sécurité au travail	• Evaluation des risques incomplète, non mise à jour, inexistante • Plan d'action incomplet, non mis à jour, inexistant • Délit d'entrave au fonctionnement du CHSCT ou carence des membres lors des réunions

D. POLITIQUE DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX	
vise à connaître l'importance accordée à la prévention des risques psychosociaux et la santé psychologique en particulier	
Exemples	
La politique de prévention et de traitement des risques psychosociaux comprend des actions en prévention primaire (réduction des facteurs de risque afin de prévenir l'apparition d'effets non souhaités), secondaire (repérer les effets non souhaités pour pouvoir les traiter) et tertiaire (prendre en charge les personnes en souffrance). Cette politique est appliquée et connue de tout le personnel et de ses représentants.	• Formation des employés et de l'encadrement sur l'application de la politique • Dispositif de mesure et d'évaluation des risques permettant la mise en place de plans d'action pour résoudre les situations problématiques • Plan d'actions visant à réduire les niveaux de risques des différents facteurs de risques • Dispositifs de prise en charge des salariés en difficultés existants et connus de tous les employés • Evaluation régulière des résultats des actions mises en place partagée avec les salariés et leurs représentants • Participation des travailleurs à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique
La politique de prévention et de traitement des risques psychosociaux comprend des actions en prévention primaire, secondaire et tertiaire. Cette politique est globalement appliquée, connue des représentants du personnel et des salariés	• Formation des managers • Session d'information aux employés • Dispositif de remontée d'informations permettant de détecter les situations problématiques et de mettre en place un plan d'action • Dispositifs de prise en charge des salariés en difficultés existants • Evaluation des résultats des actions mises en place
L'organisation s'est dotée d'une politique de prévention et de traitement des risques psychosociaux mais elle n'est que partiellement appliquée, non appliquée ou reposant essentiellement sur la prévention tertiaire (pris en charge des personnes déjà en difficultés)	• Information des managers • Le dispositif de gestion des risques psychosociaux repose essentiellement sur la possibilité de prendre en charge des salariés déjà en difficulté (ex. lignes téléphoniques, consultations médicales et psychologiques) • Dispositif de remontée d'informations peu structuré et ne permettant pas toujours la détection des situations problématiques et la mise en place un plan d'action • Pas d'évaluation des résultats des actions mises en place
Aucune activité ou aucun programme de prévention et de traitement des risques psychosociaux	

E. ACTIVITÉS/OU PROGRAMME FAVORISANT LE RETOUR AU TRAVAIL	
L'organisation vise à connaître l'importance accordée aux activités favorisant le retour au travail pour les personnes ayant eu un arrêt de travail de longue durée (longue maladie, maternité, accident du travail, etc.)	
Objectif	Exemples
Définition opérationnelle de chaque niveau de risque L'organisation a un programme intégré favorisant le retour au travail des personnes ayant eu un arrêt de travail de longue durée (longue maladie, maternité, accident du travail, etc.)	• Formation des managers • Rencontre par les managers des personnes absentes avant le retour au travail • Propositions d'affectation à un autre poste de travail envisagée avec le salarié avant la reprise du travail si nécessaire • Retour progressif sur le poste de travail • Mise en place de postes / ateliers de transition. • Préparation des collègues à l'accueil
L'organisation prévoit certaines mesures d'accompagnement pour les personnes ayant eu un arrêt de travail de longue durée (longue maladie, maternité, accident du travail, etc.)	• Activité ou programme favorisant le retour au travail progressif proposé par le médecin du travail en concertation avec l'encadrement et le salarié
Les activités favorisant le retour au travail se limitent à la gestion médico-administrative des absences	• Assignment temporaire et tâches modifiées (travail léger) reposant uniquement sur l'avis du médecin du travail (restriction d'aptitudes, etc.)
Aucune gestion du retour au travail pour les personnes ayant eu un arrêt de travail de longue durée (longue maladie, maternité, accident du travail, etc.)	• Non prise en compte de l'avis du médecin du travail dans l'affectation du salarié • Retour au travail à la même tâche et aux mêmes exigences de productivité • Stigmatisation ou représailles lors du retour au travail des personnes suite à un problème de santé

F. CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PERSONNELLE/FAMILIALE	
vise à connaître l'importance accordée aux activités facilitant la conciliation travail et vie personnelle/familiale	
Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	
Exemples	
L'organisation facilite l'équilibre travail / vie personnelle par un ensemble de mesures	• Aménagement des horaires possible pour des fins personnelles • Postes à temps partiel choisis • Congés maladies enfants/parents • Retour progressif post-maternité/paternité • Dispositifs d'aide pour la garde des enfants • Existence d'un Service Social (aide au logement, problème financiers, problèmes sociaux) • Congés pour motifs familiaux
L'organisation est sensibilisée au problème et gère les demandes à la discrétion du manager	• Horaires flexibles prenant en compte les besoins des salariés • Échanges d'horaires possibles entre salariés • Postes à temps partiel choisis • Bonne prévisibilité des horaires et planning avec peu de variabilité
L'organisation est sensibilisée au problème mais a peu de mesures de conciliation	• Prévisibilité des changements de planning et des heures supplémentaires • Travail sur appel/disponibilité sur des périodes fixes
Aucune activité de conciliation travail et vie personnelle/familiale	• Horaires et changements de plannings imprévisibles fréquents et incluant des heures supplémentaires • Travail sur appel/disponibilité continue • Impossibilité d'être joint par téléphone au travail

G. INFORMATION ET COMMUNICATION DANS L'ETABLISSEMENT	
Fail. référence aux moyens mis en place par la direction pour informer et consulter, sur le contexte de l'organisation et sur la stratégie de la direction.	
Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	
Exemples	
Les employés sont très régulièrement informés, rencontrés et consultés par leurs managers sur le contexte de l'entreprise et la stratégie de la direction	- Politique claire concernant la diffusion de l'information (transparence) - Mécanismes clairs et fonctionnels de communication entre la direction et les équipes (dans les 2 sens) - Mécanismes formels pour la consultation des employés et la prise de décision - Informations régulières (en temps réel) sur les succès et les échecs des actions réalisées et les changements à venir - Implantation progressive et participative des changements organisationnels
Les employés sont informés et rencontrés plusieurs fois par an par leurs managers sur le contexte de l'entreprise et de la stratégie de la direction	- Rencontre d'information entre la direction et les managers après que la décision ait été prise - Rencontre occasionnelle de consultation de la direction avec son personnel
Les employés sont informés ponctuellement du contexte de l'entreprise et de la stratégie de la direction	- Communication écrite de la direction (ex : Web, intranet, mémo) - Informations transmises à un nombre limité de personnes - Rencontre des employés seulement lorsque survient un événement ou un problème
Les employés ne sont pas informés du contexte de l'entreprise et de la stratégie de la direction	- Rumeurs fréquentes et souvent contradictoires au sujet de l'entreprise - Aucune information sur la stratégie de l'entreprise, sur la situation économique ou sur les nouvelles politiques de gestion de l'entreprise

H. PRATIQUES MANAGERIALES

fait référence à la disponibilité et la capacité des supérieurs à soutenir leurs employés.

Définition opérationnelle de chaque niveau de risque

Exemples

Le supérieur : • Se soude du bien-être des personnes qui sont sous son autorité (ex. : écoute de leurs besoins lors de rencontres) • Tient régulièrement des réunions d'équipe et crée des comités pour faire travailler les gens ensemble autour de projets ou pour régler des problèmes de fonctionnement • Facilite la réalisation du travail (temps, outils, ressources) • Met en place des mécanismes pour évaluer et donner suite aux requêtes et les suggestions des employés dans un délai raisonnable • Gère les conflits rapidement et sert de médiateur • Reçoit de la formation en santé psychologique et gestion des risques psychosociaux	Le supérieur : • Se soude du bien-être des personnes qui sont sous son autorité (ex. : écoute de leurs besoins lors de rencontres) • Tient régulièrement des réunions d'équipe et crée des comités pour faire travailler les gens ensemble autour de projets ou pour régler des problèmes de fonctionnement • Facilite la réalisation du travail (temps, outils, ressources) • Met en place des mécanismes pour évaluer et donner suite aux requêtes et les suggestions des employés dans un délai raisonnable • Gère les conflits rapidement et sert de médiateur • Reçoit de la formation en santé psychologique et gestion des risques psychosociaux
Les supérieurs donnent un bon soutien à leurs employés, règlent les problèmes et sont accessibles	• Programme d'accueil des nouveaux employés • Possibilité de rencontrer son supérieur • Participation du supérieur dans la définition et la mise en œuvre des projets et changements concernant l'équipe • Quelques managers peuvent être en difficulté, mais ils sont accompagnés par leur responsable (senior manager ou directeur)
Les supérieurs donnent un bon soutien à leurs employés, règlent les problèmes mais leur accessibilité est limitée	• Tolérance aux incivilités et aux conflits • Non appui des employés devant un client insatisfait • Plusieurs encadrants sont en difficultés. Leur responsable (senior manager, directeur) n'en a pas toujours connaissance et ne met pas en place un plan de progrès
Les supérieurs ne sont pas accessibles et incapables de régler les problèmes ou de soutenir leurs employés. Présence de relations conflictuelles avec certains employés	• Propos méprisants, intimidation • Tolérance à la discrimination • Les responsables d'encadrants (seniors managers, directeur) ne connaissent pas ou ne traitent les difficultés et débordements managériaux.

PARTIE 2 - FACTEURS DE RISQUE PSYCHOSOCIAUX DANS LES EQUIPES DE L'ETABLISSEMENT / DES ETABLISSEMENTS	
A. EXIGENCES DU TRAVAIL	
Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	
	Exemples
Les exigences du travail sont cohérentes avec les moyens et contraintes des postes (charge, complexité, délais, etc.). Les exigences des postes tiennent compte des capacités des employés et des préoccupations des employés	• Objectifs adéquats et réalisables dans les heures de travail régulières • Travail organisé de manière à respecter les capacités, les compétences et les savoir-faire des employés • Rencontres régulières avec le supérieur pour fixer des objectifs et évaluer si les moyens pour les atteindre sont suffisants • Descriptions de postes et de tâches connues et les attentes réalistes • Remplacement des personnes qui quittent l'équipe pour maladie ou retraite • Possibilité de faire appel à des ressources d'appoint en cas de surcharge
Les exigences du travail sont globalement adéquates avec les moyens et contraintes des postes (charge, complexité, délais, etc.). Mais il y a parfois des périodes plus complexes à gérer mais les moyens sont globalement adéquats avec les objectifs et missions.	
Les exigences du travail ne sont pas globalement cohérentes avec les moyens et contraintes des postes (charge, complexité, délais, etc.). Il y a régulièrement des périodes de surcharge d'activité. Une partie des moyens n'est pas adaptée pour l'atteinte des objectifs et missions. Les exigences des postes ne tiennent pas compte des capacités et des préoccupations des employés	• Formation ou préparation insuffisante du personnel (ex : nouvelle technologie, nouveau procédé de travail) • Travail souvent interrompu • Travaux urgents ou imprévus fréquents et entraînant des heures supplémentaires non prévisibles. • Plusieurs tâches effectuées en même temps et temps nettement insuffisant pour les réaliser
Les exigences du travail ne sont pas cohérentes avec les moyens et contraintes des postes (charge, complexité, délais, etc.). Il y a en permanence des périodes de surcharge d'activité. Les moyens techniques, humains et l'organisation ne sont pas adaptés aux objectifs et missions. Les exigences des postes ne tiennent pas compte des capacités et des préoccupations des employés	• Manque de préparation ou de compétences requises • Manque de moyens humains, techniques. Inadaptation de l'organisation aux objectifs et missions de l'équipe • Modification ou ajout de tâche sans vérification préalable des disponibilités ou de la charge • Les cadres autonomes emportent du travail à domicile ou sont fréquemment en surcharge de travail.

B. EXIGENCES ÉMOTIONNELLES ET CONFLITS DE VALEURS

fait référence aux contraintes émotionnelles, relations avec du public, gestion de tension avec le public, le contact avec la souffrance, le fait de devoir cacher ses émotions pendant le travail, d'avoir peur au travail, d'être confronté à des conflits éthiques (actions qui entre en conflit avec les croyances, la morale ou les valeurs de la personne) ou à un empêchement de la

Définition opérationnelle de chaque niveau de risque

Exemples

Les exigences émotionnelles auxquelles fait face l'équipe sont connues, reconnues. L'encadrement et les membres de l'équipe échangent régulièrement sur le sujet.	- Les situations faisant l'objet d'exigences émotionnelles sont connues et reconnues par l'encadrement et partagées par les collègues. Cet aspect du travail fait l'objet d'échanges réguliers des membres de l'équipe entre eux et avec l'encadrement. - Le manager prend en compte d'éventuels conflits éthiques auxquels peuvent être confrontés certains salariés et en tient compte dans l'attribution du travail - L'encadrement est présent sur le terrain pour soutenir les salariés quand ils ont en situation de tension, conflit avec le public - Les salariés ont les moyens de faire un travail de qualité
Les exigences émotionnelles auxquelles fait face l'équipe sont connues, reconnues. L'encadrement et les membres de l'équipe peuvent échanger sur le sujet.	- Les situations faisant l'objet d'exigences émotionnelles sont connues et reconnues par l'encadrement et partagées par les collègues. - Le manager a connaissance des éventuels conflits éthiques auxquels peuvent être confrontés certains salariés - L'encadrement est souvent présent sur le terrain pour soutenir les salariés quand ils ont en situation de tension, conflit avec le public - Les salariés ont généralement les moyens de faire un travail de qualité
Les exigences émotionnelles auxquelles fait face l'équipe sont peu reconnues quand elles existent. L'encadrement et les membres de l'équipe échangent peu sur le sujet.	- Les situations faisant l'objet d'exigences émotionnelles ne sont pas toujours connues et reconnues par l'encadrement et partagées par les collègues. L'équipe entre elle et avec l'encadrement n'échange que rarement sur le sujet - Le manager ne prend pas en compte les éventuels conflits éthiques auxquels peuvent être confrontés certains salariés - L'encadrement soutient peu les salariés quand ils ont en situation de tension, conflit avec le public - Les salariés n'ont généralement pas les moyens de faire un travail de qualité
Les exigences émotionnelles auxquelles fait face l'équipe sont niées quand elles existent. L'encadrement et les membres de l'équipe n'échangent pas sur le sujet.	- Les situations faisant l'objet d'exigences émotionnelles sont occultées par l'encadrement et les membres de l'équipe. L'équipe entre elle et avec l'encadrement n'échange jamais sur le sujet - Les salariés sont régulièrement affectés par des conflits éthiques dans les tâches et missions qu'on leur confie. - L'encadrement ne soutient pas les salariés quand ils sont en situation de tension, conflit avec le public - Les salariés n'ont pas les moyens de faire un travail de qualité ou doivent gérer en permanence des objectifs contradictoires avec la qualité.

C. SOUTIEN SOCIAL DES COLLEGUES

fait référence à l'esprit d'équipe, au degré de cohésion dans le groupe, de même qu'à l'assistance et à la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches.

Définition opérationnelle de chaque niveau de risque

	Exemples
Esprit d'équipe et de collaboration tant au niveau de l'aide et de l'assistance dans les tâches que dans les relations entre collègues	- Information nécessaire à la réalisation du travail est partagée entre collègues - Promotion de comportements positifs au travail afin d'éviter les conflits et d'assurer des comportements respectueux - Système ou procédure permettent aux employés et aux managers de rapporter des comportements inacceptables - Sentiment d'appartenance à l'équipe et à l'entreprise (ex. : participation aux activités sociales) - Entraide / Mentorat encouragé et valorisé par l'encadrement
Aide et collaboration entre collègues de façon ponctuelle seulement	- Entraide entre les collègues de façon spontanée - Mentorat / Tutorat entre les plus anciens et les nouveaux de façon spontanée
Absence d'esprit d'équipe, mais absence de relations conflictuelles entre collègues	- Aucune entraide - Chacun pour soi
Absence d'esprit d'équipe et de collaboration et présence de relations conflictuelles entre collègues	- Nombreuses incivilités (manque de respect, remarques et blagues désobligeantes fréquentes) - Compétition entre collègues - Instabilité des équipes

D. RECONNAISSANCE AU TRAVAIL

fait référence aux différentes façons de reconnaître les efforts et les résultats

Définition opérationnelle de chaque niveau de risque

	Exemples
Des activités de reconnaissance sont encouragées par la direction tant sur l'estime de l'entourage (qualité et utilité du travail accompli) que sur le cheminement de carrière	- Reconnaître les succès, bonnes prises d'initiative chez tous les employés de façon systématique - Sensibilisation et formation des managers en matière de reconnaissance - Intégrer la reconnaissance dans les critères d'évaluation des managers - Formation et mécanismes favorisant la promotion de carrière interne - Octroi de congés de formation - Évaluation régulière des efforts des employés
Quelques activités de reconnaissance centrées sur le travail accompli sont présentes dans l'entreprise	- Prix / Challenges (ex. : défis de production) - Lettre de félicitations du supérieur (ex. : pour un client satisfait) - Octroi de mandats spéciaux en fonction des compétences et succès antérieurs
Des activités de reconnaissance sont présentes dans l'entreprise, mais axées seulement sur les relations sociales	- Système de reconnaissance institutionnel (cartes de remerciements, programme de reconnaissance, cadeau à la retraite, etc.) - Activités sociales - Salle et temps adéquats de repos/pauses - Avantages particuliers pour accès aux produits ou services de l'entreprise
Manque de respect et aucune activité de reconnaissance dans l'entreprise	Situations de favoritisme ou de discrimination en fonction, par exemple, du sexe, de l'âge, de l'ethnie, de la religion, de la classe sociale ou dans la distribution des tâches, le contrôle de la ponctualité, l'octroi de promotion, de vacances ou de formation

E. AUTONOMIE, MARGES DE MANŒUVRE ET LATITUDE DECISIONNELLE	
fait référence à la possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser, la prévisibilité du travail, la participation et la consultation des employés sur les changements et la d'utiliser ou développer ses savoirs faire et compétences.	
Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
Les employés ont des tâches variées, participent aux décisions, peuvent prévoir suffisamment à l'avance leur travail, ont la possibilité de choisir comment effectuer leur travail, d'utiliser et de développer leurs compétences, de faire preuve de créativité	• Employés encouragés à utiliser leurs compétences et leur initiative dans leur travail et à développer de nouvelles compétences pour réaliser de nouvelles tâches • Participation des employés aux décisions organisationnelles qui les concernent (ex. : organisation de la production, temps de travail, plan de formation et développement professionnel, exigences de rendement, etc.) • Les employés ont un contrôle sur leurs méthodes et leur rythme de travail
Les employés ont des tâches variées, ont la possibilité d'utiliser et de développer leurs compétences, mais ne participent pas aux décisions et ne peuvent pas prévoir suffisamment à l'avance leur travail	• Exigences de rendement établies sans consultation des employés
Les employés ont un travail varié, mais ne participent pas aux décisions et n'ont pas la possibilité d'utiliser leurs compétences ou de faire preuve d'initiative et ne peuvent pas prévoir leur travail à l'avance	• Travail routinier • Standardisation des méthodes de travail et des résultats • Rythme imposé • Contrôle serré de la production (quantité et qualité) • Sanction en cas d'erreurs • Difficulté à faire un travail de qualité
Les employés ont des tâches répétitives ou n'ont aucune liberté de décider comment faire leur travail ou doivent en permanence s'adapter à des changements importants, fréquents et d'application immédiate de leur travail	• Contrôle serré des façons de faire et des résultats à atteindre • Travail répétitif (à la chaîne ou production en série) • Adaptations permanentes à des changements importants, fréquents et d'application immédiate dans le travail (gestion permanente des urgences sans cap stratégique clair)

F. INFORMATION ET COMMUNICATION DANS L'EQUIPE

Fait référence aux moyens mis en place par l'encadrement pour informer et consulter l'équipe sur son fonctionnement, son organisation et sa coopération avec les autres équipes de l'entreprise	
Définition opérationnelle de chaque niveau de risque	Exemples
Les employés sont informés, rencontrés et consultés par leurs managers sur le fonctionnement l'équipe	- Politique claire concernant la diffusion de l'information (transparence) - Mécanismes clairs et fonctionnels de communication dans les deux sens - Mécanismes formels pour la consultation des employés et la prise de décision - Informations régulières (en temps réel) sur les succès et les échecs des actions réalisées et des changements à venir - Informations sur les interactions de l'équipes avec les autres équipes de l'établissement et de l'entreprise
Les employés sont informés et rencontrés par leurs managers sur le fonctionnement l'équipe	Rencontre d'information systématique avec le manager (fréquence, nombre par année) pour application mais très souvent après que les décisions aient été déjà prises
Les employés sont informés ponctuellement sur le fonctionnement l'équipe	- Communication écrite par l'encadrement (ex : mémo, affichages) - Informations transmises à un nombre limité de personnes - Rencontre des employés seulement lorsque survient un événement ou un problème
Les employés ne sont pas informés sur le fonctionnement l'équipe	- Rumeurs fréquentes et souvent contradictoires sur l'équipe et ses membres - Aucune information sur le fonctionnement de l'équipe et ses interactions avec les autres équipes de l'établissement et de l'entreprise