

**Accord relatif à la qualité de vie au travail
au sein du Groupe Groupama
du 28 février 2011**

Entre les soussignés :

GROUPAMA SA qualifiée d'entreprise dominante au titre des entreprises placées sous son contrôle,
8/10, rue d'Astorg-Paris 8^{ème}, représentée par Jean AZEMA, son Directeur Général ;

L'UNITE DE DEVELOPPEMENT SOCIAL GROUPAMA (UDSG) au titre de ses membres,
8/10, rue d'Astorg-Paris 8^{ème}, représentée par Alain Kahn, son Président ;

D'une part ;

Et les organisations syndicales représentatives au niveau du groupe :

La Fédération Générale Agro-Alimentaire et la Fédération des Services (CFDT),
Représentées respectivement par

Le Syndicat National de l'Encadrement et des Employés de la Mutualité Agricole (SNEEMA)
Représenté par

La Fédération Nationale Assurances CFE-CGC
Représentée par

La Fédération CFTC de l'Agriculture (CFTC AGRI) et la Fédération CFTC Commerce, Services et Force de
Vente (CSFV)
Représentées respectivement par

La Fédération CGT des syndicats du personnel de la Banque et de l'Assurance
Représentée par

L'Union Nationale des Syndicats Autonomes Agriculture Agroalimentaire (UNSA 2A)
Représentée par

La Fédération des Employés et Cadres (FO)
Représentée par

D'autre part ;

a été convenu le présent accord.

SOMMAIRE

PRÉAMBULE

TITRE I CADRE JURIDIQUE DE L'ACCORD

- Article 1 Objet de l'accord
- Article 2 Périmètre d'application
- Article 3 Portée de l'accord

TITRE II DOMAINES DE LA PRÉVENTION

- Article 4 Le stress
 - Article 4.1 Description du stress
 - Article 4.2 Identification des sources de stress
 - Article 4.3 Actions de prévention contre le stress
- Article 5 Le harcèlement
 - Article 5.1 Définition du harcèlement
 - Article 5.2 Identification d'une situation de harcèlement
 - Article 5.3 Gestion des situations de harcèlement présumé
- Article 6 La violence et les incivilités
 - Article 6.1 Définitions
 - Article 6.2 Accompagnement et protection du personnel en cas d'incivilités

TITRE III MOBILISATION DES ACTEURS DE LA PRÉVENTION

- Article 7 Implication des dirigeants
- Article 8 Le management
- Article 9 La fonction « ressources humaines »
- Article 10 La médecine du travail
- Article 11 Les instances représentatives du personnel
- Article 12 Les salariés
- Article 13 La Commission Qualité de vie au travail du Groupe

TITRE IV MODES D'INTERVENTION

- Article 14 Mesures de prévention collective
 - Article 14.1 Communication
 - Article 14.2 Sensibilisation à l'amélioration de la qualité de vie au travail
 - Article 14.3 Renforcement du dispositif de formations
- Article 15 Mesures de prévention individuelle
 - Article 15.1 Recherche de solutions internes
 - Article 15.2 Soutien psychologique

TITRE V DISPOSITIFS DE MESURE ET DE SUIVI DE L'ACCORD

- Article 16 Dispositifs de mesure
- Article 17 Instance de suivi

TITRE VI DISPOSITIONS FINALES

- Article 18 Durée et entrée en vigueur de l'accord
- Article 19 Réexamen de l'accord
- Article 20 Dénonciation
- Article 21 Formalités de dépôt
- Annexe I Liste des indicateurs relatifs à la qualité de vie au travail
- Annexe II Bilan des informations collectées par le Centre d'écoute psychologique
- Annexe III Périmètre d'application de l'accord

PREAMBULE,

Le présent accord traduit la volonté partagée entre la direction générale de Groupama et les organisations syndicales d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés en lien avec l'efficacité collective de l'entreprise, de prévenir, d'éliminer, et de traiter les risques psychosociaux et notamment le stress, le harcèlement et la violence au travail ainsi que les incivilités.

Dans cette perspective, les parties conviennent de rechercher les moyens les plus efficaces à mettre en place pour déployer au bénéfice de l'ensemble des salariés du Groupe, quel que soit l'effectif de l'entreprise de rattachement, une prévention et un suivi adaptés.

Si la mise en place de mesures de prévention appropriées relève de la responsabilité de l'employeur, les institutions représentatives du personnel sont associées à leur mise en œuvre.

Les parties s'accordent à reconnaître qu'une bonne prévention repose notamment sur :

- la mise en place d'indicateurs relatifs à la qualité de vie au travail ;
- l'information et la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise ;
- la promotion de bonnes pratiques, notamment de dialogue dans l'entreprise, pour y faire face.

Groupama s'engage à offrir un cadre social et humain de qualité à ses salariés reposant sur une organisation du travail, des outils et des méthodes respectueuses de la santé mentale et de l'intégrité physique de ces derniers. En conséquence, les parties s'attacheront à promouvoir dans l'ensemble des entreprises du Groupe la mise en place du présent accord.

Partant des dispositions de l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 (ci-après ANI 2008), 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 (ci-après ANI 2010), les parties conviennent de ce qui suit.

TITRE I – CADRE JURIDIQUE DE L'ACCORD

Article 1 - Objet de l'accord

Le présent accord a pour objet de définir un cadre commun aux entreprises du Groupe pour améliorer la qualité de vie au travail et, dans ce cadre, prévenir, traiter et, le cas échéant, éliminer, au-delà des actions et mesures d'ores et déjà mises en œuvre au sein des entreprises du Groupe, les éventuels problèmes liés aux risques psychosociaux tels que notamment le stress, le harcèlement et la violence au travail ainsi que les incivilités, internes ou externes, et notamment celles émanant du public.

Article 2 - Périmètre d'application

Les dispositions du présent accord s'appliquent de plein droit à l'ensemble des salariés des entreprises du Groupe en France, y compris celles implantées en Outre-Mer.

Ces entreprises sont celles comprises dans le périmètre évolutif du Comité de Groupe tel que défini dans l'accord relatif à la mise en place du Comité de Groupe du 21 avril 1999.

A titre indicatif, la liste des entreprises comprises dans le périmètre du Comité de Groupe à la date de signature du présent accord figure en annexe III de celui-ci.

Article 3 – Portée de l'accord

Le présent accord, conclu au niveau du Groupe, est applicable dans toutes ses entreprises. Il pourra néanmoins être complété par accord d'entreprise sans qu'il soit toutefois possible d'y déroger dans un sens moins favorable.

TITRE II – DOMAINE DE LA PREVENTION

La prévention passe par la mise en place d'actions et de mesures destinées à éviter ou à limiter la survenance d'incidents relationnels ou de situations difficiles qu'il convient de définir.

Le salarié victime ou témoin peut signaler ces situations difficiles ou conflictuelles à sa hiérarchie et/ou à la fonction « ressources humaines » de son entreprise dans les conditions prévues à l'article 15.1, sans préjudice de la possibilité dont il dispose d'en informer les délégués du personnel comme le médecin du travail.

Dans ce cadre, le salarié victime ou témoin est protégé contre toute mesure qui serait envisagée au motif de la situation signalée.

Article 4 – Le stress

Les parties rappellent que : *« La lutte contre le stress au travail doit conduire à une plus grande efficacité et 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 ainsi que la société dans son ensemble »* (ANI 2008).

Article 4.1 Description du stress

Les parties se fondant sur l'ANI 2008, souhaitent renforcer les dispositifs de prévention contre le stress au travail des salariés, étant entendu que celui-ci peut être la résultante de nombreux facteurs, y compris en dehors du contexte professionnel. Les dispositions de l'ANI 2008 définissent le stress comme un état qui *« survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face »*.

Article 4.2 – Identification des sources de stress

Compte tenu de la complexité du phénomène de stress, le présent accord n'entend pas fournir une liste exhaustive des facteurs potentiels de stress. Toutefois, un certain nombre d'indicateurs peut révéler la présence de stress dans les entreprises justifiant la prise de mesures adaptées pour lutter contre ce phénomène. A ce titre, l'ANI 2008 souligne que le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que, notamment, le processus et l'organisation du travail, les conditions et l'environnement de travail, une mauvaise communication et des facteurs propres à la personne.

Les dispositions de l'ANI 2008 soulignent, en outre, que : *« 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 »*.

Article 4.3 – Actions de prévention contre le stress

Afin de prévenir, éliminer et, à défaut, de réduire les causes de stress au travail, des actions de sensibilisation seront mises en place, au sein du Groupe comme des entreprises, pour développer la prise de conscience et la compréhension du stress, de ses causes possibles et la manière de le prévenir et d'y faire face. Ces actions sont développées au « TITRE IV - Modes d'intervention » du présent accord.

Article 5 – Le harcèlement

Les parties rappellent que : *« Le respect de la dignité des personnes à tous niveaux est un principe fondamental qui ne peut être transgressé, y compris sur le lieu de travail. C'est pourquoi le harcèlement et la violence qui enfreignent très gravement ce principe sont inacceptables. »* (ANI 2010).

Article 5.1 – Définition du harcèlement

Selon les dispositions de l'ANI 2010 sur le harcèlement et la violence au travail, « 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. »

Conformément aux exigences de ce texte, le règlement intérieur de chaque entreprise prévoit les sanctions applicables aux auteurs d'agissements de harcèlement au travail.

Article 5.2 – Identification d'une situation de harcèlement

A partir de la définition légale, le diagnostic d'un cas de harcèlement s'établit au regard de critères objectifs et précis qui doivent être constatés :

- Le harcèlement correspond à un comportement ou à des propos qui sont par nature abusifs et non justifiés par l'exercice de l'activité professionnelle (tentative d'intimidation, mise à l'écart, cessation de toute communication, critiques systématiques, harcèlement sexuel,...) ;
- Sauf à porter sur un motif discriminatoire, le harcèlement est caractérisé par des actes répétés ;
- Le harcèlement s'exprime par des agissements qui ont pour effet, même sans intention de nuire, de détruire la santé physique ou mentale du salarié, son honneur ou sa dignité, ou son évolution professionnelle (sans que ces exemples aient un caractère exhaustif). Il peut résulter des méthodes de gestion mises en œuvre.

Le harcèlement peut être de nature hiérarchique, mais aussi collatéral ou entre collègues.

Ces éléments permettent de distinguer plus précisément une situation de harcèlement présumé d'autres situations telles que par exemple :

- Les conflits relationnels ;
- Le conflit d'intérêts naturel qui peut exister entre l'employeur et le salarié ;
- Une incompatibilité d'humeur entre deux personnes ;
- Le fait de ne pas apprécier son travail ;
- (...)

En tout état de cause, le harcèlement ne doit pas être confondu avec l'usage normal du pouvoir de direction, d'organisation et de sanction de l'employeur ou de son représentant.

Article 5.3 – Gestion des situations de harcèlement présumé

Le salarié s'estimant victime d'un harcèlement présumé ou un salarié témoin d'une situation de harcèlement présumé peut déclencher une procédure interne de vérification des faits allégués afin, le cas échéant, de pouvoir les faire cesser. Dans cette perspective, le salarié victime ou témoin informe, selon les cas, le management et/ou la fonction « ressources humaines » de son entreprise de la situation, dans le cadre des dispositions prévues à l'article 15.1 du présent accord.

Toutefois, les parties conviennent ici que le choix du recours pour le salarié doit être libre afin que celui-ci corresponde au mieux à ses besoins. Il peut ainsi saisir :

- Les Délégués du Personnel : Dans le cadre de leur mission de représentation des salariés, ils peuvent signaler les situations individuelles qui leur paraissent entrer dans le cadre des stipulations du présent accord. Ainsi, les Délégués du Personnel pourront, s'ils le souhaitent, contribuer pleinement à la mise en œuvre effective du présent accord en accompagnant le salarié concerné par une situation de harcèlement présumé dans sa requête et ses démarches. Ils pourront également exercer leur droit d'alerte.
- Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) : En application des articles L.4612-3 du Code du travail, le CHSCT peut proposer des actions de prévention du harcèlement moral et sexuel.

- Le Médecin du travail : Il joue un rôle de détection et de prévention. Dans le cadre du suivi médical, il peut être amené à détecter des situations de harcèlement.
Dans le cas d'un harcèlement présumé, le Médecin du travail alerte la Direction et, le cas échéant, le CHSCT. Il est habilité à proposer des mesures en considération de l'état de santé physique ou mental des salariés. Il peut notamment proposer des mesures individuelles telles que des mutations ou transformations de poste.
- Les organisations syndicales : Les organisations syndicales telles que définies à l'article L.1154-2 du Code du travail peuvent exercer en justice toutes les actions qui naissent de situations de harcèlement présumé en faveur d'un salarié de l'entreprise, sous réserve qu'elles justifient d'un accord écrit de l'intéressé. L'intéressé peut toujours intervenir à l'instance engagée par le syndicat et y mettre fin à tout moment.
- La DRH de l'entreprise, le Chef d'entreprise ou son représentant, le management : Conformément aux articles L.1152-4 et L.1153-5 du Code du travail, il appartient au Chef d'entreprise ou à son représentant de prendre toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements ou situations de harcèlement.
- Le management et /ou la DRH apprécie objectivement les faits à partir des éléments qui leur sont présentés par le salarié requérant et assurent le rôle de médiation tel que prévu à l'article 15.1 du présent accord.
- L'inspection du travail et de manière plus globale, les autorités publiques compétentes.

Conscientes des dysfonctionnements que pourraient générer des situations de harcèlement, les parties s'engagent à rechercher les moyens d'identification, de prévention et de gestion des situations avérées ou supposées de harcèlement. Les parties conviennent de mettre en œuvre des mesures de prévention notamment via la sensibilisation et/ou la formation du management, des fonctions « ressources humaines » et des salariés en se référant aux dispositions du « Titre IV - Modes d'intervention » du présent accord.

Article 6 – La violence et les incivilités

Article 6.1 - Définitions

Selon les dispositions de l'ANI 2010 :

- « la violence au travail s'exprime par des comportements inacceptables d'un ou plusieurs individus ; ils peuvent prendre des formes différentes (physiques, psychologiques, sexuelles), dont certaines sont plus facilement identifiables que d'autres. ». Ce texte précise que cette violence « s'exprime dans des circonstances liées 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 prendre la forme de manque de respect, d'agression verbale, de pressions quotidiennes anormales et répétées, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique, ... ».

Les parties rappellent qu'en application de ce texte, le règlement intérieur de chaque entreprise prévoit les sanctions applicables aux auteurs d'agissements de violences au travail.

Conscientes que ce phénomène affecte l'ensemble de la Société Civile, les parties, souhaitent en outre le développement d'actions particulières pour prévenir des incivilités émanant du public.

En effet, les incidents relationnels que les salariés du Groupe peuvent rencontrer avec le public sont susceptibles de porter atteinte à leur santé mentale et physique ou d'altérer leur vécu psychologique. Ces incivilités peuvent prendre la forme d'agressions verbales (injures, insultes, menaces) ou physiques et peuvent se manifester à l'occasion des relations de souscription et/ou de gestion et/ou de prestations en matière de contrat d'assurance lorsque le salarié est en face à face ou à distance (téléphone, Internet) avec le public.

Dans cette perspective, les parties, souhaitent mettre en place les moyens de les prévenir et d'y faire face au sein des entreprises.

Article 6.2 – Accompagnement et protection du personnel en cas d'incivilités

Conscientes que la somme des attitudes de chacun détermine la qualité des relations humaines d'une entreprise, les entreprises du Groupe s'engageront à promouvoir les principes suivants de protection du personnel contre la violence et les incivilités :

- Placer en tête de ses préoccupations la santé et la sécurité des collaborateurs,
- Refuser toute violence au sein de l'entreprise,
- Poursuivre sa démarche responsable de prévention contre la violence et les incivilités émanant du public,
- Former à l'accueil du public et à la gestion des situations difficiles,
- Elaborer des consignes de sécurité en cas d'agression,
- Préserver au mieux les intérêts des salariés agressés en cas d'éventuelles suites médicales.

Le respect de ses principes implique des actions concrètes à mettre en œuvre dans les entreprises pour la protection de leur personnel.

Ainsi, les entreprises devront mettre en place une procédure permettant aux salariés d'agir en cas d'agression contenant *a minima* les éléments suivants :

- un référent dans l'entreprise (établissement, site, agence) chargé de contacter, si nécessaire les forces de l'ordre, les services de santé, après avoir été averti de l'incident ;
- des mesures visant à préserver au mieux les intérêts des salariés en cas d'éventuelles suites psychologiques. Ainsi :
 - Chaque incident se traduisant par des violences physiques donne lieu à une déclaration d'accident du travail, en tant que de besoin. Il en est de même en cas de menaces graves à l'intégrité physique,
 - Des mesures d'accompagnement (suivi psychologique, notamment) sont également mises en œuvre en cas de violences physiques, ou de menaces graves à l'intégrité physique ou mentale afin d'apporter un soutien aux salariés après l'incident.
- des mesures d'accompagnement, notamment juridique, du salarié agressé : Le salarié qui décidera de porter plainte, pour les agressions ou les menaces physiques dont il a été victime pendant son temps de travail ou en relation directe avec ses fonctions dans l'entreprise, bénéficiera, s'il le souhaite, du soutien d'un représentant de l'entreprise dans ses démarches.

Chaque entreprise informera ses collaborateurs des dispositions mises en place.

TITRE III – MOBILISATION DES ACTEURS DE LA PREVENTION

Article 7 – Implication des dirigeants

L'implication des dirigeants est un élément fondamental de la nécessaire prise de conscience des risques psychosociaux, notamment le stress, le harcèlement et la violence au travail ainsi que les incivilités émanant du public. Dans cet esprit, au sein de leur entreprise, ils ont pour mission de sensibiliser et de former leurs équipes pour une meilleure prévention et appréhension de ces risques.

Soucieux d'éviter les risques évoqués ci-dessus, les dirigeants, s'engagent à examiner les projets de l'entreprise sous l'angle des conditions de travail (modification de l'organisation, des implantations, transformation importante des postes de travail et/ou de l'organisation du travail, aménagement du temps de travail, notamment) et à en anticiper l'impact pour les collaborateurs.

Les dirigeants développeront en amont desdits projets des mesures d'accompagnement au changement au profit des salariés concernés.

Par ailleurs, conformément à l'article L.4121-1 du Code du travail, l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés. Dans cette perspective, il évalue les risques pour la santé et la sécurité des salariés et transcrit, dans le document unique, les résultats de ces évaluations et notamment les risques psychosociaux ainsi que le bilan prévu par l'article 15.2.

Dans le cadre de son action de prévention et selon les situations, il peut solliciter le médecin du travail ainsi que le CHSCT, chacun dans son domaine de compétences respectif.

Article 8 - Le management

Dans l'entreprise, le management joue également un rôle important en ce qui concerne les conditions de vie au travail des salariés. Ainsi, il revient à chaque manager de veiller aux conditions de vie professionnelle proposées aux salariés au sein de leurs équipes, et tout particulièrement aux salariés handicapés.

Dans le cadre de ses missions d'encadrement, le manager joue un rôle essentiel, notamment :

- d'écoute des salariés de son équipe. Il est leur interlocuteur au quotidien et doit être le premier recours en cas de difficultés.
- dans l'information de son équipe. Il fait remonter aux dirigeants les difficultés rencontrées par les salariés et s'attache à relayer auprès de son équipe les informations dont il dispose relativement à l'entreprise.
- dans la communication entre les membres de son équipe.
- dans l'accompagnement et la formation de son équipe, notamment au travers des entretiens individuels.

Afin d'accompagner le management dans ses missions d'encadrement, celui-ci bénéficie de l'action de formation prévue à l'article 14.3.2 du présent accord.

Article 9 – La fonction « ressources humaines »

Elle accompagne les managers dans le suivi de leurs collaborateurs.

De façon générale, elle veille à leur apporter conseil et assistance, notamment en matière de formation et de développement des compétences des salariés. Plus particulièrement, elle propose les outils et solutions d'identification et de gestion du stress, telles que les formations et les actions d'accompagnement, notamment.

Les équipes ressources humaines assurent un rôle de vigilance sur les conditions de travail, et de remontée d'information en cas de difficulté ou de dysfonctionnement.

Article 10 - La médecine du travail

Le médecin du travail a un rôle préventif qui consiste à éviter toute altération de la santé physique et mentale des salariés de l'entreprise du fait de leur travail.

Le médecin du travail a également un rôle de conseiller auprès de l'employeur, des salariés et de leurs représentants. A ce titre, il constitue une ressource et son avis peut être sollicité.

Ainsi, l'action du médecin du travail s'exerce suivant deux axes :

- une intervention sur le milieu de travail. Le médecin du travail apporte son expertise auprès de l'employeur ainsi que des salariés et de leurs représentants, en proposant des actions correctrices des conditions de travail, qui pourront être menées par l'employeur, responsable de la santé et de la sécurité dans l'entreprise,
- un suivi médical individuel des salariés depuis l'embauche et tout au long de la vie professionnelle dans l'entreprise dans le cadre de visites dont le contenu est soumis au secret professionnel.

Les services médicaux reçoivent les salariés et les conseillent afin d'éviter et, à défaut, de mieux gérer les situations stressantes, de lutter contre le harcèlement et la violence au travail ainsi qu'aux incivilités émanant du public.

Article 11 - Les instances représentatives du personnel

Les instances représentatives du personnel et les organisations syndicales constituent des acteurs importants de l'animation du collectif de travail. Elles ont un rôle fondamental en matière de remontée d'information et d'alerte.

Elles sont également force de proposition. Elles sont impliquées dans l'application et le suivi des accords et la sensibilisation des salariés.

Dans ce cadre, il convient de rappeler les missions du CHSCT. Celui-ci a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.

A ce titre, le CHSCT veille et propose, le cas échéant, des solutions concernant notamment :

- l'organisation matérielle du travail,
- l'environnement physique du travail,
- l'aménagement des postes de travail,
- l'aménagement des lieux de travail et leurs annexes,
- la durée et les horaires de travail,
- l'aménagement du temps de travail.

Il procède également à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés de l'entreprise ou de l'établissement ainsi qu'à l'analyse des conditions de travail.

Par ailleurs, le CHSCT contribue à la promotion de la prévention des risques professionnels dans l'entreprise ou l'établissement et propose toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective et notamment des actions de prévention portant sur l'objet du présent accord.

Si le CHSCT a un rôle privilégié en matière de conditions de travail, ses attributions ne sauraient se substituer à celles du comité d'entreprise ou d'établissement, du délégué du personnel ou des organisations syndicales par l'intermédiaire de leurs représentants.

Article 12 – Les salariés

La santé et la sécurité impliquent la participation de chacun, quelle que soit sa place dans l'entreprise. Dès lors, les salariés dans leur ensemble ont leur rôle à jouer dans la prévention et l'identification des situations individuelles : remontée d'information en cas d'identification d'une situation de stress ou de harcèlement vécue par un collègue, vigilance sur les relations professionnelles.

Des actions de formation et de sensibilisation seront déployées en ce sens au sein des entreprises. Ces dispositifs de formation sont prévus à l'article 14.3 du présent accord.

Article 13 – Création de la « Commission Qualité de vie au travail » Groupe

Les parties conviennent de la création de la « Commission Qualité de vie au travail » au niveau du Groupe. Cette Commission est un lieu d'échanges et de préconisations qui s'inscrit dans une démarche de dialogue sur la qualité de vie au travail. Elle a, en effet, vocation à approfondir l'étude de ce volet dans certains projets présentés au Comité de groupe.

Elle sera informée en amont de la mise en place, du déploiement et du suivi des projets structurants du Groupe (SMART, Apogée, OPC, etc.). A l'occasion de ces réunions, la Direction des Ressources Humaines Groupe présentera ces projets, leurs éventuelles incidences en matière de conditions et de santé au travail ainsi que l'accompagnement mis en œuvre dans ce cadre. La Commission pourra émettre des recommandations auprès de la Direction. Celles-ci seront transmises au Comité de Groupe. La Direction apportera les éléments de réponse relatifs aux préconisations éventuellement formulées.

Dans ce rôle, la Commission Qualité de vie au travail se réunira *a minima* deux fois par an.

A l'issue de chaque réunion, une synthèse des échanges est établie par la Direction des Ressources Humaines Groupe et adressée ensuite aux membres de la Commission Qualité de vie au travail

En aucun cas, cette commission ne peut se substituer aux autres instances représentatives du personnel et notamment au Comité d'entreprise/d'établissement et aux CHSCT des entreprises du Groupe.

Outre le rôle évoqué ci-dessus, la Commission remplira la mission de suivi de l'accord précisée à l'article 17, afin de disposer d'une vue d'ensemble sur les sujets évoqués au sein du présent accord. Au total, la Commission Qualité de vie au travail se réunira *a minima* trois fois par an.

Chaque organisation syndicale a la possibilité d'organiser une réunion préparatoire à la Commission qualité de vie au travail dans la limite d'une demi-journée, s'entendant temps de transport exclu.

La composition de la Commission Qualité de vie au travail est celle prévue à l'article 17. Le mandat de ses membres est d'une durée d'une année civile. En tout état de cause, ce dernier prend fin au 31 décembre de chaque année.

TITRE IV – MODES D'INTERVENTION

Article 14 - Mesures de prévention collective

Article 14.1 – Communication

La prévention des risques évoqués ci-dessus passe par l'information et la communication auprès de tous les salariés. Dans cette perspective, pour accompagner la mise en application du présent accord :

- les entreprises s'engagent à communiquer à l'ensemble de leurs salariés le texte et les dispositions de l'accord par tous moyens et via tous les outils de communication interne (intranet, newsletter, etc.),
- la Direction des Ressources Humaines Groupe s'engage à mettre en place un plan de communication relatif à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

En outre, les entreprises prennent l'engagement de transmettre régulièrement leurs bonnes pratiques (dispositifs de formation, de communication interne ou externe, partenariats associatifs, formation des dirigeants, document unique, etc.) à la Direction des Ressources Humaines Groupe. Cette dernière veillera à les diffuser dans le cadre de l'animation des instances ressources humaines réunissant les représentants des entreprises du Groupe.

Une synthèse de ces meilleures pratiques sera présentée à la Commission qualité de vie au travail une fois par an dans le cadre de la mission de suivi de l'application de l'accord prévue à l'article 17 de l'accord.

Article 14.2 – Sensibilisation à l'amélioration de la qualité de vie au travail

Les entreprises, en lien avec les services de médecine du travail, pourront proposer à leurs salariés sous la forme de conférences, de forums, de vidéo sur intranet et tout mode de communication, des actions de sensibilisation sur divers sujets liés au bien-être au travail.

A titre indicatif, les entreprises pourront notamment développer les sujets suivants :

- Technique de relaxation,
- Respect du cycle du sommeil,
- Nutrition,
- Gérer son énergie,
- Gestes et postures,
- Ergonomie,
- Maîtrise de soi et prise de recul,
- Etc.

Article 14.3 – Renforcement du dispositif de formations

Article 14.3.1 – Formations à l'accueil et à la gestion du public

Ces actions de formation ont pour objet l'acquisition de techniques permettant la détection des situations potentiellement difficiles ou conflictuelles avec le public et à la manière de les anticiper et de les traiter.

Elles sont dispensées par les entreprises à l'ensemble du personnel en contact avec le public (en particulier aux commerciaux itinérants ou d'agences, ainsi qu'aux salariés des plateformes téléphoniques).

La prévention des risques liés aux incivilités émanant du public est également intégrée au parcours d'accueil des nouveaux entrants dans ces métiers.

De manière générale, ces actions de formation seront incluses dans les formations destinées au personnel en contact avec le public.

Article 14.3.2 – Formations managériales

Constatant le rôle fondamental du management concernant la qualité de vie au travail proposée aux salariés de leurs équipes, les formations managériales devront être adaptées afin de prendre en compte la prévention et la gestion des éventuels problèmes liés au stress, au harcèlement et à la violence au travail ainsi qu'aux incivilités émanant du public.

Afin de leur donner les moyens de remplir pleinement leur rôle, les dirigeants et les managers des entreprises seront formés à la compréhension, à la détection, à la prévention de ces risques, pour être en capacité de soutenir leurs collaborateurs en cas d'incidents ou difficultés sur le lieu de travail.

Par ailleurs, les entreprises proposeront aux salariés promus ou recrutés dans le cadre d'une fonction intégrant l'animation d'équipe une formation managériale prenant en compte la dimension qualité de vie au travail.

Cette formation sera déclinée autour de quelques grands axes, tels que le rôle et le positionnement du manager, la fonction d'animation d'équipe, la bonne communication.

Article 14.3.3 - Situation de crise et gestion des « victimes »

Afin de parer à toute éventualité, la Direction des Ressources Humaines Groupe proposera aux entreprises une action de formation à la gestion des situations de crise suite à un accident ou tout autre événement traumatique et à la gestion des salariés victimes.

Les entreprises du Groupe s'engagent à désigner, en leur sein, au moins un référent qui aura en charge la gestion de ces situations et pour laquelle il recevra une formation spécifique.

Cette formation aura notamment pour objet de développer :

- les capacités opérationnelles à faire face à la crise par la mise en place d'actions appropriées,
- la capacité à prendre du recul pour mieux gérer l'urgence,
- la capacité à écouter la détresse.

Cette formation sera proposée aux Secrétaires des CHSCT et aux membres de la « Commission Qualité de vie au travail » créée à l'article 13 de l'accord.

Article 15 – Mesures de prévention individuelle

Comme le précise l'Accord National interprofessionnel du 26 mars 2010 « *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 de harcèlement ou de violence ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.* »

Article 15.1 – Recherche de solutions internes

En cas de harcèlement ou d'incivilité tels que définis précédemment, ou de tout événement susceptible d'affecter la santé physique et/ou mentale, tout salarié, victime ou témoin, peut saisir sa hiérarchie et/ou la Direction des Ressources Humaines de l'entreprise afin de signaler la situation et de la faire cesser après avoir été constatée. Dans cette perspective, une procédure sera mise en place au niveau de l'entreprise.

Des solutions adaptées seront recherchées et mises en place. Selon les situations, le médecin du travail pourra être sollicité pour conseiller, dans son domaine de compétences, l'employeur dans la prise de décision.

En tout état de cause, dès lors que l'examen des faits révèle une situation effective de harcèlement, une procédure disciplinaire doit être ouverte à l'encontre du harceleur.

Cette démarche n'est pas exclusive de toute autre procédure, pour le salarié, victime ou mis en cause, et notamment de la procédure légale de médiation en cas de harcèlement moral et le recours judiciaire, sans préjudice de la possibilité dont il dispose d'en informer les délégués du personnel.

En tout état de cause, le salarié victime ou témoin est protégé contre toute mesure qui serait envisagée au motif de la situation signalée.

Article 15.2 – Soutien psychologique

Pour traiter les risques psychosociaux au travail, il est nécessaire de développer des outils de prévention des risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés et notamment le stress, le harcèlement, la violence au travail ainsi que les incivilités émanant du public.

Un outil de soutien psychologique sera proposé à l'ensemble des salariés du Groupe permettant, en cas de besoin, à ces derniers de s'exprimer sur une situation difficile qu'ils vivent ou dont ils sont témoins auprès d'un professionnel.

Dans cette perspective, la Direction des Ressources Humaines Groupe fera appel à un prestataire spécialisé afin que soient assurés une écoute et un soutien psychologique via la mise en place d'un numéro vert :

- accessible 24H/24 et 7J/7
- garantissant anonymat et confidentialité aux appelants tout en assurant un suivi des dossiers grâce à un identifiant communiqué lors du premier appel,
- doté d'une ligne spécialement dédiée,
- animé exclusivement par des psychologues.

L'objectif de ce numéro vert, outre le soutien et l'accompagnement psychologique, est aussi un moyen de recueillir un certain nombre d'informations permettant de mettre en lumière la nature et les raisons des difficultés psychologiques que rencontrent les salariés.

Dans cette perspective, un bilan annuel de ce service devrait permettre aux entreprises du Groupe d'identifier plus précisément l'utilisation du service et surtout d'obtenir des informations fiables à partir desquelles des actions concrètes pourront être mises en place.

TITRE V - DISPOSITIFS DE MESURE ET DE SUIVI DE L'ACCORD

Article 16 - Dispositif de mesure

Les parties proposent de définir des indicateurs de niveau Groupe susceptibles de révéler les problèmes liés au stress, au harcèlement et à la violence au travail ainsi qu'aux incivilités émanant du public. L'évolution des résultats de ces derniers peut justifier la prise de mesures adaptées pour lutter contre ces phénomènes.

La liste des indicateurs figurant à l'annexe I du présent accord, donne lieu à un bilan présenté annuellement à la Commission prévue à l'article 17 de l'accord ainsi qu'au Comité de groupe.

Article 17 – Instance de suivi

Au niveau du Groupe, il revient aux organisations syndicales représentatives au niveau du Groupe de désigner, chacune, quatre représentants qui siégeront à la Commission Qualité de vie au travail.

Au titre de sa mission de suivi de l'application du présent accord, la Commission Qualité de vie au travail se réunira une fois par an dans la perspective de la présentation du bilan de l'accord au Comité de groupe. Le secrétaire du Comité de Groupe participe en tant que membre observateur à cette commission.

A cette occasion, sont exposées par la Direction, les actions menées ainsi que le résultat des indicateurs de la qualité de vie au travail prévus à l'annexe I en déclinaison de l'accord. Sera également présenté, lors de cette réunion, le bilan annuel du dispositif de soutien psychologique prévu à l'article 15.2

Au niveau de chaque entreprise du Groupe, le bilan d'application Groupe du présent accord est présenté par la Direction des Ressources Humaines devant les instances représentatives du personnel adéquates.

TITRE VI - DISPOSITIONS FINALES

Article 18 - Durée et entrée en vigueur de l'accord

Le présent accord de Groupe est conclu pour une durée indéterminée et entrera en vigueur à compter de l'expiration du délai d'opposition.

Article 19 - Réexamen de l'accord

La Commission de dialogue social Groupe se réunira tous les 3 ans, 3 mois avant la date anniversaire d'entrée en vigueur de l'accord, afin de procéder à une évaluation des conditions de sa mise en œuvre, à partir notamment du dernier bilan présenté devant la commission de suivi et le Comité de Groupe.

Ainsi, il pourra être complété ou modifié par voie d'avenant, si cela s'avérait nécessaire, notamment au regard des évolutions législatives et réglementaires.

Article 20 - Dénonciation

Le présent accord de Groupe pourra faire l'objet d'une dénonciation globale par l'une ou l'autre des parties signataires.

Cette dénonciation interviendra en application des dispositions légales applicables, sous réserve du respect d'un délai de préavis de trois mois.

Article 21 - Formalités de dépôt

Conformément aux articles D 2231-3, D 2231-5, D 2231-6 et D 2231-2, L 2261-1 et L 2262-8, du Code du travail, le présent accord sera déposé en 2 exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique, auprès de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) de Paris et remis également en un exemplaire original, au Secrétariat-greffe du conseil de Prud'hommes, de Paris.

LISTE DES INDICATEURS RELATIFS A LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Indicateurs chiffrés, sur un exercice, suivis dans le cadre de l'application du présent accord

Effectif

- Ancienneté et fidélisation des salariés
- Zoom sur les CDD

Temps de travail

- Absentéisme
- Durée hebdomadaire du travail
- Travail en horaire atypique
- Temps partiel

Mouvements de personnel

- Taux de rotation
- Solde départs/embauches par an
- Causes de départ
- Pourcentage de travailleurs extérieurs ou temporaires

Relations sociales dans l'entreprise

- Représentation du personnel
- Information et communication interne
- Procédures en cours

Activités des CHSCT dans les entreprises

- Nombre de réunions ordinaires et extraordinaires
- Nombre de visites des locaux
- Nombre de mise en œuvre de la procédure prévue en cas de danger grave et imminent (alerte)
- Nombre de recours à un expert
- Nombre de représentants du personnel formés
- Nombre de consultations du CHSCT en cas de déménagement

Formation

- Montant consacré à la formation des salariés
- Taux d'accès à la formation
- Durée moyenne des formations

Dépenses liées à la sécurité

- Effectif formé à la sécurité
- Somme des dépenses de sécurité effectuées

Accidents de travail et de trajet

- Nombre d'accidents du travail
- Cause des accidents du travail

Maladies professionnelles

- Maladies à caractère professionnel
- Maladies professionnelles déclarées

Conciliation vie professionnelle/vie privée

- Congés liés à la situation familiale
- Primes liées à la situation familiale
- Investissement dans l'équilibre vie prof/vie privée

Il est rappelé que les entreprises du groupe doivent fournir chaque année les résultats de ces indicateurs figurant dans l'annexe I de l'accord à travers les différents documents définis notamment par le code du travail (Bilan social, rapport du CHSCT, Bilan formation, etc.).

BILAN DES INFORMATIONS COLLECTEES PAR LE CENTRE D'ECOUTE PSYCHOLOGIQUE

- Nombre d'appels traités mois par mois,
- Nombre d'appels moyen par personne,
- Répartition des appelants par sexe,
- Répartition des appelants par tranche d'âge,
- Répartition des appelants par cadre, non cadre et encadrant
- Répartition des appelants par commerciaux et non commerciaux,
- Répartition des appelants par origine d'entité,
- Répartition des appelants par situation de famille,
- Répartition des appelants par cause,
- Répartition des appelants par nature,
- Répartition des appelants par suivi psychothérapeutique,
- Répartition des appelants par facteur de stress,
- Répartition des appelants par orientation,
- Répartition des appelants par état psychologique.