

**ACCORD COLLECTIF RELATIF A LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
A TRAVERS LA PRESERVATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE
L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

ENTRE :

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

La Société Euro Disney Associés S.C.A. au capital de 1.203.699.718 euros, sise au 1, rue de la Galmy, 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 au 1, rue de la Galmy, 77700 Chessy, inscrite au R.C.S. de Meaux sous le numéro 341.908.945.,

La Société Euro Disney S.C.A. au capital de 783.174.459 euros, sise au 1, rue de la Galmy, 77700 Chessy, inscrite R.C.S. de Meaux sous le numéro 334.173.887.,

La Société ED Spectacles S.A.R.L. au capital de 40.000 euros, sise au 1, rue de la Galmy, 77700 Chessy, inscrite au R.C.S. de Meaux sous le numéro 385.405.584.,

La Société SETEMO Imagineering S.A.R.L. au capital de 7.623 euros, sise au 1, rue de la Galmy, 77700 Chessy, inscrite au R.C.S. de Meaux sous le numéro 388.457.004.,

L'ensemble de ces Sociétés étant représenté [redacted] ant en sa qualité de Directrice Relations Sociales,

D'une part,

ET

Les Organisations Syndicales :

La CFDT, représentée par l'un de ses délégué(e)s syndicaux de l'Unité Économique et Sociale,

La CFE-CGC, représentée par l'un de ses délégué(e)s syndicaux de l'Unité Économique et Sociale,

La CFTC, représentée par l'un de ses délégué(e)s syndicaux de l'Unité Économique et Sociale,

La CGT, représentée par l'un de ses délégué(e)s syndicaux de l'Unité Économique et Sociale,

L'UNSA, représentée par l'un de ses délégué(e)s syndicaux de l'Unité Économique et Sociale,

D'autre part.

RUC

Préambule

Le présent accord a pour objectif de structurer la démarche de prévention du stress et des risques psychosociaux au sein de l'Entreprise en définissant des outils opérationnels de prévention afin de préserver la santé physique et mentale des salariés, améliorer leur bien-être en agissant sur le cadre de vie et les conditions de travail, incluant l'organisation du travail ainsi que l'environnement de travail.

La priorité est donnée à l'implication de l'ensemble des acteurs dans la production de plans d'actions concrets et tangibles tant dans une démarche de prévention primaire, secondaire que tertiaire.

Il est rappelé que la prévention est l'affaire de tous, et contribue notamment à la performance de l'Entreprise en favorisant la fidélisation, l'engagement et la reconnaissance au travail.

Cette démarche s'inscrit dans la continuité des engagements pris depuis 2005. D'un premier accord un constat et une réflexion ont permis, à partir de ses enseignements, de proposer une nouvelle méthodologie adaptée aux besoins de l'Entreprise et de ses salariés.

Le présent accord a pour objectif de définir une méthode de prévention, c'est-à-dire d'évaluer et de réduire les facteurs de risques.

Il est par ailleurs important de travailler sur les leviers de protection susceptibles d'être identifiés dans l'organisation du travail.

Il est d'ores et déjà entendu qu'en fonction de l'évolution du modèle social liée à la mise en place des nouvelles instances, le rôle des acteurs pourrait évoluer. De fait, les parties à l'accord se rencontreront pour le préciser. Il est, par ailleurs, précisé que lorsqu'il est fait référence à la notion d'organisations syndicales ou de représentants du personnel dans le présent accord, il convient de se référer à la notion d'organisations syndicales représentatives.

Les outils utilisés à l'appui de la démarche de prévention (notamment questionnaire, grilles d'analyse organisationnelles, structuration d'entretien) sont susceptibles d'évoluer en fonction des avancées de la recherche scientifique en matière de prévention des risques.

A ce titre, l'Entreprise s'engage à mettre à disposition des acteurs de la prévention les outils pertinents en matière d'évaluation, et de garantir leur validité scientifique ainsi que leur objectivité. Elle s'engage également à garantir le déploiement de formations adéquates afin de s'assurer du bon déroulement de l'accord et de ses objectifs.

Au vu de quoi, les Parties se sont accordées sur ce qui suit :

TITRE 1 : CADRE DU STRESS ET DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

I. DEFINITIONS

Article 1 : Stress et risques psychosociaux

L'Accord National Interprofessionnel du 2 juillet 2008 (ANI de 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* ».

Le rapport du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail (Gollac et Bodier) en date du 11 avril 2011 définit les risques psychosociaux comme « *les risques pour la santé mentale, physique ou sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental* ».

Ce collège a notamment retenu six dimensions de risques à caractère psychosocial :

- Les exigences et l'intensité du travail ;
- Les exigences émotionnelles ;
- Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre ;
- La mauvaise qualité des rapports sociaux et des relations de travail ;
- Les conflits de valeur ;
- L'insécurité de la situation de travail.

Article 2 : Harcèlement, violence au travail et agissements sexistes

Complétant la démarche de l'ANI de 2008, l'Accord Cadre européen du 26 avril 2007 et l'Accord National Interprofessionnel du 26 mars 2010 *sur le harcèlement et la violence au travail* ont intégré deux aspects spécifiques des risques psychosociaux : le harcèlement et la violence au travail, avec pour objectifs communs de « *mieux prévenir ces phénomènes, les réduire et si possible les éliminer* ».

Le harcèlement et la violence au travail s'expriment par le fait d'un ou plusieurs individus ; ils peuvent prendre des formes différentes (physiques, psychologiques, sexuelles), dont certaines sont plus facilement identifiables que d'autres.

- Le harcèlement moral se caractérise par des agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits et à la dignité, d'altérer la santé physique ou mentale ou de compromettre l'avenir professionnel du salarié.
- Le harcèlement sexuel est constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit, portent atteinte à la dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent une situation intimidante, hostile ou offensante. Y sont assimilés les faits consistant en toute forme de pression grave même non répétés, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.
- La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail que ce soit par un autre salarié ou par une personne tierce. 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

OK

prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique, ...

Les incivilités contribuent à la dégradation des conditions de travail, notamment pour les salariés qui sont en relation quotidienne avec le public, et rendent difficile la vie en commun.

- Les agissements sexistes désignent tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.
- Tout acte discriminatoire fondé sur les critères de non- discrimination est prohibé et ceci quel que soit le critère.

Au même titre que le stress et les risques psychosociaux, ces phénomènes nécessitent, lorsqu'ils sont constatés par des éléments probants et pluriels/multiples de prendre les mesures adéquates pour les prévenir et les faire cesser. Il est rappelé que la personne victime d'une situation supposée de discrimination ou de harcèlement doit présenter des éléments de fait précis et concordant laissant supposer l'existence des faits reprochés. La personne impliquée en tant qu'auteur des faits doit démontrer que son comportement est justifié par des éléments objectifs étrangers à toutes discriminations ou harcèlement.

La dénonciation d'une situation supposée de discrimination ou de harcèlement est un acte grave. À ce titre, il faut s'assurer du caractère fondé de la dénonciation en recevant le salarié pour faire corroborer les faits et évaluer le sérieux de sa démarche. À cet effet, il lui sera en particulier demandé de reformuler, replacer les éléments dans leur contexte, d'apporter des éléments de faits et des date, afin de mettre en perspective les écrits et les déclarations du salarié avec les éléments constitutifs du harcèlement ou de la discrimination. . Si au regard des éléments apportés par le salarié, il n'est pas établi de faits de harcèlement ou de discrimination, il convient de clôturer la démarche à ce stade, en informant le salarié par écrit.

Si, en revanche, le salarié a apporté suffisamment d'éléments de faits et de contexte permettant de présumer de l'existence d'un harcèlement, l'employeur devra mettre en œuvre une enquête plus approfondie. Au regard de la situation, des mesures protectrices peuvent être mises en place pour le salarié, il peut s'agir de mesures d'ordre professionnel, comme une dispense d'activité, y compris pour la personne qui peut être à l'origine, de mesures d'ordre psychologique, au travers d'une prise en charge PSYA par exemple, ou médical en orientant le salarié vers le médecin du travail.

Il est rappelé que la confidentialité sera préservée dans le cadre de la poursuite d'une telle procédure.

Tout salarié de l'entreprise dont il sera prouvé qu'il se sera livré à de tels agissements fera l'objet d'une des sanctions prévues au règlement intérieur de l'Entreprise pouvant aller jusqu'au licenciement pour faute grave. De même, toute dénonciation abusive pourra faire l'objet d'une procédure disciplinaire telle que prévue au Règlement Intérieur.

II. LES NIVEAUX DE PREVENTION

Trois niveaux structurent la démarche de prévention telle qu'encadrée par le présent accord, et ce, dans un ordre de priorité décroissant :

1. La prévention primaire, qui vise à évaluer et réduire le risque à la source ;

2. La prévention secondaire, qui vise à donner les ressources nécessaires aux salariés pour faire face aux risques qu'ils peuvent rencontrer ;
3. La prévention tertiaire, qui a pour objectif de réduire les effets de l'exposition à des facteurs de risques lorsque la situation est dégradée.

III. LES ACTEURS DE LA PREVENTION

La mise en œuvre d'une politique d'évaluation et de prévention du stress et des risques psychosociaux doit être une préoccupation partagée et portée par l'ensemble des acteurs de l'Entreprise. Elle nécessite une mobilisation et une action de l'ensemble des intervenants concernés dans l'Entreprise.

Article 3 : 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 l'ensemble des parties prenantes de l'Entreprise des enjeux de sécurité et de santé (physique et mentale) dans sa culture de 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 en tant que délégataires et responsables pénalement, 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 mentale des salariés.

Article 4 : Les responsables hiérarchiques (encadrement)

Les responsables hiérarchiques formés, quel que soit leur niveau, 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. Leur rôle central dans l'organisation du travail doit leur permettre d'anticiper les situations à risque pour les salariés lorsque c'est possible, ou à minima de les corriger lorsqu'elles apparaissent.

Pour accomplir cela, et notamment en cas de difficultés, ils peuvent s'appuyer sur la méthode présentée dans cet accord, et sur le support et l'expertise des différents spécialistes existants au sein de l'Entreprise (médecins du travail, équipes ressources humaines, service social, conseillers en prévention hygiène et sécurité au travail, les instances en charge de l'hygiène et de la sécurité...) 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.

OK

Article 5 : Le service de santé au travail

En complément du rôle déterminant de l'encadrement et des équipes ressources humaines le service de santé au travail représente un relais d'initiative complémentaire 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 de part notamment sa connaissance du milieu du travail et des salariés pour assurer ces 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 mentale, 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 susceptibles d'être en difficulté.

Les infirmières du service de santé au travail interviennent par ailleurs en complémentarité du médecin dans le cadre et les conditions des missions qui leur sont reconnues.

A ce titre, le service de santé au travail sera également acteur de l'état des lieux dans le cadre de l'élaboration de la cartographie des risques.

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 6 : Le service HST (hygiène et sécurité du travail)

Les conseillers en prévention des risques professionnels participent à la sensibilisation et à l'animation de la prévention, ainsi qu'au suivi des actions entreprises en lien avec les Directeurs qui sont responsables. Ils apportent leur expertise pour l'analyse des risques, pour l'élaboration et la 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 à destination de l'encadrement.

Article 7 : 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 de l'encadrement et des trinômes de prévention terrain (médecin du travail, infirmière en santé au travail, conseillers en prévention des risques professionnels).

Article 8 : 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 Directeurs. Il propose également aux salariés un accueil ouvert et neutre, 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.

Article 9 : 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. A ce titre, ils sont en capacité de pouvoir intervenir rapidement lorsque cela est nécessaire, et, le cas échéant, les orienter auprès des services appropriés.

Article 10 : La communauté « Ressources Humaines »

Les Ressources Humaines 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 11 : Les représentants du personnel

Ils sont des acteurs clés de la vie du collectif de travail. Ils ont un rôle essentiel d'écoute des salariés, d'alerte et de remontée d'informations et d'investigations. Ils peuvent en fonction de leur rôle et du fait de leur proximité avec le terrain être un acteur clé et privilégié dans le cadre de la relation avec la hiérarchie pour la recherche de solutions factuelles et pragmatiques.

Il est également rappelé le rôle important des instances en charge de la santé, la sécurité et les conditions de travail disposant pour ce faire, de prérogatives d'informations, de propositions, de consultation, de suivi et le cas échéant d'alerte.

Il est rappelé qu'en tant que représentant du personnel, les intéressés, au regard de la complexité du sujet lié aux risques psychosociaux, se doivent d'être formés afin d'appréhender de façon appropriée leurs missions.

Article 12 : Les salariés

Les Parties rappellent le principe selon lequel tout salarié doit veiller à sa propre santé et sécurité mais également à celle de ses collègues de travail. Il est ainsi un acteur à part entière de la préservation et de l'amélioration de son cadre de vie au travail.

TITRE 2 : PREVENTION PRIMAIRE DU STRESS ET DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS L'ENTREPRISE

Trois grands volets structurent la démarche de prévention primaire des risques psychosociaux dans l'Entreprise, une première partie concernera l'évaluation de la santé des salariés par la médecine du travail, une deuxième partie concernera l'amélioration continue de l'organisation du travail par l'encadrement, en prenant en compte l'avis des salariés, et enfin, une dernière partie sera consacrée au suivi de la démarche de prévention primaire.

NK

I. MISE EN ŒUVRE D'UNE NOUVELLE DEMARCHE DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Afin de capitaliser sur les retours d'expérience du précédent accord sur la prévention du stress et des risques psychosociaux, la démarche de prévention proposée dans le cadre du présent accord poursuit trois priorités :

1. La mise en place d'outils simples et efficaces permettant non seulement d'orienter plus utilement la démarche sur la mise en place de plans d'actions ;
2. Une plus forte implication des salariés dans la définition des facteurs de risques auxquels ils sont exposés et dans la définition des actions de prévention pertinentes à mettre en œuvre au sein de l'organisation ;
3. Une responsabilité de l'encadrement dans la réduction des facteurs de risques présents dans l'organisation rendue possible par la prise en compte de l'avis des salariés sur l'organisation du travail.

Article 13 : Démarche d'évaluation de la santé

L'évaluation de la santé des salariés constitue la première étape de la prévention des risques psychosociaux.

Afin de pouvoir déterminer précisément les risques existants, cette évaluation se traduit par une démarche de cartographie de données relatives à la santé physique et mentale et à la perception de l'environnement de travail.

- L'objectif est de déterminer : Le niveau de santé mentale perçue des salariés ;
- Les facteurs de risques organisationnels les plus présents ;
- Les secteurs dans lesquels une intervention est potentiellement nécessaire.

La passation du questionnaire sera réalisée dans le cadre du Service de Santé au Travail.

Afin que les données soient exploitables, et que chaque Direction puisse obtenir une photographie pertinente des risques, il est convenu qu'un minimum de 30% des salariés passe le questionnaire chaque année.

Les résultats recueillis dans ce cadre pourront donner lieu au déclenchement d'enquêtes complémentaires en cas de besoin.

Article 14 : Principes de la méthode d'intervention

Il est préalablement rappelé que les Directeurs ont, en tant que leader, un rôle de préventeur essentiel de la santé et de la sécurité des salariés en sein de leur périmètre respectif. A ce titre, chaque Directeur planifie les démarches de prévention telles qu'elles sont préconisées dans le présent accord.

Compte tenu toutefois de la diversité des situations de travail dans l'Entreprise, cette planification doit intégrer des méthodologies adaptées aux différentes formes et taille d'organisations.

A ce titre, et sous réserve que chaque salarié soit bien couvert par un plan d'action, les Directeurs ont la possibilité d'adapter les méthodes proposées au regard de leur pertinence au sein du périmètre considéré.

1. Un ou plusieurs animateur(s) de l'encadrement est/sont désigné(s) par le Directeur en fonction de son organisation du travail ;
2. L'animateur aura pour responsabilité d'organiser en autonomie une session participative d'amélioration des conditions de travail ;
3. La session, qui fera intervenir des salariés sur la base du volontariat, aura pour objectif de :
 - Déterminer quels sont les facteurs de risques les plus présents dans l'organisation ;
 - Produire des propositions d'actions permettant de réduire le risque, ou à défaut d'en réduire l'impact.
4. Une étude de faisabilité des actions proposées sera réalisée par l'animateur en concertation avec son encadrement afin de construire un plan d'actions

L'animateur, en concertation avec son directeur, aura la possibilité de pouvoir être accompagné dans l'animation de sa session afin d'en faciliter la réalisation à la condition que la situation soit potentiellement dégradée entre l'animateur et son équipe.

Une collaboration sera ainsi engagée avec un organisme extérieur que l'animateur pourra solliciter. La méthode d'intervention de l'acteur tiers fera l'objet d'une standardisation et sera valable pour l'ensemble de l'Entreprise.

Un retour sera réalisé auprès des équipes afin de faire part des actions finales retenues pour l'élaboration du plan d'action et sa mise en œuvre. Lors de ce retour, un représentant du personnel pourra être présent si ces dernières en sont d'accord afin de pouvoir échanger sur les actions retenues.

Article 15 : Démarche de suivi annuel des risques

Il sera présenté une fois par an à l'instance en charge de la santé, la sécurité et des conditions de travail :

- Une restitution de la cartographie extraite de la phase de questionnaire sur l'état de santé physique et mentale des salariés ;

Une synthèse des plans d'actions mis en place par les encadrants de la Direction permettant l'élaboration d'une cartographie.

TITRE 3 : PREVENTION SECONDAIRE DU STRESS ET DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS L'ENTREPRISE

Deux grandes priorités sont données dans le cadre de la prévention secondaire des risques psychosociaux :

- Former l'ensemble des salariés
- Prendre davantage en compte le changement organisationnel de l'Entreprise

I. FORMATION DE L'ENSEMBLE DES SALARIES

Article 16 : Populations cibles et objectifs pédagogiques

L'Entreprise s'engage à former l'ensemble des salariés, c'est-à-dire à poursuivre les formations dispensées en fonction des différents niveaux de responsabilités des salariés.

RK

Un socle commun de connaissances devra être enseigné à l'ensemble des salariés lors des formations. Néanmoins, celles-ci devront avoir des objectifs en lien avec le rôle de chacun en matière de préservation de la santé psychologique. Ainsi, les objectifs applicables aux salariés non-encadrants le sont à l'ensemble des autres cibles de formation.

L'ensemble des salariés non-encadrants d'équipes doit bénéficier d'une sensibilisation lui permettant de mieux appréhender les risques psychosociaux afin de s'en prémunir d'une part, mais également de comprendre quels sont les comportements qui peuvent être générateurs de risques. Ils doivent également être en mesure de faire appel aux différents acteurs de la prévention et ainsi les connaître, et en conséquence de savoir les contacter en cas de besoin.

Les Team Leaders, du fait de leur rôle d'encadrants de proximité, ont une responsabilité importante de détection des risques, c'est pourquoi, aux objectifs précédents s'ajoutent l'identification des facteurs de risques psychosociaux et des situations à risques, des bonnes pratiques managériales ainsi que des leviers de la prévention des risques psychosociaux.

Les managers de l'Entreprise auront un rôle à jouer renforcé en matière de prévention dans le cadre du présent accord. C'est pourquoi l'Entreprise s'engage à adapter la formation qui leur est dispensée aujourd'hui afin qu'ils soient capable d'animer des sessions d'amélioration continue du cadre de travail, des conditions de travail et de l'environnement de travail par une animation annuelle participative. Cette formation sera également axée sur l'identification des facteurs de risques psychosociaux et des situations à risque

Le Senior Management et les Cadres dirigeants ont quant à eux un impact important sur la santé psychologique en raison de la latitude décisionnelle qui leur est attribuée en matière d'organisation du travail. Dès lors, la formation qui leur sera dispensée aura pour objectifs de leur permettre comprendre les risques psychosociaux et leur dimension stratégique pour la réussite collective, et de prendre en compte les risques psychosociaux dans les changements d'organisation. Cette formation sera également axée sur l'identification des facteurs de risques psychosociaux et des situations à risque

Enfin, les représentants du personnel qui jouent un rôle important dans la prévention et la détection et la résolution de situations potentiellement dégradées auront la possibilité de suivre une formation complète, qui traitera également de l'évaluation des risques psychosociaux et de l'accompagnement des leaders ainsi que des équipes.

II. PRISE EN COMPTE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX LORS DES CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS IMPORTANTS

Article 17 : Contexte de changements organisationnels importants

Disneyland Paris est une Entreprise qui connaît de nombreux changements organisationnels importants, 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, de ses outils et de ses organisations.

Les changements organisationnels importants sont définis comme étant les projets de changements d'organisation, ayant des impacts économiques et/ou sociaux importants, qui donnent lieu à un processus d'information et de consultation préalable de ou des instance(s) en charge de la santé, la sécurité et des conditions de travail.

Ces changements organisationnels sont conduits par des Directions au besoin par le relais d'une personne spécifiquement 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, les conséquences sociales prévisionnelles et les mesures d'accompagnement prévues par l'Entreprise sont présentées au Comité d'Entreprise ainsi que, le cas échéant, à l'instance en charge de la santé, la sécurité et des conditions de travail compétente.

Article 18 : Méthodologie d'accompagnement des changements organisationnels importants

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.

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 un processus d'information du ou des instances en charge de la santé, la sécurité et des conditions de travail compétente(s), 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 sera prévu dès que la législation le permet, afin qu'ils puissent participer aux différents aspects du projet de changement en formulant leurs avis et remarques. L'objectif de ce plan d'implication est de permettre aux

20

salariés un partage des constats et des enjeux pour qu'ils comprennent le sens du projet en intégrant l'étude de faisabilité humaine, conjoncturelle et conjecturale.

- 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 organisationnels ayant donné lieu à une consultation préalable de ou des instances en charge feront l'objet d'un bilan qui sera présenté à cette même instance dans les 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.

TITRE 5 : PREVENTION TERTIAIRE DU STRESS ET DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS L'ENTREPRISE

I. ÉVALUATION DES SITUATIONS INDIVIDUELLES

Les Parties entendent compléter leur évaluation des risques et de l'état psychique en mesurant leur impact sur l'individu et ce au travers de différents moyens.

Article 19 : Utilisation du questionnaire d'évaluation individuelle

Le questionnaire 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.

Article 20 : 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 aux instances en charge de la santé, la sécurité et des conditions de travail Central et transmis aux Chefs d'Établissements.

II. ÉVALUATION DES SITUATIONS COLLECTIVES DEGRADEES

G.M.
W

Article 21 : Méthodologie d'évaluation des situations collectives dégradées

Lorsque qu'une situation collective est supposée dégradée, le médecin du travail peut organiser une enquête sur les risques psychosociaux, de façon autonome, ayant pour objet :

- L'évaluation de l'état de santé perçue des salariés (santé perçue, stress, épuisement, etc.) ainsi que l'exposition à des facteurs de risques organisationnels ;
- La réduction des facteurs de risques par la mise en place de plans d'actions élaborés de manière participative

Pour ce faire, il sera accompagné par son trinôme et le psychologue du travail. Une enquête peut être déclenchée lorsqu'un ou plusieurs éléments permettent au médecin du travail de supposer l'existence de risques ayant un impact sur la santé des salariés, comme par exemple :

- Les constats cliniques lors des visites médicales
- Les données annuelles d'évaluation des RPS
- Les remontées d'informations issues de tout acteur de la prévention visés au Titre 1).

La finalité de l'enquête sera d'accompagner l'encadrement dans la réduction des risques supposés en réalisant un certain nombre d'étapes standardisées selon le processus suivant :

1. Echange avec l'encadrement dans le cadre de la prévention et afin de recueillir au besoin des éléments complémentaires
2. Information à l'encadrement et aux Ressources Humaines, ainsi qu'aux salariés du secteur afin de les prévenir qu'une enquête va se dérouler. Le lancement d'une telle démarche sera relayé, pour information, auprès de l'instance en charge de la santé, la sécurité et des conditions de travail
3. Organisation de l'enquête selon un processus adapté
4. Restitution des résultats de l'enquête à l'encadrement
5. Lorsque la situation n'est pas dégradée, une simple information aux salariés est réalisée
6. Lorsque la situation est considérée comme dégradée par le médecin, la restitution aux salariés est accompagnée d'une animation leur permettant de participer à la construction de propositions d'actions qui seront transmises à l'encadrement
7. Les propositions d'actions font alors l'objet d'une étude de faisabilité par l'encadrement qui validera une partie des actions ainsi générées
8. Une présentation des résultats est programmée à l'instance en charge de la santé, la sécurité et des conditions de travail et les actions validées sont inscrites au DUER

Les premières actions du plan devront intervenir dans un délai maximal de 6 mois suivant la clôture de l'enquête.

III. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES 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

nk

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.

Article 22 : Interlocuteurs

Les salariés ont la possibilité de se rapprocher en fonction de la nature des difficultés qu'ils rencontrent (professionnelles, sociales, médicales) de différents interlocuteurs à leur écoute au sein de l'Entreprise. Ces interlocuteurs peuvent être leur encadrement, leur Responsable et/ou Chargé(e) de ressources humaines, les Représentants du personnel, les Médecins et Infirmier(e)s en santé au travail, les conseillers en prévention, les assistantes sociales.

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

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.

Les services en charge de la Santé et de la Sécurité au Travail informeront 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.

Article 23 : Mesures à prendre en cas de situations avérées

En cas de survenance d'une situation traumatique (agression, accident grave...) il sera mis en place une cellule d'assistance et d'écoute à destination 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.

Il est par ailleurs 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, 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 afin de recueillir 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. En cas de désaccord dans l'appréciation des faits, ce dernier pourra solliciter les représentants de la Direction en central.

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. Le médecin du travail en sera informé si le salarié le souhaite.

Par ailleurs faisant partie intégrante des risques psychosociaux, le harcèlement et la violence au travail seront prises en compte lors de l'évaluation des risques psychosociaux qui sera réalisée par les groupes de travail locaux de façon transitoire dans l'attente de la mise en place de ou des nouvelles instances représentatives du personnel.

Article 24 : Durée de l'Accord

Le présent accord est conclu, à titre expérimental pour une durée déterminée de 4 ans à compter du 1^{er} octobre 2018.

Les parties conviennent d'en réaliser un suivi dans le cadre de la commission de suivi des accords et de se rencontrer de nouveau à l'issue d'une première période d'application de 18 mois

Article 25 : Mise en Œuvre de l'Accord

Le présent accord sera notifié par la Direction, de sa signature par une ou plusieurs Organisations Syndicales, représentant plus de 30% des suffrages exprimés au premier tour des élections du Comité d'Entreprise, aux autres Organisations Syndicales.

Les Organisations Syndicales représentant plus de la moitié des suffrages exprimés au premier tour des élections du Comité d'Entreprise pourront faire opposition à cet accord dans un délai de huit (8) jours. A l'issue de ce délai de huit (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 Régionale des Entreprises de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi de la Région d'Île-de-France de Melun.

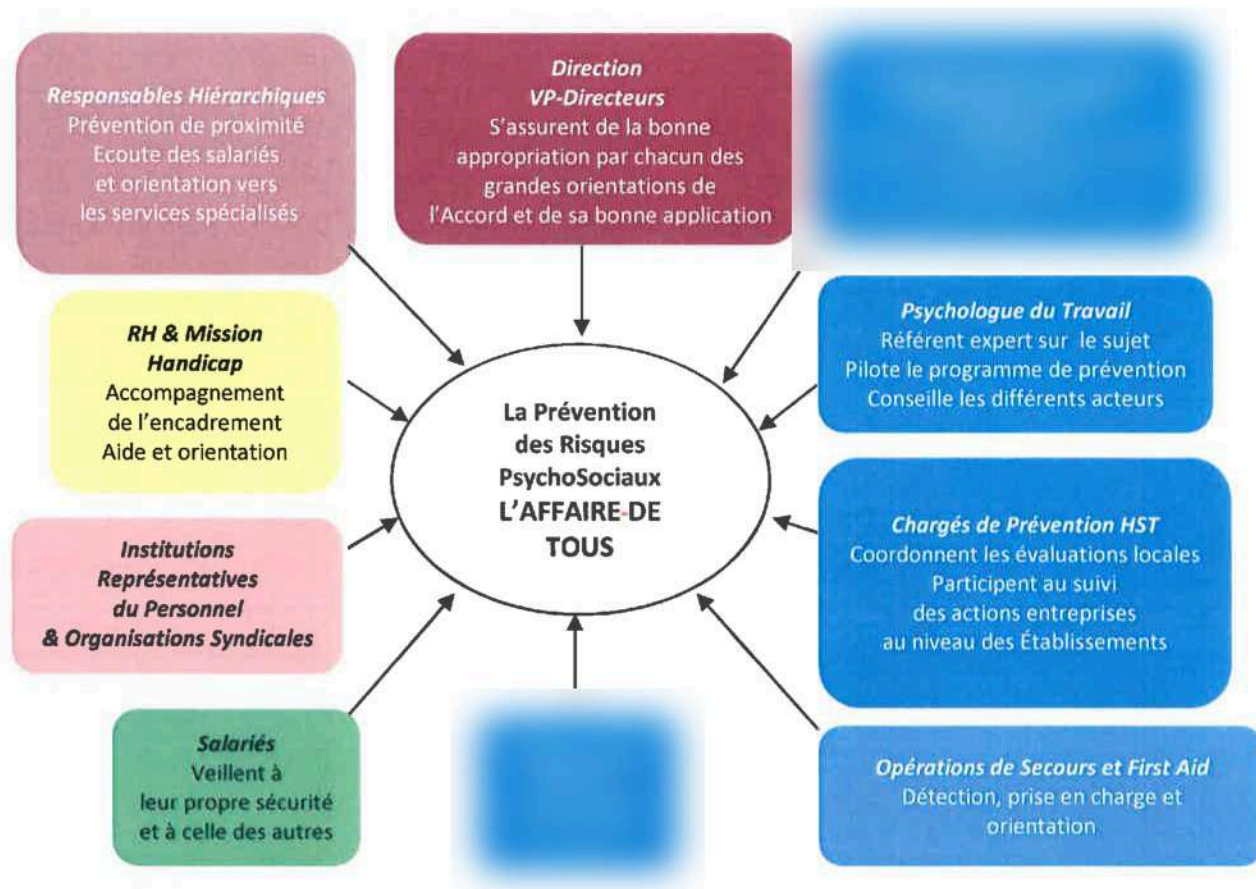
Fait à Chessy,

Pour l'ensemble des Sociétés de l'Unité Économique et Sociale,

Pour la CFTC

Pour la CGT

ANNEXE 1 : LES ACTEURS DE LA PREVENTION



ANNEXE 2 : L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SOUFFRANCE

