

# ACCORD SUR L'ÉVALUATION ET LA PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS AUX RISQUES PSYCHO-SOCIAUX AU TRAVAIL.

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Accord conclu entre la société France Télécom SA, dont le siège social est situé 6 place d'Alleray, 75505 Paris Cedex 15, et les sociétés françaises, dont la liste est annexée au présent accord, représentées par, Olivier Barberot en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines Groupe,

d'une part,

Et les organisations syndicales représentatives au sein du Groupe

- pour la CFDT M ou Mme Pierre DUBOIS dûment mandaté(e)
- pour la CFE-CGC M ou Mme MORILLE Pierre dûment mandaté(e)
- pour la CFTC M ou Mme DIOCHET Patrice dûment mandaté(e)
- pour la CGT M ou Mme ..... dûment mandaté(e)
- pour FO M ou Mme ..... dûment mandaté(e)
- pour SUD M ou Mme PERNOT Christine dûment mandaté(e)

d'autre part.

Handwritten initials: AP, CP, UD, PJ, and a circled signature.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PRÉAMBULE .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>CHAPITRE I – DEFINITION DU STRESS AU TRAVAIL.....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>CHAPITRE II – RESPONSABILITE DE L'EMPLOYEUR.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>CHAPITRE III – AMBITION ET PREMIERS OBJECTIFS DU GROUPE .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>CHAPITRE IV – METHODOLOGIE D'EVALUATION ET DE PREVENTION DES RISQUES LIES AU STRESS PROFESSIONNEL .....</b>              | <b>7</b>  |
| <b>Article 4.1 – Evaluation et prévention au niveau du Groupe .....</b>   | <b>7</b>  |
| Article 4.1.1 – Création d'un Comité National de Prévention du Stress .....   | 7         |
| Article 4.1.2 – Réalisation d'une évaluation périodique pour un diagnostic partagé. ....                                    | 8         |
| Article 4.1.3 – Mise en place d'indicateurs de suivi.....   | 9         |
| Article 4.1.4 – Plan d'actions Groupe .....   | 9         |
| <b>Article 4.2 – Evaluation et prévention au niveau de chaque entité du Groupe.....</b>                                     | <b>10</b> |
| Article 4.2.1 – Méthodologie d'évaluation.....  | 10        |
| Article 4.2.2 – Indicateurs .....   | 11        |
| Article 4.2.3 - Plans d'actions locaux.....   | 11        |
| <b>CHAPITRE V - MOBILISER ET COORDONNER L'ACTION DE TOUS LES ACTEURS DU GROUPE .....</b>                                    | <b>11</b> |
| <b>Article 5.1 – La direction du Groupe.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>Article 5.2 – La ligne managériale dans son ensemble.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>Article 5.3 - Les acteurs de la prévention .....</b>   | <b>12</b> |
| Article 5.3.1 - Le service de santé au travail .....  | 12        |
| Article 5.3.2 - Le service social.....  | 12        |
| Article 5.3.3 - Les autres acteurs de prévention présents dans l'entreprise.....  | 12        |
| <b>Article 5.4 - Les IRP .....</b>  | <b>12</b> |
| Article 5.4.1 – Les CE.....   | 13        |
| Article 5.4.2 – Les organisations syndicales .....  | 13        |
| Article 5.4.3 – Renforcer le rôle des CHSCT .....   | 13        |
| Article 5.4.4 – Champ de compétence élargi du CNSHSCT et de la commission stress .....                                      | 14        |
| Article 5.4.5 - Les Délégués du personnels .....  | 15        |
| <b>Article 5.5 - Les salariés .....</b>   | <b>15</b> |
| Article 5.5.1 – Droit à l'information et au soutien .....   | 15        |
| Article 5.5.2 – Associer les salariés à la réflexion sur l'organisation du travail et favoriser le droit d'expression ..... | 15        |
| <b>CHAPITRE VI – L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL.....</b>   | <b>16</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CHAPITRE VII – RESPONSABILITE SOCIALE DE L'EMPLOYEUR.....</b>                             | <b>16</b> |
| <b>CHAPITRE VIII – MODALITES DE MISE EN ŒUVRE .....</b>                                      | <b>16</b> |
| <b>CHAPITRE IX – FORMALITES DE DEPOT, DUREE DE L'ACCORD, REVISION,<br/>DENONCIATION.....</b> | <b>16</b> |
| Article 9.1 - Les formalités de dépôt.....   | 16        |
| Article 9.2 - La durée de l'accord.....  | 17        |
| Article 9.3 - Les modalités de révision, dénonciation .....                                  | 17        |
| <b>ANNEXE 1 : CHAMP D'APPLICATION DU PRÉSENT ACCORD .....</b>                                | <b>18</b> |
| <b>ANNEXE 2 : PRINCIPAUX FACTEURS DE STRESS .....</b>  | <b>19</b> |

Handwritten initials: *AR*, *US*, *PP*, *EP*

## Préambule

Le nouveau contrat social que le Groupe France Telecom Orange souhaite mettre en place s'inscrit dans le cadre de sa responsabilité sociale. Il s'agit de mettre l'humain au cœur de l'organisation, de donner aux salariés les moyens de s'épanouir dans leur travail et d'exercer leur métier dans les meilleures conditions.

Les parties réaffirment que la prévention des risques liés au travail, la préservation de la santé physique et mentale des salariés constituent une obligation de résultat conformément aux dispositions des articles L.4121-1 et suivants du Code du travail.

La création d'un climat favorable associé à de bonnes conditions de travail favorise un travail de qualité, objectif commun de l'ensemble des parties prenantes. Les parties sont conscientes que la prévention des risques psycho-sociaux et notamment des risques liés au stress professionnel est un des éléments d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail et ainsi, d'une plus grande efficacité. La prévention des risques psycho-sociaux nécessite que les différents acteurs du Groupe partagent une même compréhension de ces questions, analysent l'activité réelle et travaillent ensemble sur les solutions. Les parties réaffirment l'importance et le rôle des CHSCT dont la priorité est la prévention primaire<sup>1</sup>.

Les parties prennent en compte le fait que les facteurs de stress peuvent être liés notamment :

- à l'organisation du travail et aux processus associés.
- à l'environnement de travail et aux conditions de travail (outils, open-space, système d'information, respect des pauses, temps de travail, ergonomie et nuisances au poste.....).
- au contenu du travail et à ses exigences (délais, qualité, normes, objectifs, relations clients, complexité et évolution rapide des technologies...).
- à l'incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir etc...,
- aux méthodes de management (répartition des pouvoirs, contrôle, évaluation, reconnaissance, rémunération, rétribution, communication, absence de règles écrites, surveillance permanente et automatisée, objectifs non négociés .....
- à l'incertitude liée à la politique de mobilités, à la rémunération, aux perspectives d'emploi, aux changements à venir, etc..,
- à l'instabilité professionnelle (changement de métier, fermetures de sites, instabilité des collectifs de travail...).
- à l'isolement des salariés (individualisation, difficultés dans les relations managériales avec des situations sociales individuelles déjà difficiles, morcellement des activités, perte d'autonomie dans le travail, perte du collectif ...).
- à la difficulté de conciliation entre vie privée et vie professionnelle.
- à d'autres facteurs (pressions émotionnelles et sociales, perception d'un manque de soutien, exigences aboutissant à des conflits de valeurs etc....).

<sup>1</sup> La prévention primaire : mesures en amont pour supprimer ou réduire les facteurs d'apparition des risques, en agissant sur l'organisation du travail, sur le management et le lien social au travail, sur le développement des ressources individuelles et sur la gestion des changements.

DP RP UG P9 CF

Les parties conviennent que pour prévenir, éliminer et, à défaut, réduire les problèmes de stress au travail, il convient d'abord de réduire les facteurs de risques en milieu du travail (prévention primaire<sup>1</sup>) et de ne pas se limiter à la gestion des conséquences (prévention secondaire<sup>2</sup> et tertiaire<sup>3</sup>).

C'est pourquoi le Groupe a ouvert en septembre 2009 plusieurs chantiers de négociation avec les organisations syndicales. Ces négociations portent sur :

1. l'organisation du travail,
2. les conditions de travail,
3. perspectives, emploi, compétences, développement professionnel, formation, mobilités,
4. équilibre vie privée, vie professionnelle,
5. le fonctionnement des IRP.

Avec le présent accord, les parties souhaitent contribuer ensemble à la construction d'une démarche de prévention efficace et mobiliser les différents acteurs du Groupe. Ces travaux s'appuieront sur les facteurs de stress tels qu'ils ont été définis par les travaux de la Commission Stress et s'enrichiront des analyses et préconisations issues de l'audit conduit par le cabinet Technologia, des expertises des CHSCT ainsi que des travaux des autres organismes faisant référence en la matière (INRS, ANACT, Ministères du Travail et de la Santé...).

Le présent accord s'inscrit dans la continuité de « l'Accord national interprofessionnel sur le stress au travail » du 2 juillet 2008, étendu par arrêté et publié au Journal Officiel du mercredi 6 mai 2009, qui transpose en droit français l'accord cadre de la Communauté Européenne du 8 octobre 2004.

L'objet du présent accord est de lutter contre le stress au travail, ce qui passe par :

- augmenter la prise de conscience et la compréhension des risques psychosociaux en milieu professionnel par la direction de l'entreprise, le management, les salariés, les acteurs de la prévention et les représentants du personnel.
- informer et former l'ensemble des acteurs de l'entreprise.
- attirer l'attention des différents acteurs concernés sur les signes, situations et organisations du travail susceptibles d'indiquer ou de générer des problèmes de santé physiques et mentales au travail et ce, le plus précocement possible.
- retenir un certain nombre de principes qui devront être respectés dans le Groupe concernant notamment les méthodes de gestion et de management.
- fournir au management, aux salariés et à leurs représentants un cadre qui permette de détecter, de prévenir, d'éviter, voire d'éliminer les risques psychosociaux au travail, sans aucunement chercher à culpabiliser l'individu par rapport à ces risques.
- mettre l'accent sur une prévention efficace contre les problèmes générés par les facteurs de risques psychosociaux au travail.

Comme le rappelle l'accord national interprofessionnel précité, si les situations de harcèlement et de violence au travail sont des facteurs de stress potentiels, elles ont cependant fait l'objet d'un accord européen spécifique en date du 26 avril 2007 qui devrait faire l'objet d'une transposition sous la forme d'un accord national interprofessionnel sur lequel les partenaires sociaux français négocient actuellement. Le présent accord ne traite donc ni de la violence au travail, ni du harcèlement et du stress post-traumatique. En fonction des résultats de la négociation nationale interprofessionnelle, le présent texte pourra faire l'objet d'un avenant.

<sup>1</sup> La prévention primaire : mesures en amont pour supprimer ou réduire les facteurs d'apparition des risques, en agissant sur l'organisation du travail, sur le management et le lien social au travail, sur le développement des ressources individuelles et sur la gestion des changements

<sup>2</sup> La prévention secondaire : méthodes de détection, d'objection des difficultés, recherche d'adaptations pour éviter que des troubles naissants n'empirent, réduction des premiers symptômes. Mise en place d'appui individuel et /ou collectif....

<sup>3</sup> La prévention tertiaire : prise en charge ou réintégration des individus en difficulté sérieuse avérée

## Champ d'application

Le présent accord s'applique aux sociétés françaises du Groupe dont France Télécom S.A. détient directement ou indirectement au moins 50% du capital, listées en annexe 1. L'accord s'applique à l'ensemble des personnels de ces sociétés quel que soit leur statut (personnels fonctionnaires, salariés de droit privé et agents contractuels de droit public.) Pour une facilité de lecture et sauf mention contraire explicite, « l'ensemble des personnels » est dénommé «salarié » dans le texte ci-après.

Les sociétés non listées en annexe 1, dont France Télécom S.A. pourrait à l'avenir détenir directement ou indirectement au moins 50% du capital pourront adhérer au présent accord.

## CHAPITRE I – DEFINITION DU STRESS AU TRAVAIL

Les parties s'accordent à reconnaître la définition énoncée dans le chapitre 3 de l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail comme pertinente :

« Un état de stress survient lorsqu'il y a 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 capacités pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

Le stress au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc...». Toute manifestation de stress au travail ne doit pas systématiquement être considérée comme stress au travail. Mais la multiplication de manifestations de stress chez plusieurs salariés d'une même équipe, doit interpeller le manager et les différents acteurs de la prévention.

Les parties pourront faire évoluer cette définition en fonction de la situation spécifique de l'entreprise.

## CHAPITRE II – RESPONSABILITE DE L'EMPLOYEUR.

En vertu de la directive-cadre 89/391 concernant la mise en œuvre des mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des salariés au travail, et des articles L. 4121-1 à L. 4121-5 du code du travail, les employeurs prennent les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés. 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.

Ces mesures comprennent des actions de prévention en priorité, primaire, et également secondaire et tertiaire des risques professionnels ; des actions d'information et de formation ; la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Les mesures sont mises en œuvre, sous la responsabilité de l'employeur, avec la participation et la collaboration des salariés et/ou de leurs représentants. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre constamment à l'amélioration des situations existantes.

## CHAPITRE III – AMBITION ET PREMIERS OBJECTIFS DU GROUPE

Les parties réaffirment que la prévention des risques liés au travail, la préservation de la santé physique et mentale des salariés constituent une obligation et une exigence absolue pour le Groupe. Le Groupe s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens dont il dispose et à agir sur les leviers disponibles pour mettre en œuvre une politique ambitieuse dans ce domaine. L'objectif étant d'obtenir les meilleurs résultats en matière de prévention des risques psychosociaux.

Dans ce cadre, les parties conviennent que le Groupe doit mettre en œuvre une politique volontariste et se donnent notamment pour premier objectif de réduire l'exposition au « Stress », en ramenant ou en maintenant la médiane des salariés sur les indicateurs « charge de travail », « autonomie, latitude décisionnelle » et « soutien » à des valeurs inférieures à celles de la population nationale, telle que mesurée par l'enquête SUMER.

## CHAPITRE IV – METHODOLOGIE D'EVALUATION ET DE PREVENTION DES RISQUES LIES AU STRESS PROFESSIONNEL

Les parties conviennent de l'importance d'évaluer régulièrement les risques liés au stress professionnel des salariés afin d'identifier les plans d'actions prioritaires à mettre en œuvre.

Cette évaluation doit être homogène sur les différents établissements afin de favoriser l'échange des bonnes pratiques, de prioriser les actions et de détecter les secteurs ou activités à risques spécifiques.

### Article 4.1 – Evaluation et prévention au niveau du Groupe

Afin de mieux comprendre, évaluer les facteurs de stress et déterminer les axes d'action, les parties ont décidé :

#### Article 4.1.1 – Création d'un Comité National de Prévention du Stress

Il est créé un Comité National de Prévention du Stress qui aura une compétence sur l'ensemble du Groupe. Il est composé de 12 membres désignés par les organisations syndicales représentatives suivant les mêmes règles de détermination que le Comité de Groupe France, telles que résultant de l'accord du 17 janvier 2005 et des représentants de la Direction ainsi que de conseillers en prévention tel que le médecin coordonnateur.

Il se réunit au moins deux fois par an et ses ordres du jour sont élaborés conjointement par le président et le secrétaire, désigné par les représentants des organisations syndicales. Il est convoqué à l'initiative du président ou à la demande de la moitié au moins des membres des représentants du personnel.

Il a pour mission notamment :

- de travailler sur une méthodologie commune qui pourra être démultipliée dans le Groupe.
- de superviser l'enquête périodique (cf. article 4.1.2 du présent accord) : choix du prestataire parmi trois prestataires agréés sélectionnés par la Direction, participation à la définition des modalités de l'enquête, proposition d'un éventuel ajustement de la périodicité de l'enquête....
- à partir des résultats de cette enquête, d'émettre des recommandations concourant à alimenter le plan d'actions pluriannuel élaboré par la Direction du Groupe. Ces recommandations seront proposées pour être déclinées au sein de chaque société. Ces travaux seront publiés sur l'intranet.
- de suivre la réalisation de ce plan d'actions pluriannuel.

Handwritten initials and marks: AP, CP, P7, U7, and a signature.

- de suivre chaque année les indicateurs de suivi visés à l'article 4.1.3 du présent accord.
- de suivre les engagements pris au chapitre VII sur la Responsabilité Sociale d'Entreprise, notamment via un bilan qui sera présenté annuellement aux membres du CNPS.
- de débattre sur le futur baromètre social, ses résultats et sur les indicateurs de performance sociale.
- de prendre connaissance du rapport annuel de bilan des commissions paritaires conformément aux dispositions de l'article 6.2.1 de l'accord sur le fonctionnement des IRP.

Ses travaux sont présentés au CCUES et au CNSHSCT de l'UES (visé à l'article 5.4.4 du présent accord), dans les autres CE de filiale du Groupe et sur leur demande dans les CHSCT. Un bilan annuel des activités du Comité National de Prévention du Stress sera communiqué aux membres du CCUES, au CNSHSCT et diffusé sur l'intranet.

Afin de permettre aux membres du Comité National de Prévention du Stress de jouer pleinement leur rôle et de mieux appréhender les enjeux de la prévention du stress au sein du Groupe, ils pourront demander à bénéficier d'une formation «sur les risques psychosociaux» de deux jours non divisibles, dispensée par un organisme agréé au choix des organisations syndicales et pris entièrement en charge par l'entreprise dans les limites prévues par l'article R. 4614-34 du code du travail.

Le temps passé en réunion est du temps de travail effectif. Chaque membre du CNPS bénéficie d'un crédit d'heures annuel de 100 heures.

#### **Article 4.1.2 – Réalisation d'une évaluation périodique pour un diagnostic partagé.**

Les parties conviennent qu'un expert indépendant choisi par le Comité National de Prévention du Stress (parmi trois prestataires sélectionnés d'un commun accord par la Direction et les représentants du personnel du CNPS) réalisera une évaluation sur le Groupe au moins une fois tous les 3 ans. La périodicité de cette évaluation, notamment pour la première, pourra être révisée par accord des membres du CNPS et en fonction de l'évolution constatée. Cette évaluation pourra prendre la forme d'un questionnaire respectant l'anonymat et le volontariat des salariés.

Afin de pouvoir assurer un suivi longitudinal et avoir des points de repères standardisés, les parties conviennent d'utiliser des outils validés (Karasek, Siegrist....).

Le cabinet indépendant réalisera l'analyse des résultats en croisant plusieurs variables (entité, métier, géographie, CSP...) pour que cette analyse puisse être un outil permettant d'orienter les plans d'actions.

Dans un premier temps, l'analyse des résultats Groupe sera présentée au Comité National de Prévention du Stress.

Dans un second temps, une analyse des résultats sera également présentée au CCUES et au CNSHSCT de l'UES (visé à l'article 5.4.4 du présent accord), dans les autres CE de filiales du Groupe et sur leur demande dans les CHSCT, sur les données concernant leur périmètre. Ces résultats seront également mis à disposition des acteurs de la prévention (managers, RH, préventeurs, membres des CHSCT, services de santé au travail) et seront publiés sur l'intranet du Groupe dans un site dédié facilement accessible.

Ces éléments recueillis dans le cadre de cette analyse alimenteront l'évaluation des risques liés au stress dans chaque entreprise du Groupe.

Si durant la durée de l'accord un questionnaire ou un indicateur sont mis en place par les pouvoirs publics, l'outil mis en place dans le Groupe sera mis à jour pour intégrer les items de celui-ci.

DP AP US P7 CP

### **Article 4.1.3 – Mise en place d'indicateurs de suivi**

La mise en place d'indicateurs vise à mesurer les situations pouvant révéler la présence de stress dans le Groupe lié au travail et à en prévenir les causes et effets.

En plus des résultats issus du questionnaire, les parties conviennent de suivre les indicateurs ci-dessous qui feront l'objet d'un suivi annuel au Comité National de Prévention du Stress :

- le taux d'absentéisme (référence au bilan social),
- le nombre de salariés en prêt de compétence et en mission temporaire,
- le nombre d'arrêts de travail inférieurs à cinq jours,
- le nombre de congés et JTL perdus suite à non prise,
- le nombre d'appels sur les numéros verts,
- le nombre de personnes suivies par les espaces d'écoute et d'accompagnement,
- le nombre de visites médicales occasionnelles à la demande du salarié ou à la demande de l'employeur,
- le nombre d'agressions physiques et verbales au travail,
- le nombre de disponibilité d'office pour maladie,
- le nombre de salariés en Congé Longue Maladie, Congé Longue Durée,
- le nombre de démissions pour évaluer le taux de rotation du personnel.

Ces indicateurs pourront être précisés et complétés par le Comité National de Prévention du Stress. Un indicateur pertinent sur le suivi des mobilités à l'initiative de l'employeur sera défini dans le cadre de la commission de suivi de l'accord « perspectives-emploi et compétences-développement professionnel-formation-mobilité ». Ces indicateurs pourront être précisés et complétés localement par d'autres indicateurs jugés pertinents pour le périmètre concerné.

En outre, le Groupe partagera les informations sur les cas de suicides dont elle aura eu connaissance.

### **Article 4.1.4 – Plan d'actions Groupe**

A partir des éléments de diagnostic, la Direction élaborera un plan d'actions pluriannuel pour le Groupe qui portera sur les sources de stress et sur leurs effets, sur les plans collectifs en priorité.

Le plan respectera l'ordre des priorités qui découle des principes théoriques en matière de prévention :

- 1 - éviter les risques,
- 2 - évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- 3 - combattre les risques à la source ;
- 4 - adapter le travail à l'homme en particulier lors de la conception des postes de travail, du choix des équipements de travail, des méthodes de travail et de production afin de limiter le travail monotone et cadencé au regard de ses effets sur la santé ;
- 5 - tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6 - remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7 - planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants ;
- 8 - prendre les mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9 - donner les instructions appropriées aux salariés.

DO AP vis P9 CF

Le plan d'action proposera des axes de travail de prévention primaire, secondaire et tertiaire mais en priorisant la prévention primaire et la prévention collective.

Dans le cadre de la prévention primaire, il conviendra notamment de mener une réflexion et d'engager des actions sur le travail, son organisation et sa réalisation, en prenant en compte les dimensions suivantes identifiées par les spécialistes :

- la charge mentale (contraintes liées à la réalisation de la tâche, rythme de l'activité, flux d'information)
- la latitude décisionnelle (autonomie dans l'organisation des tâches, participation aux décisions, utilisation des compétences et capacités à développer de nouvelles compétences)
- le soutien social professionnel (ambiance de travail, soutien des collègues et du management, reconnaissance professionnelle)

Des actions de prévention secondaire seront envisagées, en y intégrant des actions correctives en réponse aux résultats de l'évaluation :

- sensibiliser et former l'encadrement à la détection précoce des signes de stress,
- corriger les postes et l'organisation de travail en réponse aux situations à risque révélées par l'évaluation, et le cas échéant en réponse aux signes précoces des signes de stress.

Des mesures de prévention tertiaire sont indispensables pour prendre en charge les individus en difficulté avérée. Si ces actions sont nécessaires, elles ne relèvent cependant pas à proprement parler de la prévention. Des consultations de médecins du travail, psychologues et autres acteurs de la santé au travail à la demande de salariés en souffrance sont des actions de prévention tertiaire.

Le plan d'action sera présenté au Comité National de Prévention du Stress

- qui à l'occasion de cette présentation émettra des préconisations.
- qui suivra les actions menées dans le cadre de ce plan pluriannuel Groupe.

Ce plan d'actions pluriannuel Groupe sera mis à disposition des acteurs de la prévention.

## **Article 4.2 – Evaluation et prévention au niveau de chaque entité du Groupe**

### **Article 4.2.1 – Méthodologie d'évaluation**

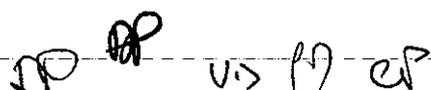
Dans le cadre de l'obligation faite à l'employeur d'évaluer ses risques, au niveau qu'il définit comme pertinent, chaque entité du Groupe, avec notamment les éléments recueillis dans le cadre de l'évaluation périodique triennale Groupe, évaluera pour son périmètre les risques psychosociaux au travail et intégrera le résultat de cette évaluation dans son document unique.

Compte-tenu du caractère spécifique de ces risques, les parties conviennent qu'une approche pluridisciplinaire de cette évaluation est nécessaire associant a minima l'employeur, des managers, des représentants du personnel au CHSCT s'il en existe, le médecin du travail, le préventeur, s'il en existe. Cela suppose une formation préalable des différents acteurs.

L'évaluation locale est réalisée pour l'ensemble des activités de l'entité et intègre la déclinaison locale des projets nationaux.

Le Groupe met à disposition des entités locales des outils méthodologiques pour mener à bien cette évaluation. Ces outils doivent permettre d'évaluer l'exposition aux principaux facteurs de risques dans l'objectif de mettre en œuvre des actions locales.

Lorsque des secteurs ou activités à risques spécifiques sont identifiés, ils pourront faire l'objet d'évaluations spécifiques.



### **Article 4.2.2 – Indicateurs**

En complément des indicateurs visés à l'article 4.1.3 du présent accord, des indicateurs adaptés aux différents types d'entités pourront, après discussion avec les IRP, être mis en place afin de permettre à celles-ci de suivre l'évolution et l'efficacité de leur plan d'actions.

### **Article 4.2.3 - Plans d'actions locaux**

A partir de l'évaluation menée, les entités locales définissent un plan d'actions tendant à réduire les risques psychosociaux intégré au programme annuel de prévention des risques professionnels. Les plans locaux seront construits en respectant la même logique de priorisation que pour le plan Groupe visé à l'article 4.1.4 du présent accord, en privilégiant les actions au niveau des causes et les actions de portée collective. Ces actions intégreront les actions nationales qui les concernent mais iront au-delà en fonction de leurs spécificités.

## **CHAPITRE V - MOBILISER ET COORDONNER L'ACTION DE TOUS LES ACTEURS DU GROUPE**

Pour développer une démarche pluridisciplinaire, le Groupe doit tout mettre en œuvre pour s'entourer des compétences d'un ensemble d'acteurs : médecins du travail, assistants sociaux, infirmiers, préventeurs, responsables RH, représentants des salariés, organisations syndicales, managers... afin de permettre une prise en charge par le Groupe des risques psychosociaux. L'ensemble de ces acteurs doit être mobilisé pour identifier, évaluer et élaborer des plans d'actions afin de réduire au maximum les risques psycho-sociaux.

### **Article 5.1 – La direction du Groupe**

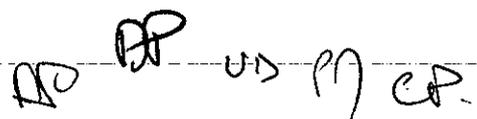
La direction du Groupe intégrera systématiquement une analyse des risques et notamment des risques psychosociaux dans les projets nationaux. Cette analyse fera partie des documents présentés aux IRP concernées.

### **Article 5.2 – La ligne managériale dans son ensemble**

Afin de permettre à la ligne managériale et aux services RH de contribuer plus efficacement à la prévention des risques psychosociaux, les efforts de formation seront poursuivis et renforcés notamment sur la prévention primaire. Les managers doivent avoir le pouvoir d'adapter l'organisation du travail au quotidien avec les moyens associés, doivent être épaulés et soutenus par leur hiérarchie, les services RH, les préventeurs et les services de santé au travail. Ainsi ils pourront agir concrètement pour prévenir les risques dans le cadre des orientations définies par le Groupe et leur entité.

Les managers, les prescripteurs métier, les concepteurs et chefs de projet doivent systématiquement intégrer les RPS dans leurs projets dès la conception de ces derniers.

Les managers devront porter une attention particulière à l'organisation et aux processus de travail de leurs salariés, à leurs conditions de travail et à leur environnement de travail afin de leur permettre de concilier vie privée et vie professionnelle. Les managers devront également porter une attention particulière sur l'identification d'injonctions plus ou moins contradictoires, des situations d'isolement ou de marginalisation. La communication entre les salariés demeure au sein de l'équipe un élément essentiel.



### **Article 5.3 - Les acteurs de la prévention**

Les acteurs de la prévention sont multiples : médecins du travail, infirmiers, préventeurs, assistants sociaux, psychologues du travail, ergonomes, intervenants en prévention des risques professionnels ... Ils seront associés aussi souvent que possible à la conception et au déploiement des projets.

Les parties conviennent que la prévention des risques psycho-sociaux suppose de donner les moyens à ces acteurs pour réaliser leurs missions.

#### **Article 5.3.1 - Le service de santé au travail**

La mission principale du service de santé au travail est d'éviter toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail. Pour cela, il agit dans l'intérêt exclusif de la santé et de la sécurité des salariés dont il assure la surveillance médicale.

Les médecins participent à l'évaluation des risques psychosociaux avec les autres acteurs. Les actions de prévention primaire, secondaire et tertiaire doivent résulter d'un dialogue constructif de tous les acteurs.

Le service de santé au travail dans son rôle de conseiller de l'ensemble des parties pour ce risque comme pour les autres doit être associé en amont des projets chaque fois que nécessaire et veillera notamment à favoriser l'intégration du facteur humain dans la conception des postes et des organisations de travail.

Le service de santé au travail doit bénéficier des moyens nécessaires pour ses missions et avoir toutes les garanties de son indépendance dans ses actions, en conformité avec la réglementation et la déontologie médicale.

#### **Article 5.3.2 - Le service social**

Il est convenu de donner au service social, là où il existe, les moyens permettant de répondre aux besoins des salariés et de garantir son indépendance.

Les salariés doivent pouvoir s'adresser notamment aux assistants sociaux en charge de l'aide individuelle aux salariés en difficulté. Les assistants sociaux peuvent contribuer dans le cadre des projets de transformation à prendre en compte ces situations.

#### **Article 5.3.3 - Les autres acteurs de prévention présents dans l'entreprise**

De même que les médecins du travail, les préventeurs, les ergonomes, les psychologues du travail, les intervenants en prévention des risques professionnels ... conseillent les différentes parties sur les questions de prévention des risques professionnels et sont en charge de l'évaluation des risques.

Ces acteurs pour ces risques comme pour les autres doivent être associés en amont des projets chaque fois que nécessaire.

### **Article 5.4 - Les IRP**

Les parties s'entendent à reconnaître la nécessité d'impliquer les représentants du personnel dans la conception, la mise en œuvre et le suivi de la politique de prévention des risques psychosociaux.

DO DP US PJ CP

### **Article 5.4.1 – Les CE**

Les dossiers de réorganisation présentés en CE devront systématiquement intégrer un volet sur l'impact social et plus particulièrement les risques psychosociaux.

Les CE de filiale, de Direction Territoriale ou de Division Nationale pourront décider de mettre en place une commission de prévention des risques psychosociaux afin de soutenir les CHSCT dans leur rôle de prévention des risques psychosociaux. Cette commission pourra être amenée, à la demande du CE, à étudier les risques psychosociaux des dossiers de réorganisation.

Chaque CE décidera de la composition de cette commission qui sera en tout état de cause présidée par un membre élu du CE.

Elle sera dotée d'un crédit d'heures annuel de 80 heures.

### **Article 5.4.2 – Les organisations syndicales**

Les parties conviennent de la nécessité de renforcer le dialogue social local avec les OS sur la prévention des risques psychosociaux et notamment pour permettre une meilleure prise en compte des spécificités métiers.

Parce que les RPS ne sont pas uniquement l'affaire de spécialistes, chaque délégué syndical pourra demander à bénéficier d'une formation « sur les risques psychosociaux » de deux jours non divisibles, dispensée par un organisme agréé au choix des organisations syndicales et pris entièrement en charge par l'entreprise dans les limites prévues par l'article R. 4614-34 du code du travail.

En outre, il est acté qu'en première page Anoo, il sera positionné une fenêtre permettant à qui le souhaite d'accéder aux sites syndicaux internes.

### **Article 5.4.3 – Renforcer le rôle des CHSCT**

Les parties conviennent de renforcer le rôle des CHSCT en tant qu'acteurs dans la prévention des risques psychosociaux en garantissant toutes leurs prérogatives sur leur périmètre, notamment en prenant en compte le plus possible leurs préconisations.

Les parties rappellent que les réunions des CHSCT doivent être l'occasion de discuter, d'avancer, d'échanger, sur le thème crucial qu'est celui de la santé/sécurité au travail. Aussi, le CHSCT doit être un lieu de dialogue et de prévention des risques.

Les CHSCT disposeront des informations en amont afin d'élaborer des solutions dans une démarche préventive sur les conséquences des changements organisationnels relatifs aux conditions de travail et à la santé des salariés.

Le Groupe s'engage à améliorer la qualité des informations (notamment sur l'évaluation des RPS) communiquées aux CHSCT lors des informations et consultations. L'employeur s'engage à étudier systématiquement les propositions alternatives formulées par les CHSCT lors d'un dossier présenté pour avis et à y apporter une réponse argumentée. Les informations-consultations seront en conséquence organisées de manière à tenir compte du temps d'examen et de discussion de ces éventuelles propositions alternatives, l'information-consultation pouvant alors être l'objet de plus d'une réunion de l'instance.

Les CHSCT pourront faire remonter au Comité National de Prévention du Stress ou au CNSHSCT tout élément susceptible de s'intégrer dans le cadre du présent accord : propositions, informations, alertes, indicateurs....

Chaque représentant au CHSCT pourra demander à bénéficier, en début de mandature, d'une formation « sur les risques psychosociaux » de deux jours non divisibles, dispensée par un organisme agréé au choix des organisations syndicales et pris entièrement en charge par l'entreprise dans les limites prévues par l'article R. 4614-34 du code du travail.

Les parties rappellent également que le CHSCT a pour mission générale de participer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés de l'établissement mais aussi des salariés de la sous-traitance. Le CHSCT doit être vigilant sur l'application des prescriptions réglementaires adoptées dans ce but. En outre, conformément aux dispositions de R. 4511-10 et R. 4511-11 du code du travail, la Direction et les chefs des entreprises extérieures tiennent à la disposition des CHSCT les informations suivantes : la date de l'arrivée de l'entreprise extérieure et la durée prévisible de son intervention, le nombre prévisible de salariés affectés, le nom et la qualification de la personne chargée de diriger l'intervention, les noms et références de leurs sous-traitants, le plus tôt possible et en tout état de cause avant le début des travaux dévolus à ceux-ci, l'identification des travaux sous-traités.

#### **Article 5.4.4 – Champ de compétence élargi du CNSHSCT et de la commission stress**

Les parties conviennent d'élargir le champ de compétence du CNSHSCT et de sa commission Stress au périmètre de l'Unité Économique et Sociale FTSA/Orange. Elles souhaitent également augmenter leurs moyens et renforcer leur rôle sur les projets nationaux pouvant avoir un impact sur les risques psychosociaux.

Afin de permettre au CNSHSCT de l'UES FTSA/Orange de jouer pleinement son nouveau rôle, le CNSHSCT sera composé :

- du président du CCUES ou de son représentant qui préside les débats. Le président peut être assisté par des responsables de l'entreprise dont la présence, en tant que spécialistes, permet d'enrichir le dialogue autour des questions inscrites à l'ordre du jour.
- 12 membres titulaires et 12 membres suppléants, désignés à la proportionnelle au plus fort reste des élections des comités d'établissement par les organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES parmi les personnels de l'UES. A titre expérimental et afin de vérifier l'amélioration du fonctionnement du CNSHSCT, les suppléants pourront siéger.
- Chaque organisation syndicale représentative au niveau de l'UES a la possibilité de désigner un représentant au sein de cette instance.

Il est alloué à chaque titulaire du CNSHSCT un crédit d'heures annuel de 100 heures.

Les parties conviennent également à titre expérimental après accord du président du CNSHSCT, et au regard des données communiqués dans les dossiers présentés, de doter le CNSHSCT de la capacité de recourir à des compétences externes reconnues, pour étayer ses travaux. Cette possibilité pourra compléter les prérogatives des CHSCT de terrain.

Les comptes rendus approuvés du CNSHSCT seront systématiquement mis en ligne sur l'intranet et transmis par mail aux présidents et secrétaires de CHSCT. Pour une plus grande cohérence et une

meilleure compréhension des sujets, les CHSCT pourront s'appuyer sur des méthodologies communes proposées par le CNSHSCT.

Des échanges réguliers avec les Directions Métiers seront organisés au sein de ces instances pour donner le sens, la visibilité, les modes de fonctionnement et les pratiques du métier, sans remettre en cause d'autres types de réunions entre les Directions Métiers et les organisations syndicales.

En outre, afin de permettre à la commission Stress de l'UES FTSA/Orange de jouer pleinement son nouveau rôle, il est alloué à chaque membre de la commission Stress de l'UES un crédit d'heures annuel de 80 heures.

#### **Article 5.4.5 - Les Délégués du personnels**

Les parties rappellent le rôle primordial des délégués du personnel dans la révélation des situations pouvant engendrer une souffrance au travail. Les questions rapportées feront l'objet d'une réponse écrite, précise, argumentée et adaptée. A défaut de pouvoir traiter une question au niveau de l'instance DP, le représentant de l'employeur de cette instance transmettra la question aux IRP compétentes.

#### **Article 5.5 - Les salariés**

##### **Article 5.5.1 – Droit à l'information et au soutien**

Les salariés doivent avoir la connaissance des dispositifs définis par les parties dans le cadre du présent accord. Les salariés seront informés des différents dispositifs via une page dans l'intranet.

Les salariés doivent avoir la possibilité de faire connaître aux différents acteurs de leur choix et notamment aux élus des CHSCT, aux DP et aux assistants sociaux les problématiques spécifiques qui pourraient avoir pour conséquence de créer des situations de stress au travail dans leur environnement professionnel ou s'ils jugent qu'un de leur collègue est en état de fragilité lié à une situation de stress professionnel.

Dans ce cadre, ils doivent pouvoir se tourner notamment vers les assistants sociaux et les services de santé au travail en charge de l'aide individuelle aux salariés en difficulté.

Les salariés seront informés des différents dispositifs existants, et de tous ceux qui seront mis en place, via une page dans l'intranet.

##### **Article 5.5.2 – Associer les salariés à la réflexion sur l'organisation du travail et favoriser le droit d'expression**

Se préoccuper des risques psychosociaux, les évaluer, c'est s'interroger implicitement sur l'organisation du travail, dont la prescription est habituellement et historiquement réservée au management et à la direction. Il faut prendre en compte l'écart qu'il y a entre travail prescrit et travail réel et dans cette perspective, associer autant que possible à cette réflexion sur l'organisation du travail, les salariés notamment sur la conception, les moyens, les consignes, l'ergonomie du travail, la charge de travail et sa répartition, l'autonomie, et prendre en compte in fine les savoirs et savoir-faire des salariés pour réduire l'écart entre le concepteur et le réalisateur.

En outre, afin de favoriser l'exercice du droit d'expression des salariés et de leur permettre de donner individuellement et ou collectivement leurs avis sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation du travail, la direction favorisera, au moins une fois par an, l'organisation de réunions d'échanges en

développant la transversalité et en s'appuyant notamment sur les responsables ressources humaines de proximité. Un bilan annuel de ces rencontres sera présenté aux représentants du personnel.

## **CHAPITRE VI – L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL**

Les services de santé au travail, dont les médecins du travail, les assistants sociaux et les infirmiers sont des points d'appuis pour les salariés en difficulté. Les parties soulignent l'importance de veiller au respect du secret professionnel ainsi qu'au respect de la vie privée de chacun.

## **CHAPITRE VII – RESPONSABILITE SOCIALE DE L'EMPLOYEUR**

Le Groupe a une démarche existante et systématique vis-à-vis de tous ses fournisseurs, prestataires, intervenants ou sous-traitants [fournisseurs] en terme de responsabilité sociale d'entreprise et s'engage à maintenir ou développer ce niveau d'exigence, de manière documentée et ouvertement publiée.

Les fournisseurs contribuent à la qualité de nos activités et à la sécurité de nos procédés. Dans ce cadre, le Groupe doit promouvoir avec eux des conditions de santé et de sécurité en ligne avec nos exigences et nous autoriser à en assurer le suivi, si nécessaire par des moyens d'audit propres ou délégués à des spécialistes.

Le Groupe s'engage à être vigilant sur ses demandes et procédés vis-à-vis des fournisseurs, en ayant des méthodes et délais de consultation raisonnables et conformes aux pratiques du marché, en n'imposant pas de niveau de prix arbitraires, en précisant les niveaux de services et de qualité attendus.

Le Groupe s'engage à être vigilant vis à vis des pratiques de ses fournisseurs, notamment en matière de respect des lois, des conditions d'hygiène, santé et sécurité, des politiques et pratiques de prévention des risques psychosociaux.

Ces critères seront pris en compte lors du choix et de l'évaluation des fournisseurs.

Une fois par an, un bilan sera présenté au CCUES et au Comité National de Prévention du Stress.

## **CHAPITRE VIII – MODALITES DE MISE EN ŒUVRE**

La mise en œuvre du présent accord sera immédiate dans le périmètre du groupe France Télécom Orange sous réserve de mesures d'adaptation technique de portée équivalente, si elles sont nécessaires, dans certaines filiales.

## **CHAPITRE IX – FORMALITES DE DEPOT, DUREE DE L'ACCORD, REVISION, DENONCIATION**

### **Article 9.1 - Les formalités de dépôt**

Conformément aux articles L.2231-6 et D.2231-2 du nouveau Code du Travail, le présent accord sera déposé auprès du secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de Paris en un exemplaire. Deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique seront transmis à la DDTE de Paris.

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

**Article 9.2 - La durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

**Article 9.3 - Les modalités de révision, dénonciation**

Les parties signataires peuvent déposer une demande de révision de tout ou partie des dispositions du présent accord conformément à l'article L.2222-5 du nouveau Code du Travail. Toute demande de révision devra être portée à la connaissance des autres signataires par lettre recommandée avec accusé de réception et être accompagnée d'un projet sur le ou les articles concernés. Les négociations commenceront le plus rapidement possible avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans le champ d'application du présent accord.

Le présent accord peut faire l'objet d'une dénonciation totale ou partielle dans les conditions prévues aux articles L.2222-6, L.2261-9 et suivants du nouveau code du travail.

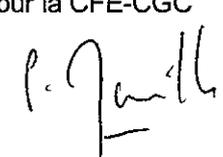
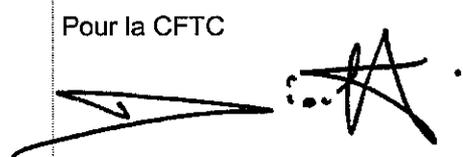
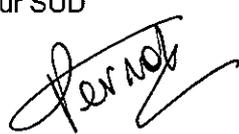
Fait à Paris, le 6 mai 2010

La Direction, pour le Groupe France Télécom

Olivier Barberot

*UD Barberot*

Les organisations syndicales

|   |  |  |
|---|--|--|
| Pour la CFDT<br> | Pour la CFE-CGC<br> | Pour la CFTC<br> |
| Pour la CGT   | Pour FO  | Pour SUD<br>    |

*do AP. CP UD P7*

## ANNEXE 1 : Champ d'application du présent accord

| Nom de la société                             |
|---|
| Almerys sas                                   |
| Corsica Haut Débit (ex Rapp 17)               |
| Orange Sports (ex Rapp 24)                    |
| FCR   |
| SOFRECOM                                      |
| Innovacom gestion                             |
| Francetel                                     |
| Globecast France                              |
| Globecast Reportages (ex FT Reportages)       |
| EGT S.A. (ex-Rapp 8)                          |
| France Telecom Lease (ex Solicia)             |
| Viaccess                                      |
| Gironde Haut Débit                            |
| w-HA  |
| Nordnet                                       |
| Telefact                                      |
| Orange Distribution (ex FTM Distribution)     |
| Orange Promotions (ex FTM Promo.)             |
| Etrali France (ex-Resocom Services SA)        |
| Etrali SA (à partir de 1/1/02)                |
| Orange France SA (ex FTM SA)                  |
| Studio 37 (ex Rapp 27)                        |
| Orange Vallée (ex NEDDI)                      |
| Orange Cinéma Series (ex Rapp 35)             |
| Soft At Home (ex HNSA - ex Rapp 37)           |
| Orange Prestations TV (ex Rapp 41)            |
| Orange Consulting                             |
| Data & Mobiles International (ex Rapp 44)     |
| FT Marine                                     |
| Orange Caraïbes (ex FCM)                      |
| Orange Réunion (ex FTM La Réunion)            |
| Equant (EUR) - France                         |
| Enora Technologies                            |
| Netia   |
| SPM Telecom (Saint-Pierre & Miquelon)         |
| Ten   |
| Cityvox                                       |
| Multimedia Business Services (ex Newpoint)    |
| Neocles Corporate                             |
| Network Related Services (ex Groupe Silicomp) |
| Silicomp-AQL                                  |
| Obiane (ex Silicomp Réseaux)                  |
| Silicomp Management                           |
| France Télécom SA                             |

## ANNEXE 2 : Principaux facteurs de stress

| FACTEURS PROVISOIRES DARES<br>(octobre 2009) |  |
|--|--|
| AXE GENERAL                                  | AXE ELEMENTAIRE                                  |
| Exigences du travail                         | Quantité   |
|  | Pression temporelle                              |
|  | Complexité                                       |
|  | Conciliation travail / hors travail              |
| Exigences émotionnelles                      | Relation au public                               |
|  | Empathie contact avec la souffrance              |
|  | Devoir cacher ses émotions                       |
|  | Peur au travail                                  |
| Autonomie marges de manœuvre                 | Autonomie procédurale                            |
|  | Prévisibilité du travail                         |
|  | Utilisation et accroissement des compétences     |
|  | Participation représentation                     |
| Rapport sociaux, relations de travail        | Coopération, soutien                             |
|  | Conflit, harcèlement                             |
|  | Reconnaissance                                   |
|  | Leadership (clarté, pilotage du changement)      |
| Conflits de valeur                           | Conflits éthiques                                |
|  | Qualité empêchée                                 |
| Insécurité socio économique                  | Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière |
|  | Soutenabilité                                    |

| Commission stress (CNSHSCT) |  |
|-----------------------------|--|
| Facteurs liés à             |  |
| Contenu du travail          | Surcharge de travail en temps limité   |
|                             | Sous – charge de travail               |
|                             | Responsabilité du travail des autres   |
|                             | Gravité et visibilité des erreurs      |
|                             | Mauvaise rétroaction de la performance |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| l'organisation                   | Sous qualification  |
|                                  | Conflits de rôle  |
|                                  | Ambiguïté de rôle   |
| relations du travail             | Sur qualification   |
|                                  | Manque de participation                                   |
|                                  | Frustration   |
| l'environnement socio économique | Conflits interpersonnels                                  |
|                                  | Situation d'incertitude/<br>Instabilité organisationnelle |
|                                  | Conflit de valeurs Entreprise/Salariés                    |

|                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| Environnement du travail | Environnement pénible |
|--------------------------|-----------------------|