

ACCORD de BRANCHE de l'ANIMATION du 15 février 2013

SUR LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DONT LE STRESS AU TRAVAIL

Préambule

Dans sa Déclaration pour promouvoir la qualité de l'emploi adoptée en novembre 2007, l'USGERES s'est engagée à promouvoir la santé au travail dans les branches et secteurs professionnels de l'économie sociale.

Cette préoccupation a abouti à la rédaction d'un texte d'orientations sur le thème de la promotion et de la prévention de la santé au travail le 31 juillet 2010.

Les parties signataires de l'accord avec l'USGERES (CGT-FO, CFE-CGC, CFDT, CFTC) réaffirment leur volonté de :

- Prendre des mesures de prévention et de protection au niveau collectif visant à assurer la sécurité et à protéger la santé physique et mentale des travailleurs, conformément à l'article L 4121-1 du Code du travail ;
- Reconnaître la spécificité de la relation de travail et des conditions de travail des salariés de l'économie sociale ;
- Apporter une valeur ajoutée aux dispositions légales et réglementaires en ce domaine ;
- Comprendre les situations particulières de santé des salariés ;
- Améliorer l'organisation du travail pour en diminuer les contraintes ;
- Veiller à l'environnement économique susceptible de peser sur l'évolution et l'organisation du travail ;
- Favoriser la communication sur les risques professionnels spécifiques à l'économie sociale ;
- Promouvoir les méthodes de prévention collectives des risques psychosociaux et du stress au travail.

Pour organiser la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans le secteur de l'économie sociale, les parties signataires doivent signer leur propre accord sur les risques psychosociaux dans chacune des branches en s'appuyant notamment sur les dispositions de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le stress au travail du 2 juillet 2008, qui stipule que les entreprises doivent mettre en œuvre les mesures nécessaires pour prévenir, éliminer et, à défaut, réduire le risque de stress au travail.

Ainsi, les partenaires sociaux de la branche de l'Animation ont décidé de former un groupe de réflexion sur le thème des risques psychosociaux et le stress au travail afin d'élaborer un accord au niveau de la branche.

Cette démarche est menée de manière concrète, pluridisciplinaire et partagée avec l'ensemble des acteurs médicaux, sociaux et de prévention (dont les instances représentatives du personnel), et de gestion des ressources humaines dans le respect de leurs prérogatives respectives. Elle a vocation à s'appuyer pour sa déclinaison opérationnelle notamment sur les préconisations méthodologiques et les recueils de données de l'INRS et de l'ANACT.

Le présent accord tend à développer ou illustrer des bonnes pratiques en ce qui concerne le stress dans sa dimension collective et/ou liée à l'organisation du travail.

Il vise à augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail par les structures, les salariés et leurs représentants afin de prévenir, détecter et remédier aux problèmes de stress professionnels.

Il a pour objectif de préconiser des modes d'organisation, de gestion du personnel et de comportements collectifs visant à supprimer et, à défaut, réduire les facteurs de stress ainsi qu'à mettre en place des procédures adaptées pour accompagner les situations individuelles critiques ou des situations qui marqueraient des dysfonctionnements dans les relations hiérarchiques ou collatérales.

I) Identification des Risques Psychosociaux

A) Notion de risques psychosociaux

Les parties signataires conviennent de s'approprier la description donnée par l'ANI :

« Un état de stress survient lorsqu'il y a un déséquilibre et un dysfonctionnement dans le système constitué par l'individu et son environnement professionnel. »

Les risques psychosociaux, dont l'origine est multifactorielle, surviennent, entre autres, lorsqu'il y a un déséquilibre entre les contraintes organisationnelles, psychologiques, physiques auxquelles un travailleur peut être exposé, dans le cadre de son activité professionnelle, et les moyens dont il dispose pour y faire face.

Les risques psychosociaux peuvent générer du stress dont les effets ne sont pas uniquement de nature psychologique. Ils peuvent affecter également la santé physique, le bien être de la personne, tant en interne qu'en dehors de l'entreprise, et son aptitude professionnelle.

B) Identification des facteurs de stress professionnels

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 mesure adaptées pour lutter contre le phénomène.

Liste non exhaustive des facteurs pouvant créer du stress :

- 1) **L'organisation et les processus de travail** : dépassements excessifs et systématiques d'horaires, degré d'autonomie, mauvaise adéquation du travail à la capacité et aux moyens mis à la disposition des salariés, charge de travail réelle manifestement excessive, objectifs disproportionnés ou mal définis, mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management, manque de reconnaissance du travail effectué, appartenance à un secteur fortement concurrentiel qui peut avoir des conséquences sur l'organisation du travail, manque de reconnaissance du travail effectué, manque de clarté dans la répartition des rôles, manque de latitude organisationnelle, participation inadéquate aux décisions, réorganisation permanente, contraintes d'adaptation, inadéquation des ressources aux objectifs, insuffisance d'effectifs, précarité trop importante, absence ou mauvaise gestion du changement, travail isolé, nouvelles technologies d'information et de communication, contraintes de rythmes, temps partiel subi, toutes les formes de CDD...
- 2) **Les conditions et l'environnement de travail** : exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité, à la chaleur, contraintes de transport, difficultés de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, contraintes physiques, contacts violents avec le public ou les contacts avec des publics « difficiles » ainsi qu'au sein de l'entreprise, contraintes liées aux multi-employeurs...
- 3) **La communication** : incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, mauvaise communication concernant les orientations et les objectifs de l'entreprise, communication difficile entre les acteurs, situations de tension ou d'agressivité, manque de communication interne, système de management, demandes et injonctions contradictoires,...
- 4) **Les facteurs subjectifs** : pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien...
- 5) **L'individu et son travail** : incertitude vis-à-vis de l'avenir professionnel, absence de perspectives d'évolution, formation insuffisante, développement des compétences, pénibilité physique et environnementale, pressions temporelles et charges quantitatives, charge mentale, manque de sens et manque d'utilité du travail, dépassement des horaires et/ou changements d'horaires intempestifs, non reconnaissance du travail réel...
- 6) **Les relations collectives** : manque de respect, manque d'équité, relations interpersonnelles, harcèlement, incivilités, agressions...

En conséquence, les entreprises de la branche de l'Animation sont invitées à analyser la présence éventuelle de l'un ou l'autre de ces facteurs en liaison avec les CHSCT ou à défaut avec les délégués du personnel.

Dès qu'un problème de stress au travail est identifié, une action doit être entreprise pour l'éliminer ou à défaut le réduire.

Des situations de travail pouvant générer une forte exposition aux risques psychosociaux et au stress au travail doivent faire l'objet d'une attention particulière :

- les reconversions professionnelles (internes et externes), notamment pour les salariés de plus de 50 ans ;
- les situations de handicap ;
- les situations de précarité (intérim, emplois saisonniers, contrats aidés, temps partiel subi, multi-employeurs...) ;
- les situations d'accident du travail ou de maladie professionnelle ;
- les situations d'invalidité reconnue par le médecin du travail ;
- les situations d'invalidité appréciées par le médecin conseil de la CPAM ;
- les situations de temps partiel thérapeutique ;
- les interruptions ou suspensions de contrat de travail ;
- les situations de travail à risque (isolement professionnel...).

Mais au-delà de cette liste non exhaustive, l'ensemble des salariés est concerné par ces risques professionnels.

C) Conséquences du stress professionnel

Une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

L'expression de ces manifestations, qui se caractérisent par des effets néfastes sur la santé physique et psychique des salariés de l'exposition susceptibles de se rattacher aux facteurs précités, au titre desquels peuvent être cités notamment (liste non exhaustive) :

Manifestations psychiques : mal-être, perte d'estime de soi, angoisse, détresse psychologique...

Manifestations physiques : troubles du sommeil, souffrance au travail, agressivité, troubles musculo-squelettiques, recours à la violence envers autrui et soi-même, risque cardio-vasculaire, risque addictif...

II) Mesures de prévention, élimination ou réduction des problèmes de stress au travail

A) Evaluation des risques psychosociaux

Conformément aux articles L 4121-3 et R 4121-1 du Code du travail, les parties signataires du présent accord doivent, compte tenu des activités de la branche Animation, évaluer les risques pour la santé et la sécurité des personnes. Les signataires veulent établir un **Document Unique d'évaluation des risques pour la branche Animation**.

Ce document permettra de dresser un diagnostic en amont de l'ensemble des risques professionnels et ainsi de lister et hiérarchiser chaque année ces risques.

Ce Document permettra ainsi un pilotage de démarches de prévention des risques professionnels. Les parties signataires souhaitent également créer des fiches pratiques spécifiques à la branche de l'Animation, complémentaires aux fiches pratiques réalisées par l'USGERES, pour promouvoir des principes de prévention adaptés et les diffuser largement.

Il faut également rappeler aux entreprises de mettre en place leur propre document unique des risques professionnels quel que soit leur effectif.

a) Evaluation des situations collectives

Les parties signataires décident de mettre en place un dispositif d'évaluation collective :

Indicateurs :

- taux d'absentéisme maladie ;
- nombre d'accidents du travail ;
- nombre de visites à la médecine du travail demandées par les salariés ou l'employeur ;
- nombre d'inaptitudes.

Les parties signataires veulent également se servir des données chiffrées qui remonteront des différents documents uniques mis en place dans les entreprises.

b) Evaluation des situations individuelles

En complément de la mesure des RPS et de l'état psychique au niveau collectif, les parties signataires décident de compléter leur évaluation des risques en mesurant l'impact sur l'individu à travers une enquête. Elle aura pour objet de mesurer avec plus de précisions et de suivre dans le temps les niveaux d'anxiété et d'exposition au stress.

B) Informer et sensibiliser

Les parties signataires s'engagent à mettre en place une campagne nationale d'information sur les risques psychosociaux dont le stress au travail. Cette campagne d'information, destinée aux employeurs et aux salariés concernés par l'accord, aura pour objectifs de :

- Evaluer les risques professionnels et établir les diagnostics ;
- Restituer, communiquer les résultats des diagnostics ;
- Identifier les conséquences des risques psychosociaux et du stress au travail sur la santé des salariés ;
- Identifier les conséquences des risques psychosociaux et du stress sur l'entreprise ;
- Déterminer et préconiser des actions en matière d'information et de prévention de la santé au travail ;
- Sensibiliser à la responsabilité juridique et à la nécessité pratique d'évaluer les risques psychosociaux dont le stress au travail ;
- Améliorer la connaissance des postes de travail ;
- Promouvoir les bonnes pratiques ;
- Lister les outils existants qui permettent de lutter contre ces phénomènes ;
- Mettre en œuvre des actions visant à mieux anticiper et accompagner les mutations professionnelles, tant en interne qu'en externe.

Peuvent notamment être mises en œuvre :

- **Des actions de formation ou d'information** pour développer la prise de conscience et la compréhension du stress, de ses causes et de la manière de le prévenir :
 - o formation des responsables et des dirigeants (salariés et/ou bénévoles) sur la compréhension et l'identification des risques liés au stress ;
 - o formation sur la gestion de l'accueil pour les salariés en contact avec le public (ex : formation liée à la gestion de crise d'un événement...) ;
- **Des mesures destinées à favoriser la communication interne** au sein de l'entreprise (connaissance des attentes de l'entreprise au regard du poste occupé, clarification du rôle et de la place du salarié dans l'entreprise, espaces de discussion...) ;
- **Des mesures visant à favoriser la conciliation vie professionnelle/ vie personnelle** des salariés de l'entreprise (covoiturage, télétravail, encadrement des horaires de réunions...) ;

- **Des mesures d'accompagnement concertées des évolutions professionnelles** (bilans de compétence, accompagnement dans la construction du projet professionnel, accompagnement à l'occasion d'un changement de poste,...) ;
- **Des mesures concernant l'organisation et les processus de travail** (respect des horaires et concertation sur l'organisation du temps de travail, réflexion sur l'adéquation de la charge de travail pour les situations concernées,...) ;
- **Une attention particulière aux populations fragilisées** (maintien du contact avec les personnes en situation d'accident du travail ou de maladie professionnelle, entretiens professionnels pour les salariés en mi-temps thérapeutique, les salariés dont l'invalidité est reconnue, les personnes handicapées...) ;
- **Une attention particulière aux salariés isolés de par leur activité professionnelle** (télétravail, itinérants...) : maintien du contact et entretiens professionnels.

Formation à la prévention du stress professionnel

Les parties signataires du présent accord décident que pour réduire les risques de stress professionnel, il convient d'abord d'agir à la réduction des facteurs de risques en milieu du travail et non uniquement à la gestion de ses conséquences.

Elles conviennent donc de l'élaboration d'un cahier des charges prévoyant des modules de formation pour les acteurs responsables de la prévention au sein de leur structure en lien avec la CPNEF.

Mobiliser les acteurs de la prévention

La mise en œuvre d'une politique d'évaluation et de prévention du stress nécessite la mobilisation ainsi qu'une action coordonnée de l'ensemble des intervenants concernés dans les structures.

La direction :

L'implication des dirigeants (salariés et/ou bénévoles) est un élément fondamental de la nécessaire prise en conscience des RPS. Ils doivent s'engager à examiner les projets sous l'angle des conditions de travail (modification de l'organisation, transformation importante des postes de travail et/ou de l'organisation du travail, aménagement du temps de travail) et à anticiper l'impact pour les salariés.

Les responsables :

Il revient à chaque responsable de veiller aux conditions de vie professionnelle proposées aux salariés.

Ils doivent aussi être vigilants quant à la planification du travail, la répartition de la charge du travail, la définition des missions et d'objectifs, le développement des compétences des salariés...

Le médecin du travail :

Conseiller de l'employeur, des salariés et de leurs représentants, le médecin du travail est un acteur clé de la prévention des risques professionnels. Il peut, dans le respect du secret médical, mettre en œuvre un suivi pour accompagner les salariés en difficulté et peut solliciter une concertation avec l'entreprise en vue d'examiner les moyens à mettre en œuvre.

Il peut faire des recommandations notamment d'amélioration en terme de conditions de travail dans l'entreprise, d'adaptation des postes en rapport avec l'activité professionnelle, de la protection des salariés contre l'ensemble des risques professionnels.

Le CHSCT :

Le CHSCT a pour mission de :

- contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des salariés de l'entreprise ou de l'établissement et ceux mis à disposition par une entreprise extérieure, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.
- Développer des partenariats avec les acteurs institutionnels de la prévention des risques professionnels afin de générer des programmes de coopération techniques et des partenariats financiers avec les acteurs institutionnels de la prévention : INRS, ANACT, CNAMTS....
- Développer des partenariats avec les organismes et institutions de prévoyance qui peuvent proposer des services en matière d'information et de prévention santé au travail.

III) Traitement des situations de risques psychosociaux

Dans le prolongement des mesures de prévention, des actions sont mises en place par les parties signataires afin de signaler les situations de RPS et de pouvoir y remédier dans les plus brefs délais.

A) Signalement et alerte

D'une part, il est essentiel que les salariés sachent à qui s'adresser, lorsqu'ils considèrent qu'un de leurs collègues est en état de fragilité ou qu'ils estiment devoir signaler des situations de RPS. Ils doivent s'adresser aux instances représentatives du personnel (IRP) ou à la Direction.

D'autre part, le salarié en situation de RPS peut faire appel, outre aux IRP et à la direction, au médecin du travail.

Les parties signataires décident de créer une commission nationale sur les RPS pour les entreprises dépourvues d'instances représentatives du personnel (IRP). Son mode de fonctionnement sera défini par un avenant à cet accord.

B) Gestion des situations de crise

Traitement des situations collectives

Pour les situations avérées de risques psychosociaux des mesures de traitement seront mises en place par l'employeur afin de corriger les situations collectives dans les meilleurs délais.

Il sera fait appel à un organisme extérieur disposant d'une expertise dans la gestion de ces situations, en vue de mettre 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 intervient sous l'autorité et la responsabilité du médecin du travail et en concertation du CHSCT ou à défaut des DP. Il sera également possible de faire appel à un médiateur externe ou des praticiens soit pour régler des conflits profonds dans une logique de médiation, soit pour traiter des urgences particulières, soit pour prendre en charge des pathologies lourdes qui nécessitent un suivi dans la durée.

Il sera possible de faire intervenir des ergonomes, des psychologues du travail sous forme d'audits sur les situations de travail et d'organisation. Ces interventions pourront porter sur des groupes d'analyse associant les agents sur leurs pratiques professionnelles afin de désamorcer des situations de tensions. Cela pourra aboutir parfois à des solutions simples comme des aménagements de poste et/ou d'horaires de travail, des améliorations de certains équipements, ou à des suivis individuels. Les interventions sur le collectif conduisent à des préconisations et à des plans d'action qui sont proposés pour arbitrage et mis en œuvre par la direction.

Traitement des situations individuelles

L'employeur devra afficher les coordonnées d'assistantes sociales et de plateformes de psychologues.

Service d'aide et d'écoute

Les salariés peuvent ressentir le besoin d'un échange strictement confidentiel, notamment pour exprimer des difficultés auxquels ils peuvent être confrontés et pouvoir mieux gérer leurs sources de stress. Chaque structure cherchera un numéro vert d'écoute et de soutien à mettre à la disposition des salariés.

Cas particulier du harcèlement moral et sexuel

L'employeur doit appliquer les articles L 1153-1 et suivants et L 1152-1 et suivants du Code du travail et les articles 222-33 du Code pénal. De plus, il doit prévoir les procédures et solutions adaptées dans ce genre de situations.

C) Responsabilité des dirigeants et des salariés

En vertu des articles L 4121-1 à 5 du Code du travail, les employeurs prennent les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Cette obligation couvre également les problèmes de stress au travail dans la mesure où ils présentent un

risque pour la santé et la sécurité. Tous les salariés ont l'obligation générale de se conformer aux mesures de protection déterminées par l'employeur.

La lutte contre les causes et les conséquences du stress au travail peut être menée dans le cadre d'une procédure globale d'évaluation des risques, par une politique distincte en matière de stress et/ou par des mesures spécifiques visant les facteurs de stress identifiés.

Les mesures sont mises en œuvre, sous la responsabilité de l'employeur, avec la participation et la collaboration des travailleurs et/ou de leurs représentants.

Les parties signataires de cet accord estiment qu'à la base de toute relation et de tout dialogue à l'intérieur de l'entreprise, quels que soient les interlocuteurs (responsables/salariés, direction/ représentants du personnel...), le respect des personnes, de leur identité professionnelle et de leurs opinions doivent être la règle, cette règle étant applicable à l'ensemble des acteurs.

IV) Durée de l'accord et commission de suivi

Il est convenu entre les parties que le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Les parties décident de mettre en place une commission de suivi du présent accord pour les signataires qui aura pour compétence de proposer tout aménagement nécessaire pour le faire évoluer.

Cette commission de suivi se rencontrera au moins une fois par an pour effectuer un bilan global des actions engagées et prévoir les mesures d'ajustement nécessaires, par voie d'avenant à l'accord.

Sont exempts de l'application de cet accord, les entreprises qui auront déjà signé un accord d'entreprise mieux disant sur le même sujet avant la date d'extension de l'accord.

V) Révision et dénonciation

Tout signataire de cet accord aura la faculté de demander la révision de l'accord.

Toute demande de révision devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen probant aux autres parties signataires et mentionner les dispositions dont la révision est demandée.

Dans un délai de trois mois maximum suivant la date de la notification de la demande de révision mentionnée à l'alinéa qui précède, les parties engageront une nouvelle négociation.

Les dispositions de l'avenant portant révision entreront en vigueur dans les conditions qui y seront précisées.

Au cas où les négociations engagées suite à la demande de révision précitée n'aboutiraient pas ou ne permettraient pas la signature d'un avenant applicable, les dispositions du présent accord demeurerait applicables.

Le présent accord pourra être dénoncé par l'une ou l'autre des parties signataires sous réserve de notifier cette dénonciation aux autres parties et de respecter un délai de préavis de 3 mois.

Elle produira les effets prévus aux articles L 2261-9 et suivants du Code du travail.

VI) Dépôt et publicité – entrée en vigueur

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt à la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) et d'une demande d'extension dans les formes et suivant les modalités requises.

Signataires :

CFDT	CFE-CGC	CFTC
------	---------	------

CNEA	CGT-FO
------	--------