



Département gestion et innovation sociales

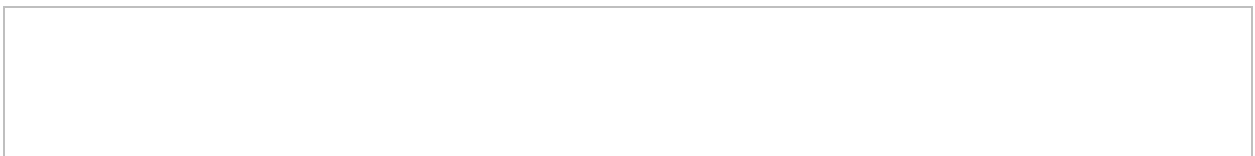
ACCORD

Octobre 2011

Prévention des risques psychosociaux

Projet

Projet



Sommaire

Préambule 5

Définitions et principes..... 7

Périmètre et objectif de l'accord..... 9

Article 1 : Affirmer l'engagement de l'entreprise..... 11

Article 2 : Partager un socle commun de références..... 12

Article 3 : Mobiliser la ligne managériale 12

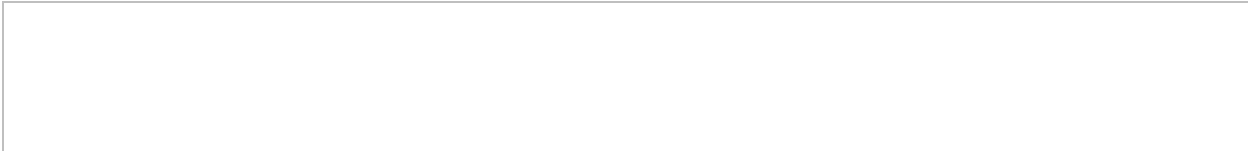
Article 4 : Définir des indicateurs pertinents et les moyens de leur suivi..... 15

Article 5 : Soutenir les salariés et leur encadrement par une collaboration renforcée avec les intervenants spécialisés..... 16

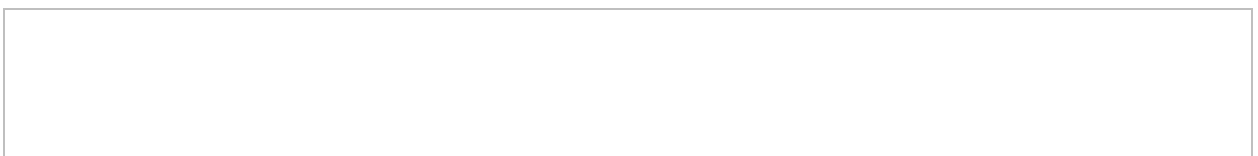
Article 6 : Accompagner les salariés et leur encadrement en cas de difficultés avérées..... 16

Article 7 : Durée et publicité de l'accord 18

Annexes 21



Projet



PREAMBULE

Les signataires de ce texte, Direction de l'entreprise comme Organisations Syndicales, réaffirment en premier lieu leur volonté que soit préservée la santé physique et mentale des personnels de la RATP qui constitue à la fois un enjeu d'efficacité économique et social, et pour lequel elles s'engagent dans une démarche volontariste de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail, de qualité de vie et de bien être au travail.

Cet accord s'applique, sans préjudice de l'ensemble des obligations qui s'imposent à l'employeur et des responsabilités qui sont les siennes en matière de prévention des risques professionnels telles que résultant notamment des articles L. 4121-1 et L. 4121-2 du code du travail, ainsi que, de manière plus générale du respect des textes légaux, réglementaires et conventionnels qui lui sont applicables en terme de gestion des ressources humaines.

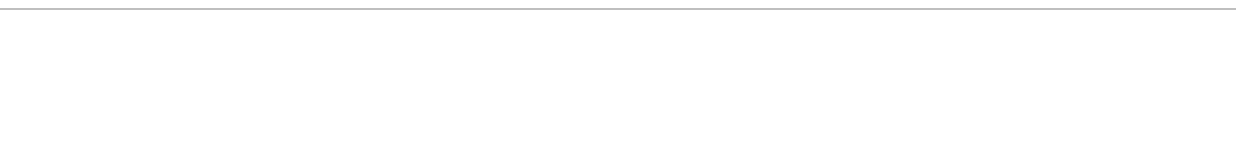
La direction de l'entreprise n'en souhaite pas moins concrétiser avec les partenaires sociaux une démarche structurée et cohérente de prévention des risques psychosociaux, en s'appuyant sur les nombreuses actions initiées par l'entreprise et les représentants du personnel qui témoignent de sa volonté d'apporter des réponses pertinentes aux salariés et aux collectifs de travail.

L'action de l'entreprise en matière de prévention des risques professionnels s'inscrit dans le cadre global de son action en faveur de la santé de tous les salariés (statut, CDI, CDD), à laquelle contribue également le maintien d'une couverture sociale et l'accès à une offre de soins de haut niveau.

Les parties prenantes s'inscrivent également tant dans le cadre de l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008, qui indique notamment que « *la lutte contre le stress au travail doit conduire à une plus grande efficacité et une amélioration de la santé et de la sécurité au travail, avec les bénéfices économiques et sociaux qui en découlent pour les entreprises, les travailleurs et la société dans son ensemble* », que dans celui de l'accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail, lequel fait du « *respect de la dignité des personnes à tous les niveaux un principe fondamental qui ne peut être transgressé, y compris sur le lieu de travail* ».

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.

La spécificité des métiers des salariés, au service du public - et pour beaucoup d'entre eux au contact du public - les expose à des situations potentiellement conflictuelles, qui ont conduit l'entreprise à engager depuis de nombreuses années des dispositifs spécifiques à la fois d'accompagnement des salariés victimes d'incidents ou d'événements traumatogènes et de formation à la gestion de ce type de situations, afin d'éviter qu'elles ne s'aggravent. L'entreprise a su développer, de manière professionnalisée, des dispositifs d'intervention et de prise en charge en cas de difficultés rencontrées par les salariés, ou d'altération de leur santé.



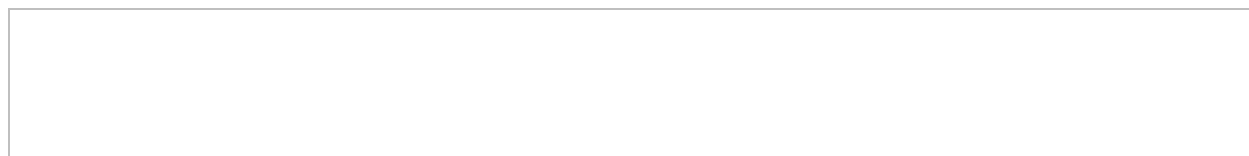
Il y a lieu aujourd'hui d'amplifier cette dynamique s'agissant des risques psychosociaux en se donnant les moyens de leur identification, et d'anticiper les conséquences éventuelles des transformations de l'organisation du travail, préalables à leur traitement, en développant prioritairement une approche de prévention primaire, tout en renforçant les dispositifs de prévention secondaire et tertiaire, dans le cadre de l'obligation de sécurité de résultat qui s'impose à l'employeur en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs de l'entreprise.

Pour rappel, ces trois niveaux de prévention sont définis par l'organisation mondiale de la santé (OMS) comme suit :

- **La prévention primaire** : consiste à éviter la survenance même du risque en combattant les facteurs générateurs. Située très en amont, s'appuyant sur une évaluation des risques, cette prévention utilise par exemple l'éducation, la formation et l'information auprès de la population.
- **La prévention secondaire** : consiste à limiter les conséquences de la survenance du risque par un diagnostic précoce et par la mise en œuvre d'actions adaptées
- **La prévention tertiaire** : consiste à réduire les suites ou les séquelles du risque et à favoriser les rétablissements des conditions antérieures à la survenance.

L'entreprise, consciente que ses résultats dépendent des performances collectives, elles-mêmes résultant des performances individuelles, est soucieuse de créer les conditions qui permettront à chaque salarié d'« être bien au travail ». Cet objectif est partagé par les Organisations Syndicales signataires. Par conséquent, la mobilisation durable de l'ensemble de ses ressources humaines sera rendue effective.

Les Organisations Syndicales signataires, conscientes que des résultats de ce travail et des démarches engagées dépendent la qualité de vie au travail, l'amélioration des conditions de travail, la qualité de vie en général, souhaitent que soient créées les conditions de mise en œuvre de mesures capables d'agir efficacement et durablement sur la préservation de la santé des personnels de la RATP.



DEFINITIONS ET PRINCIPES

1. Définition des risques psychosociaux

La problématique des risques psychosociaux, qui altèrent la santé physique et psychique des personnes, revêt un caractère multiforme et complexe, en ce qu'elle interpelle à la fois la dimension individuelle et le corps social. Il paraît nécessaire d'aller au-delà d'une définition globale, pour mieux en tirer des axes opérationnels.

C'est pourquoi, à côté des facteurs strictement individuels ou d'ordre privé, il est proposé de distinguer :

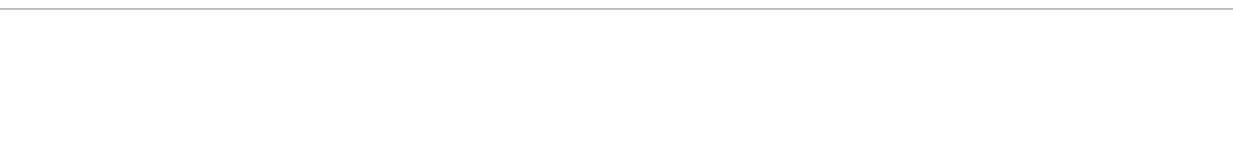
1. Les facteurs de risques qui constituent les faits générateurs du risque en lui-même ; à ce titre, deux grandes familles peuvent être distinguées :

- « **Les violences** » telles que définies dans l'accord du 26/03/2010 : « *la violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique, ...* »
- **Les « conditions de travail et de qualité de vie au travail »** qui regroupent des notions liées à la fois à la pratique des métiers, et de manière plus large à l'organisation du travail. Dans ce cadre, il est proposé la catégorisation suivante :
 - *rappports sociaux et relations de travail* : reconnaissance du travail et de l'identité professionnelle, injonctions contradictoires, égalité de traitement, écoute, dialogue social, conflits entre collègues, reconnaissance des collectifs de travail comme entité, soutien hiérarchique, expression des salariés...
 - *qualité de vie au travail* : organisation et charge de travail, sens du travail, marges de manoeuvre, autonomie et latitude décisionnelle, moyens et outils adaptés, degré de responsabilité, participation aux décisions,
 - *environnement physique* : bruit, luminosité, pollutions, organisation géographique, promiscuité, organisation et conception des lieux de travail...
 - *perspectives professionnelles* : réalisation et développement, parcours professionnels et perspectives de carrière, développement des compétences...
 - *articulation vie privée / vie professionnelle* : temporalités, facilitation de la conciliation, temps et modalités du trajet, utilisation des nouvelles technologies d'informations et de communications (NTIC)...
 - *exigences liées au métier* : relation au public, contrôle de ses émotions, contraintes temporelles de réalisation...

2. 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 :

- Stress au travail
- Angoisse
- Agressivité
- Troubles musculo-squelettiques
- Troubles dépressifs
- Détresse psychologique
- Tentatives de suicide et suicide
- Recours à la violence
- Risque cardio-vasculaire
- Risque addictif

Cette liste n'est pas exhaustive



2. Principes de prévention

Une démarche de prévention globale des risques est mise en oeuvre, privilégiant la dimension primaire, tout en renforçant les dispositifs relevant des dimensions secondaire et tertiaire (dans une dynamique de boucle d'amélioration continue). Elle a pour objectif de préserver la santé mentale et physique des salariés de l'entreprise, dans le respect de l'article L.4121-1 du code du travail et s'articule autour de principes suivants qui tendent à combattre de manière privilégiée le risque à sa source :

1. Une implication forte de la direction générale et de l'ensemble de la ligne hiérarchique de l'entreprise ;
2. le rappel de l'affirmation du rôle essentiel de l'encadrement et du management, en identifiant clairement, pour chaque niveau de la ligne hiérarchique les moyens nécessaires (notamment en information/communication et en formation) et les marges de manoeuvre disponibles pour la mise en oeuvre d'actions préventives et correctives dans les trois dimensions de la prévention ;
3. l'intégration, en amont des opérations de changement significatives, telles que définies dans l'accord GPEC, des impacts éventuels sur l'individu et le collectif, afin d'anticiper, dans une démarche de prévention primaire, les éventuelles conséquences des évolutions organisationnelles ;
4. la valorisation du collectif qui permettra l'équilibre entre le collectif et les marges de manoeuvre des salariés qui le composent ;
5. la mise en synergie des acteurs par une approche pluridisciplinaire et partagée impliquant notamment, dans le respect de leurs compétences et de leur prérogatives respectives, et, lorsqu'ils existent, des chartes ou codes de déontologie dont ils dépendent, la direction de l'entreprise, l'encadrement, les partenaires sociaux, les membres du Conseil de Prévoyance et les instances représentatives du personnel ainsi que les médecins du travail de secteur, les assistants sociaux, les professionnels de la prévention et de l'accompagnement professionnel ;
6. la détermination d'outils de mesure et d'alerte sur les conditions de santé et sécurité au travail, d'organisation du travail, à la fois pour mieux connaître les situations et induire la conduite d'actions appropriées;
7. l'accompagnement des salariés en difficulté, dans le respect du secret médical, de leur vie privée et en s'assurant de leur consentement.

PERIMETRE ET OBJECTIF DE L'ACCORD

Cet accord concerne tous les salariés de la RATP et a vocation à organiser et mettre en oeuvre la prévention primaire, secondaire et tertiaire des risques psychosociaux liés à des faits générateurs sur lesquels l'entreprise peut influencer.

A ce titre, et sur le fondement de la distinction évoquée *supra*, l'objectif consiste à **agir** principalement, et le plus en amont possible **sur les facteurs qui ressortent des « conditions de vie au travail »**.

En effet, la prévention primaire de la « violence au travail », telle que définie dans l'ANI ne relève pas directement ou uniquement de l'employeur ; celui-ci met toutefois en oeuvre tout dispositif relevant de sa responsabilité et de son champ de compétences afin d'éviter, dans la mesure du possible la survenance de faits relevant de cette typologie.

A ce titre, il convient de préciser que les leviers d'action dont il dispose en termes de prévention primaire se situent à des niveaux différents selon que ces violences trouvent leur source :

- dans l'environnement extérieur, auquel cas leur prise en compte résulte d'une action partagée avec l'ensemble des acteurs de terrain et leur prévention relève plus particulièrement de la politique de sécurisation et de prévention des réseaux ;
- dans des comportements individuels et ou collectifs de salariés que la Direction considère inacceptables, dont la qualification et les conséquences sont susceptibles d'être établis par l'ordre judiciaire.

La direction et les partenaires sociaux réaffirment leur engagement volontariste sur la mise en place partagée d'un dispositif de prévention de ces risques.

Projet

Article 1 : Affirmer l'engagement de l'entreprise

L'engagement volontariste de l'entreprise s'exprimera et sera formalisé, au-delà des dispositifs existants, à travers une politique transversale de santé au travail et d'adaptation des pratiques managériales à la dimension spécifique des risques psychosociaux. Elle donnera lieu à la mise en place d'actions adaptées.

Cette affirmation s'inscrit de manière plus large dans la dynamique engagée autour de la notion d'être bien au travail : elle vise à donner une impulsion forte à tous les niveaux de la ligne hiérarchique, et sera communiquée à l'ensemble des salariés, ainsi que les principaux points d'étape de la mise en œuvre et de la déclinaison opérationnelle des dispositifs.

L'entreprise en proposera une déclinaison opérationnelle autour de principes d'actions (qui pourront être complétés par une charte...), sur lesquels les managers s'appuieront dans leur pratique quotidienne. A ce titre, et afin de favoriser à la fois le partage de cet engagement et sa déclinaison opérationnelle par l'ensemble des salariés :

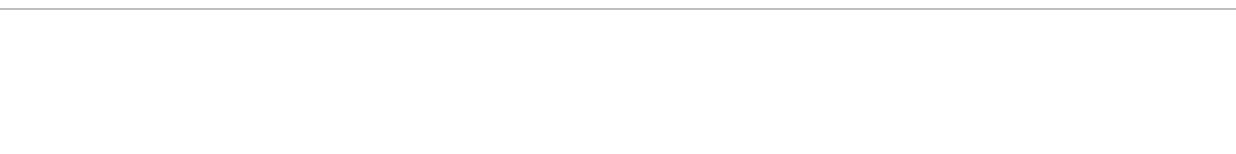
- La notion de performance sociale sera prise en compte dans l'évaluation des pratiques managériales par l'intégration progressive d'indicateurs de performance sociale dans les contrats d'objectifs de départements à partir de 2012 ;
- les modalités de déclinaison de la communication d'entreprise, notamment sur les sujets stratégiques, continueront d'être adaptées aux différents niveaux de la chaîne managériale, dans une perspective qui lui donne sens afin d'en favoriser une meilleure appropriation encore par l'ensemble des salariés ;
- une information et une communication accrue seront également mises en œuvre auprès de l'ensemble des salariés sur le dispositif de prévention des RPS les dispositifs auxquels ils peuvent accéder sur les structures, outils et processus à leur disposition et les modalités de mise en œuvre et de saisine éventuelle. Un aide-mémoire sera réalisé et diffusé ;
- la recherche prospective, dans une optique opérationnelle, sera orientée afin d'anticiper, sur la base d'une analyse de l'existant les évolutions, non seulement des organisations, mais également des modes de travail (croissance des NTIC, dématérialisation des activités...) et d'en évaluer, autant que faire se peut, les impacts. Ces études feront l'objet d'une restitution auprès des parties prenantes.

Le suivi de l'engagement de l'entreprise et de la déclinaison au sein de chaque département sera assuré par le département Gestion et Innovation Sociales, qui apportera son soutien et son expertise aux départements et unités. A cet effet, il s'appuiera plus particulièrement sur une nouvelle plate-forme de conseil et d'appui, adossée à l'Observatoire Social, et sur l'unité Prévention et Santé au Travail.

Cette plate-forme aura tout d'abord vocation à intervenir en soutien auprès des managers et, en tant que de besoin, des salariés, dans les conditions définies à l'article 6 du présent protocole. Elle agit en liaison étroite avec les autres unités de GIS chargées du développement des compétences managériales et de la santé et du bien-être au travail (DCE et PST).

Elle sera également chargée :

- de rassembler, analyser et diffuser les indicateurs de performance sociale de l'entreprise en coordonnant le travail d'élaboration de ces indicateurs et en jouant, ensuite, un rôle de suivi et d'alerte ;
- d'organiser la réflexion et de contribuer à l'appropriation par tous dans l'entreprise des thématiques liées à la non-discrimination, au respect de la diversité, à l'égalité femmes-hommes, à la prise en compte de l'identité professionnelle... et d'une manière générale à la valeur de respect dans les relations humaines et sociales au sein de l'entreprise.



Article 2 : Partager un socle commun de références

Une démarche globale d'appropriation des problématiques, des concepts et des outils associés à la prévention des risques psychosociaux, et, plus largement aux problématiques de harcèlement, de diversité, d'égalité femmes-hommes..., sera développée et permettra une identification claire du rôle des différentes parties prenantes (responsables hiérarchiques, salariés...) en intégrant davantage la dimension relative à la conduite des hommes et des équipes.

Elle se fondera en tout premier lieu sur la formation et la sensibilisation des acteurs :

- 1) dans le cadre des dispositifs de formation initiale et/ou d'intégration des nouveaux salariés, une information spécifique sera mise en œuvre sur le domaine de la prévention des RPS. En outre, une démarche élargie de communication auprès de l'ensemble des salariés sera mise en œuvre, s'appuyant notamment sur l'intranet de l'entreprise ;
- 2) les intervenants de premier niveau dans la sphère de la prévention (managers, élus CHSCT, fonction RH...) bénéficieront de journées d'information sur la thématique des risques psychosociaux ;
- 3) le projet de formation transversale pour le management, en cours de réalisation, intégrera la prévention des risques, dont les risques psychosociaux, lors de son déploiement prévu à partir de 2012, auquel se référeront les plans annuels de formation;
- 4) l'ensemble des formations existant aujourd'hui dans l'entreprise sur la prévention et la gestion des risques psychosociaux seront recensées et étudiées début 2012 pour en conforter l'efficacité sur la base d'un cahier des charges transversal qui intégrera la nécessité de consacrer du temps à l'échange des bonnes pratiques. Ces travaux donneront lieu à échange avec les partenaires sociaux.

Ces démarches auront pour objectif de donner en partage, dans une dynamique participative et opérationnelle, des éléments d'analyse et des clés de compréhension qui tendront à permettre :

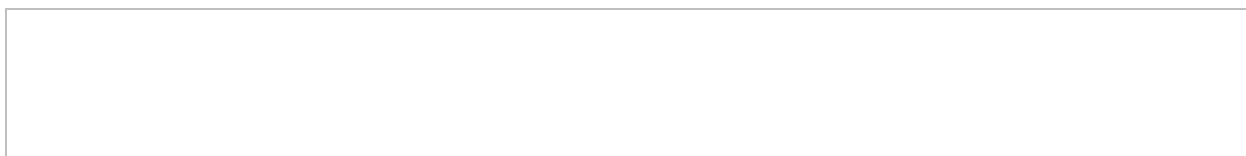
- une appropriation commune des définitions des termes, concepts et outils associés à la prévention des risques psychosociaux et à la qualité des conditions de travail et de qualité de vie au travail ;
- une identification claire des engagements des différentes parties prenantes (intervenants et instances) en fonction de leurs prérogatives, et des outils à leur disposition et en respectant le principe de subsidiarité.

Article 3 : Mobiliser la ligne managériale

La problématique des risques psychosociaux revêt un caractère multiforme et complexe où peuvent jouer des facteurs individuels et collectifs ; elle concerne l'ensemble des salariés, tant en termes de détection que de survenance dans le champ organisationnel du travail et celui des pratiques professionnelles.

Il s'agit donc de mobiliser l'ensemble des salariés de l'entreprise, dans une dynamique d'attention aux autres, pour alerter sur des situations à risque.

Au-delà de cette démarche, il s'agit également de s'assurer que chacun ait conscience de l'importance de son engagement et son attention quotidienne dans le collectif qu'il anime ou au sein duquel il exerce son activité.



Dans ce cadre, et en écho à la responsabilité sociale de l'entreprise, la ligne hiérarchique dans son ensemble s'inscrit dans une démarche d'exemplarité dans son rôle à la fois d'encadrement et de régulation au quotidien, comme lors d'actions de changement.. La prise en compte de la prévention des risques psychosociaux fait partie de l'évaluation des pratiques managériales.

L'ensemble de ce dispositif humain est au cœur de la démarche de prévention des risques psychosociaux sur les plans primaire, secondaire et tertiaire.

3.1. Dans l'activité quotidienne

Au quotidien, le manager, dans sa posture d'écoute et de disponibilité pour ses collaborateurs est attentif aux « signaux d'alerte », afin de pouvoir, le cas échéant, engager, le plus en amont possible, des actions correctives et éviter ainsi la survenance même du risque.

Dans l'exercice de son rôle, il s'appuie chaque fois que nécessaire sur la fonction RH, comme sur le service de santé au travail, dont le rôle notamment de conseil de l'employeur a été réaffirmé par la loi du 20 juillet 2011, et les autres intervenants spécialisés dans la prévention (CHSCT, préventeurs, intervenants en prévention des risques professionnels, assistants sociaux, intervenants en accompagnement professionnel...) la coordination des approches entre l'ensemble des acteurs étant essentielle.

Cette attitude managériale, définie par ailleurs dans le « référentiel des compétences de management d'équipe », contribue à donner au travail tout son sens, tant dans sa dimension individuelle que collective.

C'est pourquoi une importance particulière est apportée au collectif de travail, qui doit pouvoir être valorisé, tout en préservant les individualités de chacune des personnes le composant

Pour ce faire, il convient de faciliter l'expression et la prise en compte des attentes individuelles et collectives, dans une dynamique permanente d'échanges.

3.1.1. Donner toute sa place à l'individu

Chaque salarié doit pouvoir mesurer la part de son implication individuelle dans l'atteinte des résultats collectifs ; cela nécessite d'une part que chacun appréhende de manière claire la finalité de son métier, et d'autre part que les organisations de travail facilitent cette appropriation.

Ainsi convient-il que les salariés aient :

- une autonomie suffisante et les moyens adaptés dans les modalités de réalisation de leur activité, fondée à la fois sur leur professionnalisme, leur expertise et la confiance de leur management.
- la possibilité de proposer des améliorations ou des évolutions de l'organisation du travail, ainsi que des outils, des procédures... qu'ils utilisent.
- Une présentation périodique de leur contribution au résultat collectif.

La prise en considération individuelle des salariés passe également par **la recherche d'un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle**, en facilitant, dans la mesure du possible, le respect des contraintes, parfois contradictoires, entre les deux domaines. Dans ce cadre, le salarié doit pouvoir l'évoquer avec son manager, lorsque cela est nécessaire.

A ce titre, une évaluation des dispositifs existants devra être menée, et les modalités d'éventuelles déclinaisons transversales des bonnes pratiques proposées.

3.1.2. Favoriser le dialogue collectif

En s'appuyant sur les pratiques déjà existantes dans l'entreprise ou en en développant de nouvelles, il s'agit, au-delà des problématiques liées au quotidien, de faciliter les échanges sur des sujets plus larges qui permettent de mieux comprendre le sens de l'activité (par exemple orientations ou évolutions du service, de l'entité...). Pour ce faire, il conviendra de s'assurer que l'encadrement local dispose d'un niveau d'information approprié et suffisant pour donner sens aux échanges et d'avoir les moyens pour leur mise en oeuvre.

Communiquer sur les actions collectives : les actions collectives remarquables, dans le champ professionnel, mais également social et humanitaire seront valorisées tant en interne qu'en externe de l'entreprise.

Une attention particulière sera portée aux organisations de travail existantes, notamment pour réduire les éventuelles disparités entre la réalité des tâches effectuées (travail réel) et leur formalisation, notamment au travers des fiches de poste (travail prescrit), au contenu desquelles une attention particulière, en termes de qualité et de cohérence, sera apportée.

Dans ce cadre, les collectifs de travail, bénéficiant du soutien des acteurs centraux et locaux de la prévention, pourront identifier des pistes de progrès.

3.2. Lors des actions de changement

LA RATP évolue dans un environnement qui induit, notamment, une dynamique d'évolution de certaines de ses structures et de ses organisations de travail ; les changements font partie de la vie normale de l'entreprise.

Il reste que ces actions peuvent générer des interrogations ou incertitudes chez les salariés concernés ; c'est pourquoi, la direction réaffirme sa volonté de prendre en compte la dimension psychosociale le plus en amont possible. A ce titre, il s'agit de porter une attention particulière à la mise en oeuvre des dispositifs et principes prévus par le protocole GPEC lors des opérations de changement significatives.

En effet, la démarche prévue dans ce cadre s'inscrit pleinement dans le dispositif de prévention primaire des risques psychosociaux, en ce qu'il organise, dès la phase d'élaboration d'une réorganisation, une revue partagée des conséquences de l'action envisagée, notamment en termes d'impact humain :

- **L'explication et la compréhension** : dans un contexte d'évolution, il est nécessaire de s'assurer tout au long de la préparation et l'élaboration des projets de leur compréhension et de la connaissance claire des enjeux et des conséquences, avec l'ensemble des parties prenantes, au titre desquelles les instances représentatives du personnel, la médecine du travail, le service social, dans le respect de leurs compétences respectives.
Lorsqu'un nouveau projet fait suite à une précédente réorganisation, il peut s'avérer utile, dans sa phase d'élaboration, de s'appuyer sur un bilan de cette dernière.
En outre, le développement des réseaux par métier peut également favoriser les échanges d'expériences et une meilleure compréhension des évolutions et de leur contexte.
- **L'évaluation des impacts et la prise en compte des situations individuelles particulières** : toute évolution notable de l'organisation de travail peut avoir des conséquences non seulement sur le collectif de travail, mais également sur certains salariés, du fait par exemple, d'une situation individuelle particulière au plan personnel ou professionnel. Le cas échéant, il s'agit donc d'évaluer, avec la ou les personne(s) concernée(s), les répercussions éventuelles de l'action mise en oeuvre, en intégrant, en tant que de besoin, l'ensemble des intervenants utiles (médecin du travail, service social, ...)

- **Le suivi** : une fois le projet achevé, et l'organisation mise en place, une attention particulière devra être apportée notamment sur d'éventuels impacts non initialement prévus ou sur des incompréhensions. L'entreprise s'appuie sur l'ensemble des compétences utiles pour mener à bien les changements et sollicite en tant que de besoin les acteurs de la prévention dans leur fonction de conseil et d'expert (médecins du travail, ergonomes,...)
Dans ce cadre, un retour d'expérience sera mis en œuvre afin de dresser le bilan de l'opération, et de proposer d'éventuelles actions correctives.

Article 4 : Définir des indicateurs pertinents et les moyens de leur suivi

En matière de santé au travail, les outils de mesure, de suivi et d'alerte contribuent à l'évaluation des conditions de santé et de sécurité au travail, et peuvent constituer des outils d'aide à la décision pour conduire des démarches correctives ou préventives appropriées.

Ils confirment la pertinence des actions locales et transversales mises en œuvre

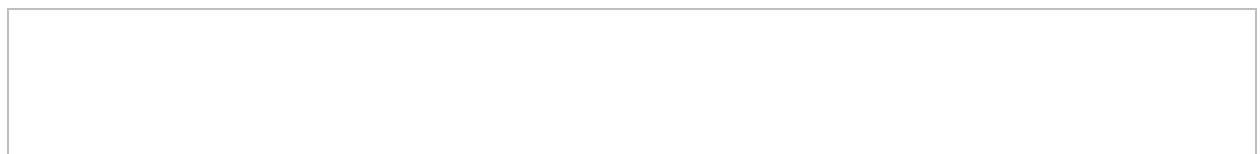
A ce titre, il est rappelé qu'aucun indicateur ne peut prétendre, pris isolément, rendre compte d'une situation, mais qu'il importe de les appréhender dans leur ensemble, et dans un suivi évolutif et comparatif : il faut, en effet, considérer la variation de l'indicateur comme un élément d'interrogation et d'alerte, qui, en complément d'autres informations plus qualitatives, doit amener le manager, ou le RH à en rechercher les causes.

Il s'agit pour les managers de disposer d'un outil opérationnel de suivi et d'alerte, complémentaire de sa posture de vigilance au quotidien, fondé chaque fois que possible sur des données disponibles dans l'entreprise, autour d'indicateurs liés par exemple :

- au présentéisme : taux d'absentéisme maladie, nombre moyen de jours de congés non pris
- aux accidents du travail : nombre de déclarations d'accident du travail, taux de fréquence (incluant les agressions)
- à la médecine du travail : nombre de visites à la demande des salariés ou de l'employeur, nombre d'inaptitudes provisoires et définitives et d'aptitudes avec restriction
- à la fonction RH : nombre de sorties / Nombre d'agents, demandes de mobilités et nombres de réalisations, taux de réalisation des EAP
- au dialogue social et au fonctionnement des instances : nombre d'alarmes sociales, de demandes d'attention et de droit d'alerte et/ou de retrait, signalement des IRP (DP, CHSCT, CP) de situations à risques (individuelles ou collectives)
- à des domaines plus spécifiquement axés sur les risques psychosociaux : nombre de demandes d'intervention auprès de la plate-forme de Conseil et d'Appui, nombre de tentatives de suicides et suicides, nombre d'agents pris en charge à l'IAPR

La liste des indicateurs, évolutive, sera finalisée début 2012, après un travail concerté avec les départements et les organisations syndicales, puis communiquée aux CHSCT.

L'analyse quantitative et qualitative de ces données sera partagée régulièrement au niveau de chaque CHSCT et agrégée dans un suivi d'ensemble au niveau de l'entreprise, qui fera l'objet d'une information annuelle de l'observatoire des conditions d'exercice des métiers. Un suivi en sera également effectué au sein de la commission Santé au travail du CRE.



En outre, les risques psychosociaux étant par essence multifactoriels, une attention particulière sera portée aux métiers pour lesquels d'autres contraintes ont déjà été identifiées et pour lesquelles la composante psychologique constituerait un facteur cumulatif aggravant (troubles musculo-squelettiques par exemple).

Enfin, dans le cadre de la réactualisation du Document unique d'évaluation des risques, un groupe de travail transversal dédié déterminera début 2012 les modalités d'évaluation des risques psychosociaux, et notamment les indicateurs sur lesquels se fonderont ces modalités, afin d'intégration dans l'outil ERP-Préventiel.

Article 5 : Soutenir les salariés et leur encadrement par une collaboration renforcée avec les intervenants spécialisés

A côté et en soutien des salariés et de leur encadrement, la prévention des risques psychosociaux induit également le nécessaire soutien de professionnels du domaine médico-social, au premier rang desquels le service de santé au travail : le binôme médecin du travail / infirmier, par la connaissance des populations de son secteur dont il assure le suivi médical, et sa présence au plus proche des organisations de travail, demeure l'interlocuteur privilégié à la fois du salarié et de son encadrement pour toute question relative à la préservation de la santé physique et mentale des individus.

Le médecin du travail, dans ce cadre, conseille l'employeur sur les mesures de prévention des risques, tout en bénéficiant de l'indépendance garantie par la loi du 20 juillet 2011, à laquelle l'entreprise attache une attention particulière.

Par ailleurs, les assistants sociaux et l'IAPR constituent également des partenaires de premier niveau, ainsi que les intervenants en accompagnement professionnel.

En outre, les préventeurs locaux apportent au management un soutien et une expertise sur l'ensemble du domaine santé et sécurité au travail. Afin de renforcer leur rôle, un programme transversal de formation et de professionnalisation, piloté par GIS-PST sera défini à partir de 2011 et mis en œuvre dès 2012.

Enfin, le CHSCT doit, bien entendu, être impliqué, et consulté en tant que de besoin, dans le respect de ses prérogatives, dans la détermination des mesures de prévention et les plans d'action mis en œuvre, que ce soit dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels au travers du Document unique, ou dans les actions de prévention spécifiques menées au sein des départements.

A ce titre, chaque CHSCT pourra s'appuyer sur le travail d'une commission particulièrement en charge des risques psychosociaux, susceptible d'intervenir lors de projets de réorganisation importants intéressant, dans le cadre de ses prérogatives le CHSCT, et pouvant appeler une évaluation des impacts collectifs en termes de RPS dans une dimension multidisciplinaire. A ce titre, les membres de ces commissions pourront, à leur demande, bénéficier d'actions de formation dans le cadre défini au 4) de l'article 2 du présent accord.

Article 6 : Accompagner les salariés et leur encadrement en cas de difficultés avérées

Des salariés, concernés par la survenance effective de difficultés ou de risques bénéficient en premier lieu de l'action de leur manager et de la fonction RH ainsi, bien entendu que du soutien de leurs collègues.

En tant que de besoin, ils s'appuient également sur l'intervention des représentants du personnel, dans le respect de leurs prérogatives, pour permettre une mise en alerte suffisante et au niveau approprié. A ce titre, il appartient aux délégués du personnel de porter les réclamations individuelles ou collectives, et,

en cas de risque d'atteinte manifeste à la santé physique et mentale des salariés d'en saisir la direction, aux fins d'examen de la situation et de la recherche de dispositions nécessaires pour y remédier.

Par ailleurs, les salariés disposent, au sein même de l'entreprise d'interlocuteurs pour leur permettre d'exprimer leurs difficultés et de se voir proposer des démarches appropriées à leur situation : outre les intervenants spécialisés mentionnés à l'article 5, ils relèvent aussi de la médecine de Soins et de la médecine Conseil, etc.

Enfin, il est offert aux salariés, comme à leur encadrement, la possibilité de solliciter des dispositifs de conseil, de soutien et d'accompagnement spécifiques, présentés ci-après, pour favoriser un règlement le plus adapté possible de situations individuelles ou collectives particulièrement difficiles qui ont conduit à leur activation.

Le recours à ces dispositifs n'a pas pour objet d'interférer avec des procédures (disciplinaires ou judiciaires) en cours ou la contestation de décisions prises par l'employeur pour lesquelles existent, par ailleurs, des possibilités de recours.

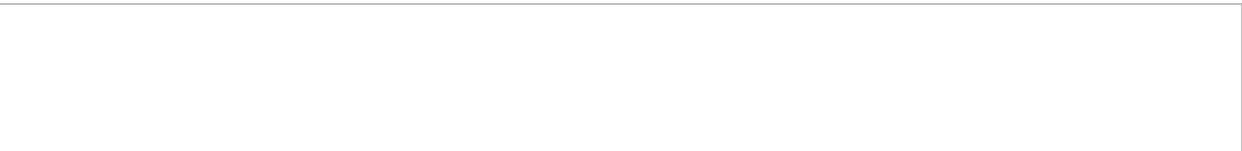
Le renforcement de la cohérence et de la coordination des dispositifs, reprenant pour une large part ceux existants, tout en améliorant leurs conditions d'intervention, est assuré grâce à la plate-forme de conseil et d'appui, créée par l'article 1 du présent accord.

6.1. Les dispositifs spécifiques d'accompagnement

Ils s'adressent, selon les cas, soit directement aux salariés, soit en appui des managers ou de l'encadrement, soit au bénéfice des uns ou des autres pour ce qui concerne l'IAPR :

- **La demande d'attention** : elle permet à tout salarié, s'estimant en situation pré conflictuelle avec un autre salarié de l'entreprise dans le même environnement de travail, de saisir par écrit « *son responsable hiérarchique direct, son responsable ressources humaines ou tout autre responsable appartenant à la ligne hiérarchique de son département* »
Pour une mise en oeuvre plus efficace de ce dispositif, dont le principe fait consensus, il est proposé d'en faire évoluer la saisine par le recours à des conciliateurs nommés par le président directeur général. Ces derniers s'engageront à assurer leur mission en toute impartialité et en respectant la confidentialité la plus totale sur les informations à leur disposition ;
- **La Cellule d'assistance des risques psychosociaux (CARPS)** : rattachée à l'unité prévention et santé au travail de GIS, sa place et ses missions sont pérennisées mais ses modalités d'intervention et de fonctionnement sont améliorées. Son activation opérationnelle relève de la direction de GIS via la plateforme de conseil et d'appui.
Cette cellule, en complément des dispositifs existants, vise à faciliter la mise en synergie de l'ensemble des intervenants utiles (médecin de secteur, assistant social, IAPR, intervenants en accompagnement professionnel...) pour apporter au management local conseil et soutien opérationnel : à ce titre, elle n'a pas vocation à être saisie en première intention.
- **L'institut d'accompagnement psychologique et de ressources (IAPR)** peut, dans le cadre de la convention signée avec l'entreprise, mobiliser 24h/24 et 7j/7 des psychologues pour une prise en charge individuelle et/ou collective suite à un événement potentiellement traumatogène. Cette structure intervient en collaboration et en complément des services existant déjà au sein de l'entreprise (médecine du travail et service social).
Les modalités de prise de contact de l'IAPR avec les salariés de l'entreprise, suite à un incident traumatisant, doivent évoluer, afin de permettre une prise en charge la plus pertinente possible de l'individu et/ou du collectif, et notamment de permettre des délais d'intervention les plus rapides possibles.

Les conditions d'organisation, de fonctionnement et d'intervention de ces dispositifs, prenant en compte les évolutions proposées, sont précisées en annexe au présent protocole.



Il est, en outre, mis en place une **mission d'accompagnement professionnel et de médiation managériale**, intervenant sous l'égide de la plate-forme de conseil et d'appui. Cette mission aura notamment vocation à apporter des prestations d'accompagnement professionnel et de médiation aux managers volontaires, et souhaitant une aide personnalisée, dans un cadre autre que les dispositifs précédents.

6.2. Mise en œuvre d'un recours ouvert aux salariés

Une **procédure de recours** est instituée auprès de la plate-forme de conseil et d'appui, afin de permettre un réexamen des situations particulièrement difficiles n'ayant pas pu trouver de solution par la mise en œuvre des dispositifs décrits ci-dessus, s'agissant particulièrement de la demande d'attention, lorsque celle-ci ne parvient pas à mettre en œuvre une solution partagée par les parties prenantes.

6.3. Information et suivi

Les modalités d'activation, de saisine et d'intervention de ces dispositifs feront l'objet de notices concertées dont la publicité auprès de l'ensemble des salariés et des IRP sera assurée par les moyens jugés les plus pertinents (affichage, intranet, communication directe...)

La plate-forme de conseil et d'appui pilotera, en étroite coordination avec les unités de GIS et les départements concernés, l'élaboration et la diffusion de préconisations méthodologiques et de modes opératoires pour faciliter et promouvoir les conditions dans lesquelles les managers pourront être amenés à se saisir de situations difficiles.

En outre, un bilan annuel consolidé, statistique et thématique, de leur activité fera l'objet d'une présentation devant la commission de suivi de l'accord, l'observatoire des conditions d'exercice des métiers et le CRE, avant transmission, en fonction des demandes, aux CHSCT concernés pour leur périmètre.

Article 7 : Durée et publicité de l'accord

Entrée en vigueur et durée

Le présent protocole entrera en vigueur le lendemain du jour de son dépôt. Il est conclu pour une durée déterminée de cinq ans.

Suivi de l'accord

Une réunion de respect de l'accord se tiendra au minimum une fois par an, laquelle permettra d'apprécier notamment les conditions de déclinaison opérationnelle du présent accord.

En outre, des points d'étapes trimestriels seront organisés la première année d'application du présent protocole, plus particulièrement axés sur les notices concertées et les indicateurs.

Révision

Chaque partie signataire peut demander la révision de tout ou partie du présent accord. Dans ce cas et au plus tard dans un délai de trois mois suivant la demande de révision, les parties devront ouvrir une négociation en vue de la rédaction d'un éventuel nouveau texte. Les dispositions de l'accord dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un avenant.

La révision proposée donnera éventuellement lieu à l'établissement d'un avenant se substituant de plein droit aux stipulations de l'accord qu'il modifie sous réserve de remplir les conditions de validité posées par les articles L 2261-7 et suivants du Code du Travail.

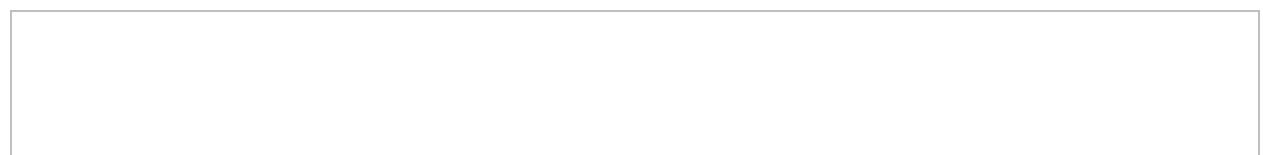
Cet avenant devra faire l'objet des formalités de dépôt prévues à l'article L.2231-6 du Code du travail.

Renouvellement

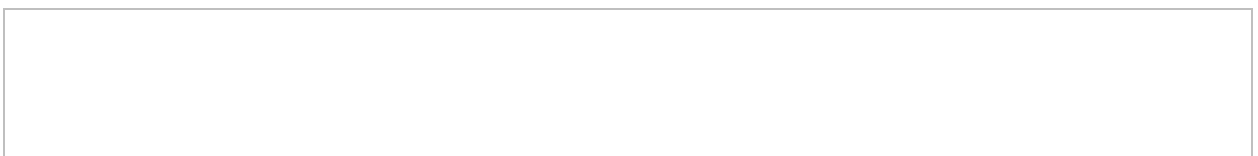
Le présent accord est renouvelable par tacite reconduction. Dans les trois mois précédant son échéance, la Direction proposera aux organisations syndicales représentatives d'examiner les conditions de sa prorogation tel quel ou de son adaptation.

Dépôt légal et publicité

Conformément aux articles L.2231-6 et D.2231-2 du Code du travail, le présent accord fera l'objet de formalités de dépôt et de publicité auprès de la Direccte (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) et du Greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris.



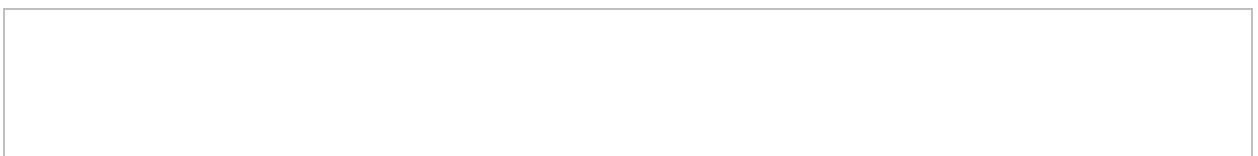
Projet



ANNEXES

Annexe 1 : articles L 4121-1 et L 4121-2 du Code du travail.....	23
Annexe 2 : les dispositifs spécifiques d'accompagnement des salariés et de leur encadrement	25
Annexe 3 : Extraits de l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008	29
Annexe 4 : Extraits de l'accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail.....	31

Projet



Article L 4121-1 du Code du travail

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;*
- 2° Des actions d'information et de formation ;*
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.*

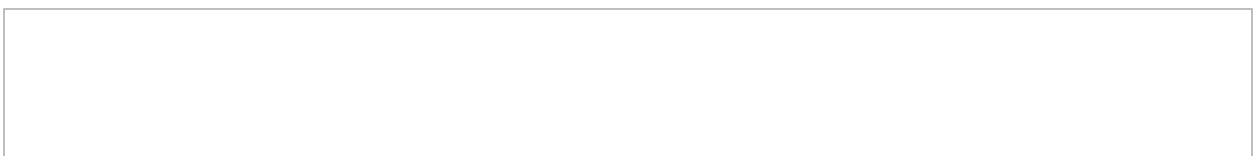
L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. »

Article L 4121-2 du Code du travail

« L'employeur met en oeuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

- 1° Éviter les risques ;*
- 2° Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;*
- 3° Combattre les risques à la source ;*
- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci 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, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 1152-1 ;*
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;*
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs. »*

Projet



Annexe 2 :

les dispositifs spécifiques d'accompagnement des salariés et de leur encadrement

1. La demande d'attention

Les modalités de la demande d'attention, pour laquelle une communication transversale sera déployée, seront désormais les suivantes :

- Le salarié formalise une demande d'attention en exposant clairement sa situation auprès d'un supérieur hiérarchique ou de son responsable ressources humaines qui transmettent ensuite la demande à GIS, via la plateforme, en formulant leur avis.
- La plateforme en détermine la recevabilité, et en cas de suite favorable désigne l'un des conciliateurs sur la liste établie par le PDG.
- Si la demande n'est pas recevable, la plateforme en informe par courrier le salarié, en lui indiquant éventuellement la procédure adaptée et en lui proposant, en tant que de besoin, un accompagnement par l'un des dispositifs de la Plateforme.
- le conciliateur instruit la demande en collaboration si nécessaire avec la cellule d'assistance des risques psychosociaux pour faciliter le lien avec l'ensemble des intervenants utiles (médecin du travail de secteur, service social, encadrement local...);
- au terme de l'enquête, le conciliateur formalise une proposition de solution, en recherchant l'accord des parties concernées ;
- les dossiers demandes d'attention seront établis en double exemplaire :
 - o L'un remis au salarié
 - o L'autre archivé à l'observatoire social qui en réalisera un bilan statistique annuel dans le cadre du suivi du présent accord ;
- toute consultation ou diffusion sera interdite sauf autorisation expresse du DGA GIS.

2. La cellule d'assistance des risques psychosociaux (CARPS)

2.1. Composition

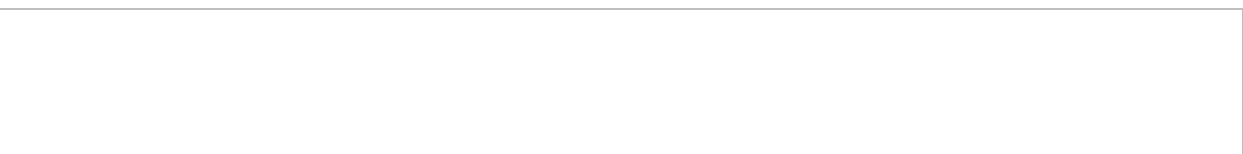
Intervenant sous l'égide de la plate-forme de conseil et d'appui, la cellule d'assistance des risques psychosociaux est animée par un représentant de l'unité PST qui constitue l'interface opérationnelle avec les intervenants et les demandeurs et mobilise en premier lieu :

- le médecin coordonnateur qui fait le lien avec le(s) médecin(s) de secteur concerné(s) ;
- le médecin du travail, animateur de la cellule médicale des risques psychosociaux ;
- le responsable du service social ;
- le correspondant IAPR pour la RATP.

2.2. Demande d'intervention

Afin de faciliter les échanges, et de permettre à la cellule de jouer pleinement son rôle complémentaire de soutien et d'assistance, la demande d'intervention se fera, via la plateforme et pourra émaner :

- soit du management local (RRH, DUO, responsable d'unité...);
- soit, au titre de leurs prérogatives respectives, d'un médecin du travail, d'un membre du CHSCT ou d'un délégués du personnel ;
- soit, enfin, par un conciliateur.



A réception de la demande, celle-ci fait l'objet d'une analyse immédiate, pour prise en charge rapide par la CARPS, sauf réorientation par la plateforme vers un autre mode d'intervention qui serait considéré plus adapté. Les éléments fondant la demande d'intervention de la CARPS pourront être portés à la connaissance des demandeurs par une organisation syndicale, un délégué du personnel, un assistant social, ou tout salarié.

2.3. Activation et fonctionnement

A l'aune des éléments fournis et des premiers contacts avec les acteurs locaux, l'activation opérationnelle de la cellule sera faite par la plate-forme de Conseil et d'Appui qui veillera à ce que le CHSCT et le médecin de secteur concernés soient informés.

Les interfaces de communication se font via la boîte courriel et doivent être centralisées d'une part au niveau du demandeur pour les départements et de l'animateur de la cellule d'autre part, ceci afin de garantir une pertinence et une cohérence de la chaîne de l'information.

En fonction de la situation pour laquelle elle a été sollicitée, puis activée, la CARPS mobilisera, en central et en local, les acteurs utiles afin de favoriser la mise en œuvre d'une action cohérente et concertée :

- **En cas de détection d'une situation individuelle estimée à risque ou problématique et dont la prise en charge par les dispositifs existants s'est avérée insuffisante**, la cellule se mettra en rapport avec l'ensemble des acteurs locaux concernés afin d'évaluer la situation locale dans l'ensemble de ses composantes, et de proposer un mode de résolution opératoire coordonné, adapté et concerté. Le CHSCT sera bien entendu informé de l'existence de la saisine.
- **En cas d'identification d'une situation de malaise dans un collectif de travail**, une évaluation de la situation sera opérée avec l'ensemble des intervenants utiles, au premier titre desquels le médecin du travail de secteur et le CHSCT, et les modalités d'intervention à court et moyen terme élaborées conjointement avec les acteurs locaux.
- **En cas de suicide, ou de tentative**, portée à la connaissance du management local, une procédure opérationnelle se déclenche auprès de la plate-forme de Conseil et d'Appui afin d'engager une démarche structurée et concertée d'analyse et de gestion de la situation qui vise à la fois à :
 - o Apporter un soutien complet (psychologique, médical, social...) à l'environnement immédiat de travail de la victime (collègues notamment).
 - o Contribuer à l'établissement des causes du geste, en recherchant notamment si cet acte est isolé, ou s'il doit être rapproché d'autres cas dont l'entreprise n'aurait pas eu connaissance et qui s'avéreraient susceptibles d'être reliés entre eux. Cette recherche, coordonnée par la cellule d'assistance RPS, aux côtés et en soutien du management local, sera menée en liaison avec notamment, et en tant que de besoin, la médecine du travail, le service social, le ou les CHSCT concerné, le département JUR... Cette enquête devra se faire dans le strict respect de la vie privée du salarié.
 - o La mise en alerte du département COM (service de presse) dans les meilleurs délais en aidant ce département, qui pilote la démarche de communication, dans l'élaboration des messages internes et externes.
- Par ailleurs, en cas de suicide ou de tentative sur le lieu de travail, un CHSCT extraordinaire sera convoqué rapidement. le CHSCT, indépendamment de toutes autres instances ou structures, et conformément à la législation lorsqu'un accident mortel est survenu sur le lieu de travail, devra faire une enquête sur les causes de cet accident

3. Accompagnement professionnel et médiation managériale

Intervenant sous l'égide de la plate-forme de conseil et d'appui, ces processus consistent :

- **Pour l'accompagnement professionnel**, à accompagner des personnes en difficulté avec le travail, en prenant en compte les éléments constitutifs de leur lien au travail. S'adressant notamment aux managers, il peut concerner une situation :
 - o Soit individuelle, auquel cas l'engagement du processus se fait soit à l'initiative du management de l'intéressé(e), soit à l'initiative directe de l'intéressé(e) lui-même
 - o soit collectif, et l'engagement du processus se fait à l'initiative du manager de l'équipe.

- **La Médiation managériale** réunit un manager et son managé autour de leur difficulté professionnelle partagée, à la demande de l'un ou de l'autre, après validation du besoin par l'accompagnant médiateur. Elle permet, selon un protocole précis évitant toute mise en cause personnelle, d'aborder sous l'égide de l'accompagnant médiateur l'objet professionnel source d'incompréhension ou de conflit
L'accompagnant médiateur organise le cadre de l'échange pour faciliter l'évolution du point de vue respectif des parties, sans proposer pour sa part de décision.

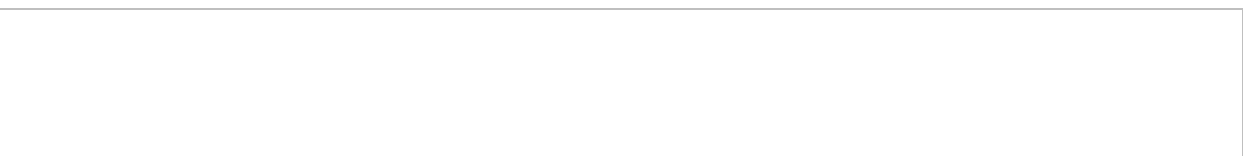
4. L'IAPR

4.1. Présentation

L'institut d'accompagnement psychologique et de ressources (IAPR) a été fondé en 2000 par la GMF et la RATP : il intervient auprès de plus de 40 partenaires, publics et privés (dont Adecco, le pôle emploi, Total, des bailleurs sociaux (logement français, Paris habitat)...), et dispose de l'habilitation d'intervenant en prévention des risques professionnels (IPRP). Pour ce faire, il met à disposition des ses clients une équipe de 30 psychologues cliniciens confirmés et d'un réseau en région de plus de 200 psychologues cliniciens.

Les relations avec la RATP sont régies par une convention qui stipule les modalités d'intervention de l'IAPR auprès des salariés :

- **Ecoute et soutien des salariés 7j / 7 et 24/24 par le biais :**
 - o **Pour l'ensemble des salariés d'un numéro vert (0 800 800 147)** qui leur permet un contact direct et rapide avec un professionnel de l'écoute : ce premier entretien permettra au psychologue de permanence d'évaluer la demande et de convenir avec le salarié, soit d'une prise en charge immédiate, soit de son orientation vers les services compétents.
 - o **Plus spécifiquement pour les encadrants, un numéro de permanence (01 73 54 02 34)** leur est dédié, afin de pouvoir évaluer avec un psychologue une situation difficile dont ils ont la charge et de déterminer ensemble le soutien opérationnel à mettre en place.
- **Le soutien psychologique suite à un événement potentiellement traumatique :** consécutivement à une prise de contact avec l'un des deux numéros évoqués ci-dessus, il pourra être mis en place :
 - o une prise en charge individuelle d'un salarié par le biais d'entretiens en face à face qui se dérouleront dans les locaux de l'IAPR sauf dérogation demandée par l'unité et validée par GIS ;
 - o un groupe de parole à destination dispositif des salariés et autres personnels, mais ni aux sous traitants (entreprises extérieures), ni aux familles.
- **Soutien psychologique pour certaines situations particulières :** les situations particulières, qui nécessiteraient un suivi et un accompagnement plus important, seront étudiées et devront être validées par GIS.



- **Soutien psychologique en situation de catastrophe** : une nouvelle définition des besoins dans le cadre d'une évolution de l'IG 449, devra préciser le rôle de l'IAPR et les besoins y afférant.
- **Formation professionnelle** : les formations, à la demande des unités, sont renforcées. Elles portent sur l'accueil, le ré-accueil, le suivi des agents victimes d'agression, d'accidents ou témoins d'événements traumatiques. Elles concernent aussi le soutien apporté aux encadrants dans leurs fonctions managériales au regard de la demande d'aide exprimée par les agents.

4.2. Les nouvelles modalités d'intervention de l'IAPR

Sur demande de l'encadrement du salarié et après s'être assuré de l'accord de ce dernier, un psychologue de l'IAPR pourra prendre contact directement avec la victime, afin d'établir un premier diagnostic, et d'identifier, ensemble les possibilités de prise en charge.

Un cahier des charges spécifique, tenant compte notamment des nécessités d'anonymat et de préservation de l'intimité du salarié sera rédigé et la convention liant l'IAPR et la RATP amendée en ce sens. Une communication adaptée sera également réalisée auprès de l'ensemble du personnel.

Projet

Annexe 3 : Extraits de l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008

« Le stress peut affecter potentiellement tout lieu de travail et tout travailleur, quels que soient la taille de l'entreprise, le domaine d'activité, le type de contrat ou de relation d'emploi. En pratique, tous les lieux de travail et tous les travailleurs ne sont pas nécessairement affectés »

« 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. »

« 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 (...) 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 »

(...) « un certain nombre d'indicateurs peuvent révéler la présence de stress dans l'entreprise justifiant la prise de mesures adaptées pour lutter contre le phénomène. Par exemple un niveau élevé d'absentéisme notamment de courte durée ou de rotation du personnel en particulier fondée sur des démissions, des conflits personnels ou des plaintes fréquents de la part des travailleurs, un taux de fréquence des accidents du travail élevé, des passages à l'acte violents contre soi-même ou contre d'autres, même peu nombreux, une augmentation significative des visites spontanées au service médical sont quelques-uns des signes pouvant révéler la présence de stress au travail. »

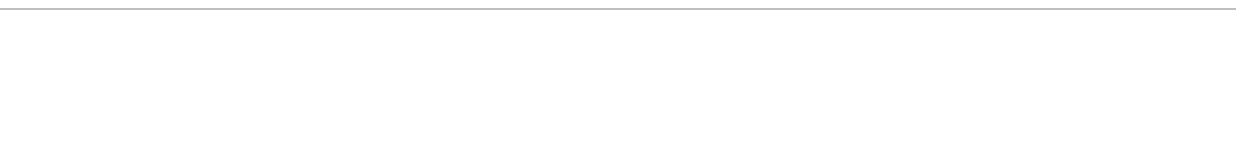
« L'identification d'un problème de stress au travail doit passer par une analyse de facteurs tels que ::

- l'organisation et les processus de travail (aménagement du temps de travail, dépassement excessifs et systématiques d'horaires, degré d'autonomie, mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs, charge de travail réelle manifestement excessive, des objectifs disproportionnés ou mal définis, une mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management, etc.),
- 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, à des substances dangereuses, etc.),
- la communication (incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, une mauvaise communication concernant les orientations et les objectifs de l'entreprise, une communication difficile entre les acteurs etc.),
- et les facteurs subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, difficulté de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, etc.).

L'existence des facteurs énumérés peut constituer des signes révélant un problème de stress au travail »

« Dès qu'un problème de stress au travail est identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer ou à défaut le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur. Les institutions représentatives du personnel, et à défaut les travailleurs, sont associées à la mise en oeuvre de ces mesures. L'amélioration de la prévention du stress est un facteur positif qui contribue à une meilleure santé des travailleurs et à une plus grande efficacité de l'entreprise. Le médecin du travail est une ressource en termes d'identification du stress au travail. »

« En vertu de la directive-cadre 89/391 concernant la mise en oeuvre des mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, et 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. Les mesures sont mises en oeuvre, sous la responsabilité de l'employeur, avec la participation et la collaboration des travailleurs et/ou de leurs représentants. »



« Prévenir, éliminer, et à défaut, réduire les problèmes de stress au travail inclut diverses mesures. Ces mesures peuvent être collectives, individuelles ou concomitantes. Elles peuvent être mises en œuvre sous la forme de mesures spécifiques visant les facteurs de stress identifiés ou dans le cadre d'une politique intégrée qui implique des actions de prévention et des actions correctives. »

« Les mesures de lutte contre le stress sont régulièrement réexaminées afin d'évaluer leur efficacité ainsi que leur impact sur le stress tel qu'il ressort des indicateurs. Dans ce cadre, il conviendra de déterminer s'il a été fait un usage optimal des ressources et si les mesures définies sont encore appropriées ou nécessaires. Ces mesures incluent par exemple :

- *des mesures visant à améliorer l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail, à assurer un soutien adéquat de la direction aux personnes et aux équipes, à donner à tous les acteurs de l'entreprise des possibilités d'échanger à propos de leur travail, à assurer une bonne adéquation entre responsabilité et contrôle sur le travail, et des mesures de gestion et de communication visant à clarifier les objectifs de l'entreprise et le rôle de chaque travailleur,*
- *la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise et en particulier de l'encadrement et de la direction afin de développer la prise de conscience et la compréhension du stress, de ses causes possibles et de la manière de le prévenir et d'y faire face,*
- *l'information et la consultation des travailleurs et/ou leurs représentants, conformément à la législation, aux conventions collectives et aux pratiques européennes et nationales. »*

Projet

Annexe 4 : Extraits de l'accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail

PREAMBULE

Le respect de la dignité des personnes à tous les niveaux est un principe fondamental qui ne peut être transgressé, y compris sur le lieu de travail. C'est pourquoi le harcèlement et la violence, qui enfreignent très gravement ce principe, sont inacceptables. Les parties signataires les condamnent sous toutes leurs formes.

Elles estiment qu'employeurs et salariés ont un intérêt mutuel à traiter, notamment par la mise en place d'actions de prévention, cette problématique, qui peut avoir de graves conséquences sur les personnes et est susceptible de nuire à la performance de l'entreprise et de ses salariés.

Elles considèrent comme étant de leur devoir et de leur responsabilité de transposer, par le présent accord, l'accord cadre autonome signé par les partenaires sociaux européens le 15 décembre 2006 sur le harcèlement et la violence au travail.

Prenant en compte :

- les dispositions des législations européenne¹ et nationale qui définissent l'obligation de l'employeur de protéger les salariés contre le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ;
- et le fait que le harcèlement et/ou la violence au travail peuvent prendre différentes formes, (...)

les parties signataires reconnaissent que le harcèlement et la violence peuvent affecter potentiellement tout lieu de travail et tout salarié, quels que soient la taille de l'entreprise, son champ d'activité ou la forme du contrat ou de la relation d'emploi.

Cependant, certaines catégories de salariés et certaines activités sont plus exposées que d'autres, notamment, s'agissant des agressions externes, les salariés qui sont en contact avec le public. Néanmoins, dans la pratique, tous les lieux de travail et tous les salariés ne sont pas affectés.

Le présent accord vient compléter la démarche initiée par l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 (...) Il vise à identifier, à prévenir et à gérer deux aspects spécifiques des risques psychosociaux : le harcèlement et la violence au travail.

Dans cette perspective, les parties signataires réaffirment leur volonté de traiter ces questions en raison de leurs conséquences graves pour les personnes ainsi que de leurs coûts sociaux et économiques. Elles conviennent, en conséquence, de prendre des mesures de protection collective visant à améliorer la santé et la sécurité au travail des salariés, de veiller à l'environnement physique et psychologique du travail. Elles soulignent également l'importance qu'elles attachent au développement de la communication sur les phénomènes de harcèlement et de violence au travail, ainsi qu'à la promotion des méthodes de prévention de ces phénomènes.

Sans préjudice des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le présent accord traite des formes de harcèlement et de violence au travail qui ressortent de la compétence des partenaires sociaux et correspondent à la description qui en est faite à l'article 2 ci-dessous.

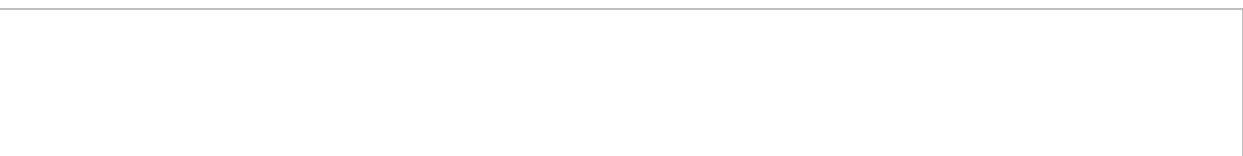
Article 1 : objectifs de l'accord

Le présent accord a pour objectifs :

- d'améliorer la sensibilisation, la compréhension et la prise de conscience des employeurs, des salariés et de leurs représentants à l'égard du harcèlement et de la violence au travail afin de mieux prévenir ces phénomènes, les réduire et si possible les éliminer ;
- d'apporter aux employeurs, aux salariés et à leurs représentants, à tous les niveaux, un cadre concret pour l'identification, la prévention et la gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail. (...)

¹ La législation européenne inclut notamment les directives suivantes :

- directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en oeuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique
- directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail
- directive 2002/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 modifiant la directive 76/207/CEE du Conseil relative à la mise en oeuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail modifiée par la directive 2006/54/CE du 5 juillet 2006
- directive 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en oeuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail



Article 2 : définition, description et identification du harcèlement et de la violence au travail

1. Définition² et description générale

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.

Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des situations liées au travail.

La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique, ...

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

Le harcèlement et la violence au travail peuvent être exercés par un ou plusieurs salariés ou par des tiers avec pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'un salarié, affectant sa santé et sa sécurité et/ou créant un environnement de travail hostile.

Les phénomènes de stress lorsqu'ils découlent de facteurs tenant à l'organisation du travail, l'environnement de travail ou une mauvaise communication dans l'entreprise peuvent conduire à des situations de harcèlement et de violence au travail plus difficiles à identifier.

2. Cas particulier de harcèlement et de violence au travail

Certaines catégories de salariés peuvent être affectées plus particulièrement par le harcèlement et la violence en raison de leur origine, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur handicap, ou de la fréquence de leur relation avec le public. (...)

3. Violences faites aux femmes

En ce qui concerne plus particulièrement les violences faites aux femmes, la persistance des stéréotypes et des tabous ainsi que la non reconnaissance des phénomènes de harcèlement sexuel, nécessite une forte sensibilisation à tous les niveaux de la hiérarchie et la mise en place de politiques de prévention, et d'accompagnement dans les entreprises. (...)

Article 3 : engagements des employeurs et des salariés

Aucun salarié ne doit subir des agissements répétés de harcèlement qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses 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 professionnel.

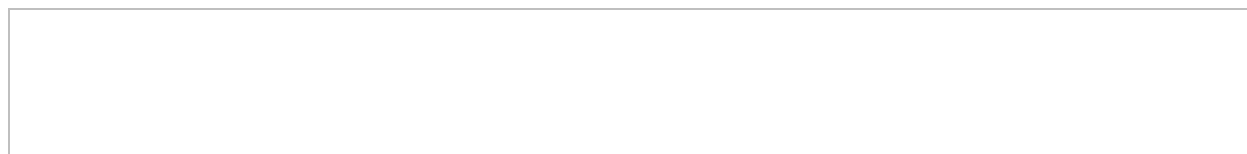
De même, aucun salarié ne doit subir des agressions ou des violences dans des circonstances liées au travail, qu'il s'agisse de violence interne ou externe (...)

En conséquence, l'employeur prend toutes les mesures nécessaires en vue de prévenir de tels agissements :

- Les entreprises doivent clairement affirmer que le harcèlement et la violence au travail ne sont pas admis. (...)
- La diffusion de l'information est un moyen essentiel pour lutter contre l'émergence et le développement du harcèlement et de la violence au travail (...).

² Au sens du BIT la violence au travail s'entend de « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée, ou blessée dans le cadre du travail ou du fait de son travail

- la violence au travail interne est celle qui se manifeste entre les travailleurs, y compris le personnel d'encadrement ;
- la violence au travail externe est celle qui s'exprime entre les travailleurs (et le personnel d'encadrement) et toute personne présente sur le lieu de travail. »



Article 4 : prévention, identification et gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail

L'employeur, en concertation avec les salariés et/ou leurs représentants, prend les mesures nécessaires en vue de prévenir et gérer les agissements de harcèlement et de violence au travail.

A cet effet, il apparaît important de recenser, le cas échéant, les phénomènes de harcèlement ou de violence au travail afin d'en mesurer l'ampleur, d'en appréhender les circonstances, et de rechercher les mesures de prévention adéquates.

Le harcèlement et la violence au travail ne peuvent se présumer. Toutefois, en l'absence de dénonciation explicite, les employeurs doivent manifester une vigilance accrue à l'apparition de certains indicateurs ou indices tels que des conflits personnels répétés, des plaintes fréquentes de la part de salariés, ou des passages à l'acte violents contre soi-même ou contre d'autres.

1. Prévention des problèmes de harcèlement et de violence au travail

- Une meilleure sensibilisation et une formation adéquate des responsables hiérarchiques et des salariés réduisent la probabilité des cas de survenance de harcèlement et de violence au travail (...)
(...) les outils nécessaires pourront être élaborés afin de favoriser la connaissance des employeurs et des salariés des phénomènes de harcèlement et de violence au travail et de mieux appréhender leurs conséquences au sein de l'entreprise.
- Par ailleurs, les mesures visant à améliorer l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail et à donner à tous les acteurs de l'entreprise des possibilités d'échanger à propos de leur travail participent à la prévention des situations de harcèlement et de violence au travail.
En cas de réorganisation, restructuration ou changement de périmètre de l'entreprise, celle-ci veillera à penser, dans ce nouveau contexte, un environnement de travail équilibré.(...)
- Lorsqu'une situation de harcèlement ou de violence est repérée ou risque de se produire, le salarié peut recourir à la procédure d'alerte prévue en cas d'atteinte au droit des personnes.
- Les parties signataires rappellent que les services de santé au travail qui associent des compétences médicales et pluridisciplinaires sont les acteurs privilégiés de la prévention du harcèlement et de la violence au travail. Outre leur rôle d'information et de sensibilisation des salariés ou de l'employeur confrontés à ces phénomènes, ils peuvent participer à l'élaboration de formations adaptées et d'une politique de sécurité, au niveau approprié de l'entreprise.
Le médecin du travail joue dans ce cadre un rôle particulier tenant au respect du secret médical tel qu'il est attaché à sa fonction et auquel il est tenu.
- Dans le cadre des attributions des institutions représentatives du personnel, le CHSCT agit, en lien avec le comité d'entreprise, pour la promotion de la prévention des risques professionnels dans l'établissement. Il peut notamment proposer des actions de prévention en matière de harcèlement et de violence au travail. En cas de refus de l'employeur, ce refus doit être motivé.

2. Identification et gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail

- Sans préjudice des procédures préexistantes dans l'entreprise, une procédure appropriée peut être mise en place pour identifier, comprendre et traiter les phénomènes de harcèlement et de violence au travail (...)
- (...) une procédure de médiation peut être mise en oeuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement ou par la personne mise en cause. Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties.
Le médiateur s'informe de l'état des relations entre les parties. Il tente de les concilier et leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au conflit.
- L'employeur peut avoir recours aux compétences pluridisciplinaires du service de santé au travail dès l'identification de phénomènes de harcèlement et de violence au travail jusqu'à la mise en oeuvre d'actions de prévention.
- Les employeurs, en concertation avec les salariés et/ou leurs représentants, établissent, revoient et suivent ces procédures pour assurer leur efficacité, tant en matière de prévention qu'en matière de traitement des problèmes éventuels.

Article 5 : sanctions a l'encontre des auteurs de harcèlement et de violence au travail et mesures d'accompagnement des salariés harcelés ou agressés

1. Sanction à l'encontre des auteurs de harcèlement ou de violence

S'il est établi qu'il y a eu harcèlement ou violence, des mesures adaptées sont prises à l'égard du ou des auteur(s).
(...)

2. Mesures d'accompagnement des salariés harcelés ou agressés

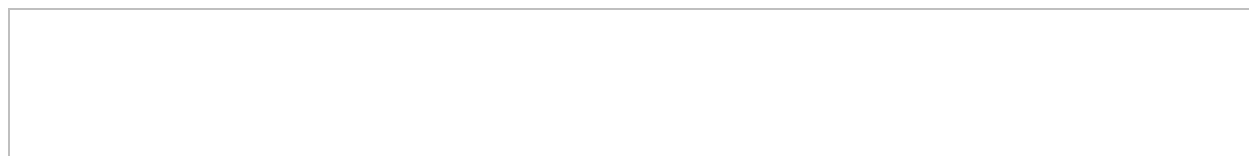
Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir des agissements de harcèlement ou de violence ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

La(les) victime(s) bénéficie(nt) d'un soutien et, si nécessaire, d'une aide à leur maintien, à leur retour dans l'emploi ou à leur réinsertion.

Des mesures d'accompagnement prises en charge par l'entreprise sont mises en oeuvre en cas de harcèlement avéré ou de violence, pouvant porter atteinte à la santé. (...).

L'employeur, en concertation avec les salariés ou leurs représentants, procédera à l'examen des situations de harcèlement et de violence au travail lorsque de telles situations sont constatées, y compris au regard de l'ensemble des éléments de l'environnement de travail : comportements individuels, modes de management, relations avec la clientèle, mode de fonctionnement de l'entreprise ...

(...)



A Paris, le

Pour la RATP, le

Syndicat général CFDT des personnels du groupe RATP (CFDT-RATP)

Confédération française de l'encadrement (CFE-CGC) du groupe RATP

Confédération générale du travail de la RATP

Syndicat Force Ouvrière de la RATP

Syndicat SUD-RATP

Union nationale des syndicats autonomes RATP (UNSA-RATP)