

PROJET

**Accord de prévention
des risques psycho-sociaux et
pour le développement
de l'équilibre de la vie au travail**

Janvier 2010

PROJET

SOMMAIRE

Préambule	page 3-4
1. Le plan pluridisciplinaire de développement de l'équilibre de la vie au travail	
1.1 Le diagnostic	page 4-5
1.2 Dispositifs spécifiques de prévention et d'accompagnement	
- Prévention du stress	page 6
- Prévention des risques liés aux violences et incivilités	page 6-7
- Prévention du harcèlement moral et sexuel	page 7
- Prévention de la souffrance psychique aiguë et des conduites suicidaires	page 7-8
- Prévention des conduites addictives	
2 Gestion des ressources humaines et de l'emploi	
2.1 Définition de poste et processus d'évaluation	page 8
2.2 Accompagnement des salariés en phase de transition individuelle	page 8-9
2.3 Mobilité	page 9
2.4 Sensibilisation et formation	page 9-10
3 Déclinaison de l'accord	
3.1 Information et sensibilisation des acteurs	page 10
3.2 Bilan annuel en Comité d'établissement	page 10
3.3 Comité de suivi et de mise en œuvre	page 10
3.4 Date d'application	page 11
3.5 Adhésion	page 11
3.6 Révision	page 11-12
3.7 Dénonciation	page 12
3.8 Publicité et dépôt légal	page 12
4. Compléments Techniques	
4.1 L'identification et caractérisation des risques psychosociaux	page 14-15
4.2 L'animation et le pilotage du plan pluridisciplinaire de Développement de l'Equilibre de la Vie au Travail	page 16-17
4.3 L'évaluation et la prévention du stress	page 17-18
4.4 Le rôle des acteurs	page 18-22

PROJET

Préambule

La charte sociale et éthique définit pour le Groupe Air France les conditions dans lesquelles les salariés doivent pouvoir exercer leur travail : « Tout salarié d'une entreprise du Groupe Air France/KLM a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et sa dignité. Toutes les actions en faveur de la prévention en matière de santé, de sécurité et de dignité au travail sont considérées comme prioritaires et doivent être activement poursuivies et développées. ». Cette Charte constitue le cadre général des politiques relatives aux conditions de travail au sein de l'entreprise. Elle fait l'objet, au cas par cas, d'applications concrètes par voie contractuelle.

Ces déclinaisons doivent tenir compte des changements importants que connaît le monde du travail, changements qui doivent être accompagnés et prendre particulier appui sur quelques principes :

- Le premier est de faire partager à tous, par le dialogue social, les anticipations sur les changements de nos métiers et leurs implications sur nos organisations. A tous les niveaux de l'entreprise, la concertation sociale doit être au centre de nos processus et de nos actions
- Le second est de s'assurer que la prévention des risques psychosociaux est bien l'affaire de chacun dans l'entreprise
- Le troisième est d'accompagner intensivement le changement, et notamment les réorganisations liées à l'introduction de nouvelles technologies. La mobilité professionnelle est au cœur de cette politique
- Le quatrième est de veiller à la reconnaissance du travail accompli par le salarié, notamment au travers de la valorisation de la performance collective mais aussi individuelle
- Le cinquième est de rechercher en permanence le respect de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle

Notre action concrète doit aussi, dans ce monde en changement, donner une place à l'équilibre de la vie au travail qui doit de plus en plus relever d'une politique durable visant à renforcer les pratiques managériales de prévention au plus près du terrain.

* *
*

C'est pour toutes ces raisons que nous cherchons par la voie contractuelle à définir une politique de prévention des risques psycho-sociaux qui s'intègre dans une démarche générale de respect de l'équilibre de la vie au travail.

Cet accord doit définir un cadre qui permet de :

- disposer d'un diagnostic partagé sur les risques psychosociaux par tous les acteurs de l'entreprise afin identifier les facteurs collectifs de risques,
- prévenir les situations à risque par une évaluation collective permanente

PROJET

- développer l'écoute individuelle pour, d'une part, détecter les vulnérabilités, proposer un accompagnement et une aide personnalisée aux salariés en souffrance
- construire et déployer sur le terrain des plans d'actions collectifs pluridisciplinaires de développement de l'équilibre de la vie au travail (DEVT) par la prévention des risques psycho-sociaux.

Le présent accord qui s'attache aux risques psychosociaux tels que le stress, les violences et incivilités, le harcèlement moral et sexuel, les conduites addictives, la souffrance psychique aiguë, les conduites suicidaires et les troubles psycho-traumatiques) suppose :

- la mise en œuvre d'un plan de développement de l'équilibre de la vie au travail
- l'intégration des problématiques de prévention des risques psycho-sociaux dans les politiques des ressources humaines.

1. Le plan pluridisciplinaire de développement de l'équilibre de la vie au travail

Deux objectifs :

- élaborer, au plus près du terrain, un diagnostic partagé
- renforcer et compléter les politiques de prévention d'ores et déjà à l'œuvre

Les objectifs font l'objet d'une animation par un groupe central et des groupes locaux (cf 4.3).

1.1 Diagnostic

L'origine des tensions au travail et des facteurs de risques psychosociaux doit faire l'objet d'un diagnostic partagé afin de dégager des actions concrètes de prévention à mettre en œuvre sur le terrain.

Aujourd'hui plusieurs outils de type questionnaire sont déployés au sein de l'entreprise par les services de santé au travail : « Stress et vécu professionnel » (SVP) qui mesure les tensions au travail, développé par des médecins du travail d'Air France ; Evrest qui est un questionnaire plus large et principalement axé sur la santé au travail avec quelques questions sur le stress ; OMSAD qui intègre les dimensions anxiété et dépression expérimenté au Hub ; participation à l'enquête SUMMER 2009.

Il apparaît aujourd'hui nécessaire de définir un outil méthodologique commun d'évaluation des risques de stress au travail et de son suivi dans le temps afin d'établir des mesures et des comparaisons transversales au sein de la compagnie. Cet outil commun d'évaluation du stress au travail permettra de :

- détecter les situations susceptibles d'indiquer ou de générer des problèmes de stress au travail

PROJET

- affiner et renforcer les plans d'action en ciblant les priorités et en dégagant les ressources
- évaluer le niveau de criticité des situations
- suivre l'évolution des indicateurs produits par cet outil commun

Dans les trois mois suivant la signature de l'accord, le groupe pluridisciplinaire central de DEVT détermine l'outil commun de diagnostic transverse : SVP ou une variante, ou un questionnaire de type RPS sur une plateforme utilisée par d'autres entreprises.

Une fois la décision prise, cet outil sera utilisé dans l'ensemble des entités. Les entités ne l'ayant pas déployé auront six mois pour le faire. Un accompagnement sera mis en œuvre pour les aider à déployer et à se servir de l'outil commun.

Si besoin, ce groupe de travail identifiera les autres indicateurs à prendre en compte dans les diagnostics, en liaison avec les travaux menés sur ce thème au niveau national par la Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et la Statistique (DARES) du Ministère du Travail.

1.2 Dispositifs spécifiques de prévention et d'accompagnement existants

Des dispositifs spécifiques de prévention et d'accompagnement existent au sein de l'entreprise.

Ils seront complétés et renforcés dans le cadre de la mise en œuvre de cet accord. Ils sont décrits ci-après : des fiches d'actions pratiques (FAP), des procédures, des méthodologies ainsi que de nouveaux modules de formation de prévention des différents types de risques psychosociaux en particulier auprès des managers de proximité.

Ces documents seront élaborés par les membres du groupe central pluridisciplinaire DEVT. Ils seront présentés et discutés au sein du Comité de Suivi et Mise en œuvre du présent accord composé des organisations syndicales signataires. Ils seront soumis à la validation du DGRH.

Prévention du stress

Un dispositif d'évaluation utilisable par l'ensemble des entités et rempli au moment des visites médicales périodiques, sur la base du volontariat des salariés de la stricte confidentialité, sera mis en place.

Ce dispositif aura pour objet de mesurer le niveau et les facteurs de stress, et alimentera la construction des plans d'action de prévention et d'accompagnement.

Des actions seront renforcées et complétées dans les domaines suivants : l'autonomie au travail, la demande psychologique et la charge de travail, les capacités d'expression et de débat, le soutien social au travail, les relations interpersonnelles, la reconnaissance au travail.

PROJET

Prévention des risques liés aux violences et incivilités

Des actions sont déployées depuis plusieurs années en direction des personnels au sol en contact direct avec les clients ainsi qu'auprès des personnels navigants et plus particulièrement les PNC.

Dans une première phase et pour mieux faire face aux violences externes et incivilités, il s'agit d'analyser les risques, d'évaluer l'efficacité des procédures de prévention et d'accompagnement des victimes d'agressions puis de :

- actualiser les procédures pour les passagers indisciplinés et pour les clients agressifs,
- actualiser et renforcer les formations de gestion des passagers indisciplinés pour les personnels navigants,
- préciser et renforcer les mesures d'accompagnement et de soutien des personnels victimes d'agression.

Il s'agit également de réduire, voire d'éradiquer les violences internes entre salariés, entre salariés et managers par exemple par un plan d'action « prévention des violences et incivilités » dans les secteurs concernés de l'entreprise.

Prévention du harcèlement moral et sexuel

Il s'agit de veiller à la bonne application de la « Charte de prévention des harcèlements » (Accord de 2008, faisant suite au premier accord de 2003 sur ce thème). Cet accord, en terme de retour d'expérience, se révèle être un outil efficace pour aider les salariés en difficulté et leur permettre de retrouver une situation normale de travail.

Le Comité de Suivi par établissement de la Charte des préventions des harcèlements au travail s'intègre aux groupes pluridisciplinaires de DEVT d'Etablissement.

Prévention de la souffrance psychique aiguë et des conduites suicidaires

▪ *Prévention de la souffrance psychique aiguë*

La Charte de prévention des harcèlements traite également des cas de « souffrance psychique aiguë ». Il convient de mettre en œuvre tous les dispositifs prévus par cette charte en la matière.

Les infirmières sont incluses dans le rôle de relais d'écoute, défini par la Charte de Prévention des Harcèlements, aux côtés des médecins du travail et des assistantes sociales et des responsables ressources humaines.

La formation de type « relais d'écoute » est étendue aux infirmières et préventeurs.

PROJET

▪ *Prévention des conduites suicidaires*

La note sur la prévention des conduites suicidaires en milieu de travail sera largement diffusée dans l'entreprise. Cette note développe une conduite à tenir afin de mieux repérer les salariés à risque et faire face à une crise suicidaire tant au niveau individuel que du collectif de travail. Cette note recense des actions de préventives pour éviter ces situations.

Chaque fois qu'une conduite suicidaire survient, le management est appelé à mettre en place un plan de vigilance santé et d'accompagnement afin d'assurer une écoute pour les collègues ainsi que des actions concrètes.

Les services de santé au travail, en particulier les médecins du travail et les assistantes sociales disposeront d'une formation centrée sur la détection du risque suicidaire et la prise en charge des conduites suicidaires par l'accompagnement des salariés en cause et des collègues de travail.

Prévention des conduites addictives

▪ *Prévention des risques liés à l'alcool*

Il s'agit en premier lieu de veiller à la bonne application de l'Accord, « Charte de prévention des risques liés à l'alcool » signée en octobre 2008 qui est un outil au service de la sécurité du travail et de la sécurité des vols.

L'application de la Charte a pour objectif de supprimer les risques liés à l'alcool dans toutes les entités et pour tous les personnels de l'entreprise par des actions de prévention et d'accompagnement des salariés en difficulté face à l'alcool. Des supports préparés avec des représentants des organisations syndicales signataires de la Charte seront déployés, dans les 6 mois suivant la signature de l'accord, en direction des managers et des salariés : kit d'aide aux managers, kit de démultiplication de la sensibilisation des salariés, débats questions-réponses, module de formation des managers

Prévention des risques liés aux substances psycho-actives illicites

La nature et la complexité de la prévention des risques liés aux substances psycho-actives illicites nécessitent la réalisation d'un benchmark des « bonnes pratiques » auprès de grandes entreprises françaises ou internationales, ayant un nombre significatif de postes de sécurité (ex : transport aérien, ferroviaire, maritime, énergie nucléaire, BTP, construction automobile, sites Seveso...).

Ce benchmark sera réalisé en interne, dans les 12 mois qui suivent la signature de l'accord.

Sur la base des enseignements des mesures de prévention seront définies, partagées dans le groupe corporate pluridisciplinaire de DEVT puis déployées dans l'entreprise.

PROJET

2. Gestion des ressources humaines et de l'emploi

Définitions de poste et processus d'évaluation

Un des aspects important de l'équilibre de la vie au travail est la compréhension claire par chaque salarié de son rôle et de ce qui est attendu dans le cadre de ses fonctions.

Chaque salarié bénéficie d'une définition de son poste de travail et d'un entretien destiné à fixer des objectifs selon les dispositions en vigueur. La définition du poste est accessible aux différents acteurs de la prévention des risques psychosociaux notamment au médecin du travail.

Afin d'améliorer la qualité de la mise en œuvre des processus d'évaluation, un reporting de la participation aux formations dédiées sera réalisé dans les comités DEVT, et des actions correctrices lancées le cas échéant.

2.1 Accompagnement des salariés en phase de transition individuelle

Une fiche d'action pratique sera développée dans les trois mois à compter de la signature de l'accord sur l'accompagnement des salariés dans les situations de travail suivantes : mission, attente d'affectation, restriction d'aptitude ou inaptitude, retour après une absence pour maladie ou accident du travail, retour après une absence prolongée.

2.2 Mobilité

Les règles de mobilité professionnelle ou géographique sont définies dans le cadre de l'Accord Triennal pour la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi (ATGPE). En 2010, les règles de mobilité applicables suite au Plan de Départs Volontaires ont été précisées et sont connues de tous.

Les mobilités géographiques ne pourront intervenir qu'en dernier ressort afin d'éviter au maximum leurs éventuels effets sur le nécessaire équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Dans ce cadre et pour les personnes susceptibles d'effectuer une mobilité géographique comme les AMDE et les cadres, celle-ci ne saurait être réalisée qu'au bout d'une période entre trois à cinq ans.

2.3 Sensibilisation et formation

Le dispositif de formation est renforcé et complété pour les différents acteurs suivants :

Les membres des groupes pluridisciplinaires de DEVT : formation commune des membres dès la constitution du groupe.

PROJET

Les managers :intégration dans les programmes de formation managériaux existants ou créés pendant la durée de vie de l'accord des éléments sur la détection des facteurs de risques psychosociaux et de DEVT.

Mise en ligne d'outils e-learning de prévention du stress.

Le DRH et le réseau RH : formation sur le DEVT dans les projets de changements et le management.

Poursuivre et renforcer la formation sur le rôle du relais d'écoute au titre de la charte de prévention des harcèlements.

Les médecins du travail : formation à l'identification du risque suicidaire et à la prise en charge des conduites suicidaires et de DEVT.

Les assistantes sociales : formation au repérage du risque suicidaire et de DEVT.

CHSCT : formation au DEVT pour un membre par CHSCT prêt à s'investir sur ce thème pendant la durée de son mandat.

Infirmières : formation à l'identification du risque suicidaire et de type relais d'écoute.

Préventeurs : formation de type relais d'écoute

3 Déclinaison et suivi de l'accord

La déclinaison par la définition de plans d'actions locaux permet d'assurer une meilleure efficacité et une bonne application au plus proche du terrain du présent accord.

3.1 Information et sensibilisation des acteurs

L'information et la sensibilisation de différents acteurs est une condition importante de la mobilisation de tous en faveur du DEVT.

Une diffusion et explication de l'accord aux managers, au réseau ressources humaines, aux médecins du travail, aux assistantes sociales, aux infirmières, aux préventeurs, aux CHSCT et aux autres IRP.

3.2 Bilan annuel en CE

Un bilan annuel de mise en œuvre de l'accord sera présenté dans chaque Comité d'Etablissement au 4^{ème} trimestre de l'année civile et à la Commission SST du CCE. Le premier bilan sera réalisé en 2010.

PROJET

3.3 Comité de suivi et mise en œuvre de l'accord

En concluant le présent accord, la Direction et les organisations syndicales signataires entendent promouvoir un mécanisme efficace et durable mais susceptible d'évoluer afin de rester adapté aux changements que connaîtra l'entreprise.

Un comité de suivi et mise en œuvre de l'accord est constitué. Il se réunira tous les deux mois pendant la première année.

L'objectif de ce comité est de :

- contribuer à la réalisation des fiches d'action pratiques,
- suivre et évaluer les actions introduites,
- identifier des pistes d'amélioration.

Il est composé de ou du :

- représentants des organisations syndicales signataires,
- représentants de la Direction,
- chargé de mission Développement de l'Equilibre de la vie au travail,
- médecin coordonnateur Corporate,
- psychiatre
- infirmière encadrante,
- responsable action sociale.

Ce comité se réunira deux fois par an pendant les deux années suivantes.

La Direction réunira les organisations syndicales signataires au terme de 3 ans, afin de réaliser un bilan de l'application du présent accord.

3.4 Date d'application

Le présent accord prendra effet à compter du 1^{er} mars 2010; elle est conclue pour une durée indéterminée.

3.5 Adhésion

Conformément aux dispositions de l'article L. 2261-3 du Code du travail, toute organisation syndicale représentative du personnel à Air France, qui n'est pas signataire du présent accord pourra y adhérer ultérieurement.

Cette adhésion ne pourra être partielle et concernera nécessairement l'ensemble des termes de l'accord.

L'adhésion devra faire l'objet du dépôt prévu à l'article L. 2231-6 du Code du travail. Elle devra, en outre, être notifiée par lettre recommandée aux parties signataires dans un délai de huit jours à compter de ce dépôt.

Elle sera valable à compter du lendemain du jour de sa notification au secrétariat du greffe du conseil de prud'hommes compétent.

PROJET

3.6 Révision de l'accord

Chaque partie signataire ou adhérente peut demander la révision de tout ou partie du présent accord, selon les modalités suivantes.

Toute demande de révision devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres parties signataires ou adhérentes et comporter, outre l'indication des dispositions dont la révision est demandée, des propositions de remplacement.

Le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de trois mois suivant la réception de cette lettre, les parties devront ouvrir une négociation en vue de la rédaction d'un éventuel nouveau texte.

Les dispositions du présent accord dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un avenant.

Sous réserve de l'exercice du droit d'opposition prévu à l'article L. 2232-12 du Code du travail, la révision proposée donnera éventuellement lieu à l'établissement d'un avenant se substituant de plein droit aux stipulations de la Charte qu'il modifie.

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

3.7 Dénonciation

Le présent accord peut être dénoncé par tout ou partie des signataires et/ou des adhérents.

La dénonciation est notifiée aux autres signataires par lettre recommandée avec avis de réception ou par lettre remise en mains propres. Elle fait l'objet des formalités de dépôt légal.

Lorsque la dénonciation est le fait d'une partie seulement des organisations syndicales signataires, elle ne fait pas obstacle au maintien en vigueur de l'accord entre les autres parties signataires.

Lorsque la dénonciation émane de la direction ou de la totalité des organisations syndicales signataires, une nouvelle négociation doit s'engager, à la demande d'une des parties intéressées, dans les trois mois de préavis qui suivent la date du dépôt légal de la dénonciation.

L'accord continue de produire effet jusqu'à l'entrée en vigueur de l'accord qui lui est substitué ou, à défaut, pendant une durée d'un an à compter de l'expiration du délai de préavis.

3.8 Publicité et dépôt légal

Un exemplaire du présent accord sera notifié à chaque organisation syndicale représentative.

Le présent accord sera déposé auprès de la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et auprès du greffe du Conseil des Prud'hommes de Bobigny.

PROJET

Fait à Roissy le xxxxx 2010

Pour la Direction

Directeur Général Adjoint Ressources Humaines et Affaires Sociales

Pour les organisations syndicales représentatives au niveau de l'entreprise

SNGAF-CFTC

CFE-CGC

CGT AIR France

UGICT/CGT AIR France

SGFOAF

CIFOAF

CFDT Groupe AF SPASAF

SNPNC-FO

UNAC-CGC

SNPL France ALPA

Union Syndicale UNSA Aérien

PROJET

4. Compléments techniques

4.1 Identification et caractérisation des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux recouvrent les risques professionnels liés à des situations de travail perçus par les salariés comme pouvant porter atteinte à leur santé mentale et même physique.

Le stress : un état de stress « survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui imposent son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face... Il affecte également la santé physique, le bien-être et la performance de la personne qui y est soumise ».

Les violences et incivilités : « la violence au travail recouvre généralement les menaces, les insultes ou agressions physiques ou psychiques contre une personne ou contre des biens dans des circonstances relatives à l'exécution du contrat de travail, et qui mettent à l'épreuve sa santé, sa sécurité, ou son bien-être ».

Dans le travail, on distingue les violences externes provenant d'un client, d'un usager, d'un patient, et des violences internes qui concernent les salariés entre eux.

On peut distinguer cinq types de modalités agressives :

- actes de destruction ou de dégradation, dirigés non sur des personnes mais sur des biens matériels
- incivilités qui relèvent de l'absence de respect d'autrui et se manifeste par des comportements relativement bénins
- agression verbale (menaces, insultes, intimidation...)
- agression physique
- acte violent envers un(e) collègue

Harcèlement moral et sexuel : « agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du salarié au travail et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel » (Art 1155-2 du Code du travail).

La souffrance au travail : la souffrance au travail peut être liée à l'absence de reconnaissance au travail, à un ressenti négatif du travail, ou bien à des tensions ressenties entre les moyens alloués pour réaliser le travail et les objectifs, la contribution et la rétribution, l'absence de reconnaissance, les exigences du travail et les compétences attendues. Elle peut résulter de situations de conflits, de relations interindividuelles pathogènes...

PROJET

Les conduites addictives (alcool et autres substances psycho-actives) : l'addiction se caractérise par l'abus ou la dépendance, c'est-à-dire l'impossibilité répétée de contrôler un comportement et la poursuite de ce comportement en dépit de la connaissance des conséquences négatives.

Le concept de conduites addictives regroupe les conduites de consommation de l'ensemble des substances psychoactives : conduites d'usage, d'usage nocif et de dépendance.

Une substance psychoactive est un produit modifiant le fonctionnement psychique et le comportement. Un stupéfiant ou drogue illicite est une substance dont l'usage et le trafic sont réprimés par la loi du 31 décembre 1970.

La souffrance psychique aiguë et les conduites suicidaires

- **La souffrance psychique aiguë :** un état d'épuisement physique, émotionnel et mental causé par l'implication à long terme dans des situations exigeantes émotionnellement en lien avec le cadre de vie privée et comportant les éléments sociales de la personne.

- **Les conduites suicidaires :** la dégradation de la situation ou l'apparition d'une dépression, peut provoquer un épuisement mental et entraîner une souffrance psychique aiguë pouvant déclencher une conduite suicidaire.

– suicide : toute conduite auto-agressive ayant entraîné la mort de son auteur, le suicidé.

– tentative de suicide est toute conduite qui fait apparaître le projet de se donner la mort, quel que soit le degré d'ébauche du geste.

– suicidaire : sujet, soit par des idées suicidaires, des propos ou son comportement présente un risque de passage à l'acte.

Les troubles post-traumatiques

Il s'agit d'un « état organisé et durable occasionné par un traumatisme psychologique, lié à une situation où le sujet a senti sa vie menacée ».

Les effets du traumatisme psychique se manifestent, dans l'après coup, par des manifestations cliniques caractéristiques qui rendent compte de cette confrontation soudaine, inattendue et violente à la mort.

Les circonstances de catastrophes de tous ordres, d'agression ou d'accidents individuels peuvent en être la cause.

PROJET

4.2 Animation et pilotage des plans pluridisciplinaires de Développement de l'Equilibre de la vie au travail

Le groupe central pluridisciplinaire de Développement de l'Equilibre de la vie au travail

Il est créé un groupe central pluridisciplinaire de Développement de l'Equilibre de la Vie au Travail (DEVT), dont l'objet est d'animer la politique de prévention de la compagnie et de piloter sur le plan méthodologique les programmes d'actions élaborés dans les établissements.

Ces programmes touchent aux domaines suivants: information et sensibilisation des salariés, formation des managers de proximité, aide à l'interprétation des données pour un diagnostic partagé, suivi et évaluation des actions déployées.

Ce groupe, préparé et animé par le chargé de mission « Développement de l'équilibre de la vie au travail », est composé d'acteurs qui détiennent des expertises différentes et complémentaires : du Directeur de la Prévention ; d'un DRH d'entité ; du psychiatre de l'entreprise ; d'un manager ; du médecin en charge de la prévention pour la santé et coordonnateur corporate des services de santé au travail et d'un médecin du travail des opérations aériennes ; de l'assistante sociale coordinatrice ; d'une infirmière encadrante ; du responsable du service prévention pour la sécurité au travail ; des référents DEVT par établissement, d'un représentant de la Commission SST du CCE ; d'un chef de projet de changement ; du chargé de mission en charge de l'animation du dispositif Concerto Majeur.

Le cas échéant, en fonction des thèmes traités, le chargé de mission « Développement de l'Equilibre de la vie au travail » peut y inviter des experts de différents services ou externes.

Il est important de favoriser, au sein de ce groupe, l'expression des savoir-faire et d'organiser la convergence, l'intégration, la coopération et la mobilisation de ses différents membres.

Les travaux issus de ce groupe sont placés sous la validation du DGRH, qui s'assure du déploiement par les DRH d'entités pour les actions du ressort des Etablissements.

Il se réunit trimestriellement pendant la durée de l'accord.

Le groupe pluridisciplinaire de Développement de l'équilibre de la vie au travail d'établissement

Il est créé un groupe pluridisciplinaire de DEVT par établissement, animé par le référent DEVT qui définit et pilote le plan annuel de prévention de l'établissement qui se décline en quatre phases :

- établir une première analyse
- réaliser un diagnostic approfondi et partagé
- réaliser la restitution et établir le plan d'action

PROJET

- organiser le suivi et évaluer les actions mises en œuvre

Ce groupe, placé sous l'autorité du Directeur Général Adjoint et présidé par le DRH de l'entité, est préparé et animé par le référent DEVT de l'établissement.

Il est composé d'acteurs qui détiennent des expertises différentes et complémentaires et qui bénéficieront d'une formation commune dès la constitution du groupe : de cadres supérieurs des principales directions de l'établissement, d'un RRH, de médecins du travail du périmètre (à définir selon les établissements), de l'infirmière encadrante d'un des services de santé au travail, d'une assistante sociale de l'établissement, du directeur QSE de l'établissement et du responsable prévention pour la sécurité au travail, d'un président de CHSCT de l'établissement, d'un secrétaire de CHSCT de l'établissement, d'un chef de projet de changement en phase de conception, et d'un chef de projet d'un projet en phase de déploiement, du responsable communication de l'établissement.

Le cas échéant, en fonction des thèmes traités, le référent DEVT peut y inviter des experts de différents services, et notamment le chargé de mission en charge du « Développement de l'équilibre de la vie au travail » corporate.

Ce groupe se réunit au moins une fois par trimestre pendant la durée du présent accord.

Les travaux issus de ce groupe sont validés par le Directeur Général Adjoint qui s'assure de leur déploiement par les responsables des différents établissements.

4. 3 La prévention du stress

Afin de prévenir les situations de stress, voire de souffrance au travail, des actions seront renforcées et complétées dans les domaines suivants :

- **L'autonomie au travail** : faire appel à l'utilisation, au développement des compétences et à une participation aux décisions
- **La demande psychologique et la charge de travail** : mettre en adéquation la quantité de travail, les exigences intellectuelles requises, les contraintes de temps ...
- **Les capacités d'expression et de débat** : prévoir des temps suffisants de confrontation des expériences, d'expression et de débat entre salariés, entre salariés et managers en particulier pour renforcer les collectifs de travail
- **Le soutien social au travail** : développer cette notion en faisant en sorte que les managers ou les collègues puissent offrir un soutien émotionnel, des ressources, de l'estime, de l'aide tangible, ou démontrer un véritable intérêt pour la personne
- **Les relations interpersonnelles** : elles réfèrent aux tensions, aux conflits, aux violences et incivilités telles que situations d'intimidation ou au harcèlement moral.
- **La reconnaissance au travail** : il s'agit que le manager puisse porter un jugement posé sur la contribution de la personne en matière de pratique de travail, d'investissement personnel et sur ses résultats

PROJET

- **La conciliation vie professionnelle – vie personnelle** : donner des possibilités et des outils aux salariés pour concilier les exigences du travail et celles de la vie personnelle
- **Le dépistage de l'impact psychologique du stress perçu** : disposer d'éléments d'impacts en terme d'anxiété/dépression du niveau de stress vécu

A cet effet, des fiches d'actions pratiques (FAP) seront développées sur les dimensions organisation et management, mais également en terme de mesures individuelles (cf. fiches d'action pratiques, documents additionnels) :

- Les principaux facteurs de stress professionnels
- Les sept leviers managériaux pour développer bien-être et efficacité au travail,
- La prévention du stress : méthodologie pour un groupe projet
- La prise en compte des risques psychosociaux dans les projets de changement,
- Le développement de la communication lors de projets de changement
- L'accompagnement des salariés en phase de transition individuelle

Des fiches d'action pratiques sur les thèmes suivants pourront être élaborées :

- La prévention le stress par l'environnement et l'ergonomie de travail dans le tertiaire comme par exemple les « open space »
- Le management à distance, les bonnes pratiques
- Les points clefs de la gestion du temps
- La gestion des réunions
- Les bonnes pratiques d'utilisation des nouvelles technologies de communication électronique (courriel, BlackBerry, nouvelles applications informatiques progiciel de gestion intégré)

4. 4 Le rôle des acteurs

Dans le cadre de la politique de prévention en matière de santé et de sécurité au travail de la compagnie, en vertu des processus mis en oeuvre à cet effet et conformément aux dispositions légales, de nombreux acteurs sont sollicités afin de participer dans des démarches pluridisciplinaires aux actions de DEVT.

La prévention des risques psychosociaux est bien l'affaire de tous les acteurs dans l'entreprise. Les démarches et actions à entreprendre n'auront de sens et de réelle efficacité que si elles menées dans la plus grande coopération de tous les acteurs cités ci-dessus.

Les groupes pluridisciplinaires de DEVT y veilleront particulièrement.

Le chef d'établissement et le management

Le chef d'établissement est responsable du bon fonctionnement de l'organisation de prévention mise en place et de l'effectivité des solutions proposées. Il est le garant de la bonne application de cet accord. Il dispose du bilan d'application annuel de mise en oeuvre présenté en CE.

PROJET

Il est sensibilisé et formé au DEVT. Il s'assure de l'appropriation de l'accord dans son périmètre d'activité, au travers notamment des réunions de service.

Le management sera formé à la détection des facteurs de RPS et de DEVT.

Le salarié

Selon le Code du travail, « les salariés sont investis d'une obligation de « prendre soin, en fonction de leur formation et selon leur possibilité, de prendre soin de leur santé ainsi que celle des autres personnes concernées par leurs actes ».

La responsabilité pénale est une responsabilité individuelle à laquelle on ne peut se soustraire en arguant de la faute de la victime ou d'un tiers ou encore d'un dysfonctionnement du service. A ce titre, chaque salarié doit signaler auprès de son manager, des services de la médecine du travail, des services sociaux, du réseau ressources humaines tout collègue en situation de fragilité psychique ou en détresse.

Le médecin du travail

Au cœur de la détection des situations de salariés en difficulté, en souffrance ou en grande détresse, le médecin du travail est un acteur clef par :

- sa vigilance, sa veille et ses alertes,
- la réalisation de mesures et des diagnostics des RPS,
- ses analyses de résultats,
- l'élaboration des plans d'action, tant au niveau corporate qu'au niveau des entités.

Il est à la disposition des salariés en difficulté pour les écouter et les conseiller. Il est également à la disposition du chef d'établissement et de la hiérarchie pour les conseiller.

Il participe aux travaux des différents groupes pluridisciplinaires de DEVT.

Il est formé à l'écoute et à la prévention des risques psychosociaux. A ce titre, il bénéficie d'une formation spécifique à la détection et à la prévention des conduites suicidaires. Il apporte son expertise pour détecter les salariés en situation de souffrance et de fragilité pouvant porter atteinte à leur santé physique et/ou mentale.

Les ressources humaines

- Le DRH

Chaque DRH est également le garant de la bonne application de cet accord au niveau de son établissement. Il s'appuie à cet effet sur le réseau ressources humaines et en réfère en tant que de besoin au Directeur Général Adjoint chef d'établissement. Il est formé à l'écoute et à la prévention des risques psychosociaux, au suivi des cas avérés dont il est informé.

PROJET

Il s'assure de la mise en place du plan de vigilance santé à la suite à une conduites suicidaires ou un d'accidents du travail mortel.

Il met en place, préside le groupe pluridisciplinaire de DEVT de son établissement et s'assure que les membres bénéficient de la formation commune.

– Le Responsables Ressources Humaines (RRH)

Le responsable ressources humaines (RRH) est à la disposition des salariés en difficulté pour les écouter et les conseiller. Il joue un rôle de coordination des différents acteurs dans la prévention et la résolution des situations de salariés en difficulté. En lien avec les services de médecine de santé au travail, il est acteur de la mise en place du plan vigilance santé suite à une crise suicidaire ou un accident du travail mortel

Le référent « Développement de l'Equilibre de la vie au travail par établissement »

Dans le cadre de cet accord, est créée la fonction de référent « Développement de l'équilibre de la vie au travail » dans chaque établissement, nommé par le DGA de l'établissement.

Ces référents seront en charge d'animer la démarche pluridisciplinaire de DEVT et de s'assurer de la mise en œuvre effective de l'accord, dans toutes ses dimensions, dans leur établissement, en liaison avec le corporate. A cet effet, ils bénéficieront d'une formation adaptée.

L'assistante sociale

L'assistante sociale est à la disposition des salariés en difficulté pour les écouter et les conseiller. Elle est formée à l'écoute et au DEVT. Elle accompagne les salariés en difficulté en complément du soutien médical et peut les orienter, avec leur accord, vers les médecins du travail ou les RRH. Elle a aussi un rôle de conseil vis-à-vis du réseau RH.

Au travers des entretiens qu'elle a avec des salariés et la bonne connaissance des situations de travail, elle participe à la veille et à l'alerte des situations de souffrance, elle contribue également à l'élaboration des mesures de prévention au plan vigilance santé.

Elle participe aux différents groupes pluridisciplinaires de vigilance et de prévention.

L'infirmière

L'infirmière a un rôle d'accueil et d'écoute car elle est souvent la première à accueillir les salariés au sein d'un service de santé. Elle a un rôle d'alerte et d'orientation auprès du médecin du travail, de l'assistante sociale ou du RH.

A cet effet et du fait de sa connaissance des salariés, elle est en mesure de faire remonter les informations recueillies en salle de soin, dans le respect du secret médical.

Elle participe aux différents groupes pluridisciplinaires de DEVT.

PROJET

Le préventeur

Le préventeur, acteur et vecteur de la prévention des risques physiques professionnels intègre la prévention des risques pouvant avoir des effets sur la santé psychique des salariés. Il doit veiller à la prise en compte de la prévention des RPS dans le Document Unique.

Il participe aux différents groupes pluridisciplinaires de DEVT.

Le Comité Hygiène Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)

Le Comité d'Hygiène Sécurité et des Conditions de Travail intervient, dans le cadre de ses missions en matière de DEVT, en particulier en participant à l'évaluation des mesures de prévention mises en œuvre dans son périmètre par l'entreprise. A ce titre, il est informé et dispose du plan d'action et du bilan de suivi de mise en oeuvre de l'accord de l'établissement CE auquel il appartient ou de l'entreprise s'il est un CHSCT multi-établissement.

Ces informations lui permettent de proposer des actions complémentaires éventuelles.

Dans ce cadre des dispositions prévues dans « la Charte de fonctionnement des CHSCT » :

- Le temps consacré aux actions collectives de prévention mises en œuvre, avec l'accord du président du CHSCT, par les membres du CHSCT sera pris en compte par l'entreprise et ne sera pas imputable aux crédits d'heures des membres ayant participé.
- Les membres des CHSCT sont sensibilisés dans leur cursus de formation au DEVT. Une formation à la prévention des risques psychosociaux gérée et financée par l'entreprise en supplément du droit à la formation légale des membres désignés du CHSCT est proposée à des membres des CHSCT prêts à s'investir sur le sujet.

Des membres de CHSCT participent aux différents groupes pluridisciplinaires DEVT tant au niveau corporate qu'au niveau des établissements CE.

Le délégué du personnel

Le délégué du personnel est à la disposition des salariés en difficulté pour les écouter et les conseiller.

Conformément à son rôle défini par le Code du Travail, le délégué du personnel porte à la connaissance des médecins du travail et des responsables ressources humaines les situations de salariés en difficulté auxquelles il est confronté.

Il peut accompagner, à sa demande un salarié en difficulté, le représenter et suivre les solutions mises en oeuvre afin qu'il puisse retrouver une situation normale de travail.

PROJET

Personnalités qualifiées extérieures

Dans le cadre de la vie de cet Accord, il peut apparaître, au sein du groupe DEVT corporate , ou au sein des groupes DEVT d'établissement, le besoin de faire appel à des personnalités qualifiées en appui de certaines actions de prévention : exemple : médiateur social, association, cabinet extérieur spécialisé, ergonomes, .

La liste des intervenants sera mise à jour régulièrement en corporate et communiquée. Des évaluations de qualité d'intervention seront menées auprès des commanditaires par le service achat, selon les procédures achat en vigueur.