

**ACCORD RELATIF A LA PREVENTION DU STRESS ET DES RISQUES  
PSYCHOSOCIAUX**

ENTRE LES SOUSIGNEES :

**AB Intérim**

Société à responsabilité limitée au Capital de 23.000,00 Euros  
Ayant son siège social 92-98 Avenue Victor HUGO - 92110 CLICHY

**CRIT**

Société par actions simplifiée au capital de 148 229 000 Euros  
Ayant son siège social 90-98 Avenue Victor HUGO - 92110 CLICHY

**Les COMPAGNONS**

Société à responsabilité limitée au Capital de 46.000,00 Euros  
Ayant son siège social 92-98 Avenue Victor HUGO - 92110 CLICHY

**Les VOLANTS**

Société par actions simplifiée au Capital de 320.200,00 Euros  
Ayant son siège social 92-98 Avenue Victor HUGO - 92110 CLICHY

**RHF**

Société à responsabilité limitée au capital de 7.630,00 Euros  
Ayant son siège social 6 Boulevard du Général Leclerc - 92110 CLICHY

**PRESTINTER**

Société à responsabilité limitée au capital de 7.630,00 Euros  
Ayant son siège social 92-98 Avenue Victor HUGO - 92110 CLICHY



Représentées par Monsieur André ENGLER, Directeur des Ressources Humaines,  
Ci-après dénommées l'Union Économique et Sociale,

*Représentées par Monsieur André ENGLER, Directeur des Ressources Humaines,*

Dûment habilité à l'effet des présentes

**D'UNE PART,**

AE

**ET,**

LES ORGANISATIONS SYNDICALES DE SALARIES :

**La C.F.D.T. Fédération des services,**  
TOUR ESSOR - 14 rue Scandicci - 93508 PANTIN CEDEX  
*Représentée par Monsieur Denis DAMOIS, Délégué Syndical,*  
*Dûment habilité à cet effet.*

**La CFE-CGC/ FNECS, Syndicat National de l'Encadrement des Commerces et des Services,**  
9 rue de Rocroy - 75010 PARIS  
*Représentée par Madame Bernadette THOMANN, Déléguée Syndicale*  
*Dûment habilitée à cet effet.*



**C.F.T.C. – CSFV**  
197 rue du Faubourg Saint Martin 75010 PARIS  
*Représentée par Monsieur Marcel GUEROUI salarié mandaté afin de négocier le présent*  
*protocole*  
*Dûment habilité à cet effet,*

**La CGT UES CRIT INTERIM**  
11 rue des petites écuries – 75010 PARIS  
*Représentée par Madame Marie LE MENEZ, Déléguée Syndicale*  
*Dûment habilitée à cet effet,*

**La confédération F.O. FEC**  
28 rue des Petits Hôtels 75010 PARIS  
*Représentée par Monsieur Farid HAMMOUDI, Délégué Syndical*  
*Dûment habilité à cet effet,*

**D'AUTRE PART,**

AE

 2  
 Br

Le présent accord a pour objet d'affirmer la volonté de la Direction et des partenaires sociaux de prévenir, détecter, et lutter contre les problèmes de stress et les risques psychosociaux constatés au sein de l'UES CRIT. Il souligne l'importance de la préservation de la santé physique et mentale des salariés, et met en exergue l'engagement des signataires du présent accord dans une réelle démarche d'amélioration continue des conditions dans lesquelles les salariés exercent leur activité.

## **CHAMPS D'APPLICATION**

---

Le présent accord s'applique à l'ensemble des collaborateurs permanents des entreprises constituant l'Union Economique et Sociale CRIT.

## **PREAMBULE**

---

L'UES CRIT a toujours considéré le capital humain comme son principal capital.

Tous les collaborateurs représentent la force vitale du groupe et chaque salarié doit pouvoir travailler dans des conditions de travail optimales.

Les parties réaffirment également –conformément aux dispositions de l'article L4121-1 que la préservation de la santé physique et mentale des salariés relève de la responsabilité de l'employeur.

« 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 les entreprises, les travailleurs et la société dans son ensemble. Il importe de tenir compte de la diversité des travailleurs, des situations de travail et de la responsabilité des employeurs dans la lutte contre les problèmes de stress au travail » (ANI du 2 juillet 2008).

C'est dans cette optique de protection de la sécurité physique et mentale des collaborateurs que la Direction des Ressources des Ressources Humaines a lancé en 2011 une étude sur l'évaluation du stress et la prévention des risques psychosociaux. En étroite collaboration avec le cabinet Tédéa, réseau de consultants spécialisés dans la prévention du stress au travail et des risques psychosociaux, l'UES CRIT a effectué un état des lieux et une synthèse des risques psychosociaux au sein de l'UES. Le cabinet a également envisagé des pistes d'amélioration possibles pour réduire le stress au sein de l'UES CRIT et restaurer la coopération, la confiance et le plaisir de travailler ensemble.

AE

A 3

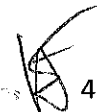

→

BR

A cette fin, la Direction et les partenaires sociaux ont souhaité, par l'élaboration du présent accord, renforcer les dispositifs existants et mettre en place une démarche de prévention durable constituée de mesures concrètes et pragmatiques.

Ces actions font désormais partie intégrante de la politique de l'UES CRIT.

AE

 4  
 BF

## **SOMMAIRE**

---

### **I. DEFINITIONS ET SOURCES DE STRESS**

1. Les sources de stress
2. La définition du stress
3. Le harcèlement et la violence au travail
4. Les incivilités
5. La (sur) charge de travail

### **II. L'ANALYSE DE LA SITUATION DANS L'UES CRIT**

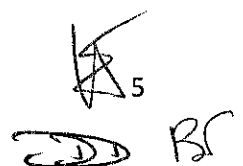
### **III. MESURES DE PREVENTION ET GESTION DU STRESS**

### **IV. LA MOBILISATION DES ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

### **V. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD**

1. Durée de l'accord
2. Dépôt, Publicité

AE

 5  
BR

## **I. DEFINITIONS ET SOURCES DE STRESS**

### **1. Les sources de stress**

L'expression des risques psychosociaux évoque diverses situations de mal-être, de ressenti négatif par rapport au travail. Elle renvoie à des causes très variées : surcharge de travail, contraintes excessives de temps mais aussi pertes de repère, difficultés à trouver du sens au travail, conflit de valeurs et d'intérêt...

Elle rappelle surtout que la santé psychique et le bien-être au travail ne sont pas seulement une dynamique individuelle, mais qu'ils se construisent aussi dans la relation aux autres : par la reconnaissance, par la possibilité d'échanges et de coopération dans le travail, avec le soutien de ses collègues et de sa hiérarchie.

Les risques psychosociaux incluent les principaux risques suivants : le stress, le harcèlement, les violences, la surcharge de travail et les incivilités

### **2. La définition du stress**

Un état de stress 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.

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 certains 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 causer des problèmes de santé.

### **3. Le harcèlement et la violence au travail**

Selon l'Accord National Interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010 (article 2) et conformément aux articles du code du Travail L.1152-1 à L.1152-6 et L1153-1 à L1153-6, le harcèlement et la violence au travail s'expriment 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. L'environnement de travail peut avoir une influence sur l'exposition des personnes au harcèlement et à la violence.

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnelle.

AE

  
 Br

Le harcèlement sexuel est caractérisé par des propos ou comportements à connotations sexuelle répétés qui soit portent atteinte à la dignité de la victime en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile et offensante.

Par ailleurs est assimilé à un harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou d'un tiers.

**La violence au travail** se produit lorsqu'un 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 d'agression verbale ou écrite ou d'agression comportementale.

#### 4. LES INCIVILITES

Les incivilités telles que les impolitesses et les attitudes irrespectueuses contribuent à la dégradation des conditions de travail, notamment pour les collaborateurs qui sont en relation quotidienne avec des interlocuteurs externes à l'entreprise (candidat / intérimaire), et rendent difficile la vie en commun.

#### 5. LA (SUR) CHARGE DE TRAVAIL

La charge de travail peut être définie comme la somme des contraintes physiologiques auxquelles les collaborateurs doivent faire face. Elle est déterminée par les contraintes liées à la tâche et les contraintes liées aux conditions de réalisation de la tâche.

Nous appréhendons la charge de travail sous 3 angles différents et complémentaires.

**La charge de travail prescrite**, qui détermine ce qui est à faire (*objectifs*) et comment il faut le faire (*moyens et règles de travail*). Le travail prescrit est sous la responsabilité des collaborateurs et de l'encadrement. Selon les modes d'organisation, il peut être soit contraignant et limiter l'autonomie, soit être au contraire diffus et laisser le salarié " auto-réguler " son activité en fonction d'objectifs généraux qui lui sont fixés. *Il s'agit donc de trouver un point d'équilibre qui permette de cadrer le salarié sans le contraindre.*

**La charge de travail réelle**, correspond à la charge qui est réellement gérée par les collaborateurs dans leur situation réelle de travail. Elle renvoie à l'investissement physique, cognitif, sensoriel nécessaire pour accomplir leurs tâches, ainsi qu'à ses déterminants, qu'ils soient techniques, sociaux ou organisationnels. Son analyse peut permettre d'évaluer les efforts et les compétences qu'il faut réellement mettre en œuvre pour réaliser les objectifs.

**La charge de travail subjective**, s'intéresse à l'évaluation subjective de la charge de travail par les opérateurs. La charge de travail subjective *dépend de l'équilibre que perçoit le salarié entre sa contribution et sa rétribution.* Elle dépend aussi du sens que le salarié donne à son

travail et de l'entraide qu'il existe au sein de son équipe. Elle est le fruit d'une interaction complexe entre les charges de travail réelle et prescrite, les marges de manœuvre disponibles, la reconnaissance professionnelle, les modes de rémunération, le soutien social,...

L'inadéquation des différentes charges de travail précédemment citées est l'une des principales sources de stress au sein d'un collectif de travail.

## II. L'ANALYSE DE LA SITUATION DANS LA SOCIETE

### Méthodologie de la démarche

Sur les conseils du contrôleur de sécurité de la CRAMIF, la société et son CHSCT ont initié une rencontre avec le cabinet TEDEA, spécialisé dans la prévention des risques psychosociaux.

Les membres du CHSCT et la société ont souhaité réaliser une expertise sur les risques psychosociaux. Il s'agissait donc d'interroger un certain nombre de déterminants, qui conditionnent le travail et sa réalisation, afin d'établir leurs liens éventuels avec une présence avérée de risques psychosociaux.

Il s'agit de réaliser une analyse des situations de travail caractéristiques des différents métiers de CRIT, des fonctions, de l'organisation du travail, pouvant générer des risques psychosociaux, afin d'en déterminer les causes et d'agir « à la source ».

Il a donc été décidé de constituer sept groupes de travail correspondants aux sept principaux métiers exercés dans la société :

- Groupe des assistantes d'agence
- Groupe des recruteurs
- Groupe des fonctionnels
- Groupe des commerciaux
- Groupe des responsables d'agence
- Groupe des CTA
- Groupe des responsables de secteur

Il a également été décidé de créer un groupe de pilotage constitué principalement des membres du CHSCT et de la Direction des Ressources Humaines afin de suivre le travail effectué au sein des groupes.

Ces groupes de travail se sont déroulés du mois de novembre 2010 au mois de février 2011, encadrés et animés par deux consultantes de Tédéa pour chaque groupe. Au total, 41 personnes ont été reçues dans ces différents groupes.

AE

8  
BC



### Analyse des résultats

Suite aux groupes de travail, le cabinet Tédéa a rendu son rapport final sous forme de synthèse. Comprenant quatre grands thèmes :

- Les relations et comportement
- Les contraintes du travail
- Les conflits de valeurs et d'exigences entre l'entreprise et les salariés
- Les changements dans le travail

Des besoins et des nécessités ont été exprimés par les collaborateurs entendus et des points générateurs de stress sont apparus.

Les parties au présent accord s'accordent à considérer comme indispensable de mettre en œuvre certaines actions pour pallier aux points générateurs de stress mis en exergue dans le rapport.

### **III. MESURES DE PREVENTION ET GESTION DU STRESS**

#### Former les salariés potentiellement exposés à des risques de violences externes

Dans chaque établissement, en fonction des risques spécifiques qui y sont recensés, il importe de préparer les salariés potentiellement exposés à des risques de violences externes à y faire face.

L'objectif de ces formations est de permettre au salarié de reconnaître une situation difficile à gérer, d'identifier son impact sur soi et les autres, d'adapter son comportement pour y faire face et de gérer son stress.

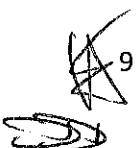
Ces formations ont pour seule finalité d'aider les salariés à faire face à des situations de stress ; en aucun cas, elles ne sauraient exonérer l'employeur de sa responsabilité quant aux mesures de protection et de prévention qui lui incombent.

A cet effet, est accessible dans le catalogue de RH Formation les modules de formation :

- gestion de l'agression physique et verbale
- gestion du stress

Ces formations, dispensées par RH Formation, ne pourront en aucun cas être refusées au salarié qui en ferait la demande.

AE

 9  
BF

Diffusion d'un support vidéo relatif au stress

- lors du parcours d'intégration
- en ligne sur l'intranet dans le guide RH, à la disposition des collaborateurs

il s'agit d'un court métrage sur le stress au travail réalisé à la demande de l'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la Prévention des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles. Il a été choisi par la Secrétaire du CHSCT.

Création d'une communication nationale sous forme de newsletter de la Direction des Ressources Humaines

Envoi d'une newsletter nationale par trimestre avec les infos suivantes :



- Nomination / promotion
- Nouvelle embauche
- Législation sociale (smic, ANI...)
- Focus / sujet différents à chaque numéro

Création et mise en place d'un questionnaire anonyme (mention unique du poste occupé et de la région) en ligne sur la base du volontariat : baromètre avec les thèmes suivants :

- La qualité des relations sociales et de travail : reconnaissance du travail, respect, écoute, considération des collègues et de la hiérarchie, information, dialogue social et participation aux décisions, détection des situations d'isolement avéré ou potentiel
- La qualité du contenu du travail : autonomie, variété des tâches, degré de responsabilité
- La qualité de l'environnement physique du travail : sécurité, bruit, chaleur, éclairage, espace, propreté, ergonomie du poste
- La qualité de l'organisation du travail : qualité de la prescription du travail, capacité d'appui de l'organisation dans la résolution des dysfonctionnements, démarches de progrès, charge de travail, prévention des risques liés à l'organisation
- Les possibilités de réalisation et de développement personnel : rémunération, formation, développement des compétences,
- La conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle : rythme et horaire de travail

AE

10

  
 Br

### Mise en place d'une ligne téléphonique d'écoute psychologique

Il s'agit d'une prestation de soutien psychologique accessible, par téléphone, tous les jours de l'année 24h/24.

Les psychologues réalisent une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste, en gardant une distance et une neutralité bienveillante.

La direction des Ressources Humaines communiquera sur ce dispositif.

## **IV. LA MOBILISATION DES ACTEURS DE LA LUTTE CONTRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

### La création d'un observatoire de prévention des risques psychosociaux

Le management ne constitue pas le seul acteur de la lutte contre les risques psychosociaux.

Les parties réaffirment le rôle clé du CHSCT en matière de prévention et de prise en charge des risques psychosociaux en raison des missions qui lui sont conférées par la loi. En effet, le CHSCT est chargé de :

- Contribuer à la protection de la santé physique et mentale, ainsi que de la sécurité des salariés
- Contribuer à l'amélioration des conditions de travail
- Veiller au respect des prescriptions législatives et réglementaires prises en matière de sécurité et condition de travail.

Afin d'étudier les différentes sources de stress au travail et de tout mettre en œuvre pour les diminuer, les parties ont décidé la création d'un observatoire des risques psychosociaux.

### La composition de l'observatoire :

- 7 représentants du personnel élus au CHSCT choisis par le Secrétaire du CHSCT
  - 1 Responsable Régional Ressources Humaines
  - 1 Responsable Régional Qualité Sécurité Environnement
  - 1 recruteur
  - 1 commercial
  - 1 responsable d'agence
  - 1 assistant CTA
  - 2 collaborateurs de la DRH
- } choisis par la DRH

AE

Périodicité :

2 réunions par an

Missions et fonctionnement :

Analyse des indicateurs :

- Turn-over
- Taux de fréquence et de gravité
- Absentéisme/par région/période
- Nombre d'agression/enquêtes/mesures correctives
- Nombre de visite spontanée à la médecine du travail
- Formation des salariés (nombre de salariés formés à la gestion des violences physiques et verbales, retour des collaborateurs formés)

Si les membres de l'observatoire le jugent nécessaire, ils pourront enrichir le contenu des indicateurs en fonction des spécificités rencontrées.

Questionnaire :

- Mise en place du questionnaire
- Analyse du questionnaire
- Amélioration du questionnaire

Propositions d'actions de prévention et d'actions correctrices

Chaque réunion de l'observatoire fera l'objet d'un compte-rendu qui permettra de suivre l'avancement des préconisations envisagées.

**V. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD**

**1. Durée de l'accord**

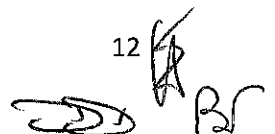
Le présent avenant est conclu à durée indéterminée. Il forme un tout indissociable.

Il peut faire l'objet d'une révision ou d'une dénonciation conformément aux dispositions légales. En cas de dénonciation, un préavis de 6 mois sera respecté.

**2. Dépôt, Publicité**

Le présent accord, sera notifié aux organisations syndicales représentatives au sein de l'Union Économique et Sociale et sera déposé en deux exemplaires, dont un sur support électronique,

AE



à la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle ainsi qu'au Greffe du Conseil de Prud'hommes compétent.

Fait à PARIS, le 18 juillet 2013

En 15 exemplaires dont 3 pour les formalités de publicité

Pour l'union économique et sociale :

Monsieur André ENGLER



Directeur des Ressources Humaines

Les Organisations syndicales représentatives de salariés, représentées par :

Pour la CFDT



Monsieur Denis DAMOIS

Pour la CFE-CGC

Madame Bernadette THOMANN



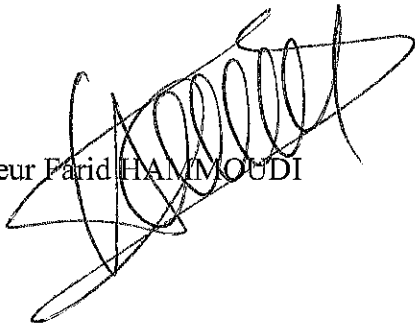
Pour la CGT

CGT UES CRIT INTERIM

Madame Marie LE MENEZ

Pour FO-FEC

Monsieur Farid HAMMOUDI

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned over the printed name 'Monsieur Farid HAMMOUDI'.