



ACCORD RELATIF À LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

ENTRE :

La société SA TAPIS SAINT MACLOU, dont le siège est situé 330, rue Carnot BP 50 149 – 59 391 WATTRELOS Cedex, représentée par M. [REDACTED], en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines

D'une part,

Et

Les Organisations Syndicales suivantes :

La C.F.D.T. représentée par Messieurs [REDACTED] en leur qualité de délégués syndicaux ;

La C.F.T.C. représentée par Messieurs [REDACTED] en leur qualité de délégués syndicaux.

D'autre part,

PRÉAMBULE

La direction de Saint Maclou, met au cœur de son projet de transformation le développement de l'implication et du bien-être de chaque collaborateur dans l'entreprise.

Elle souhaite, par le présent Accord, en concertation avec les partenaires sociaux, poursuivre et prolonger son engagement de prévention des risques psychosociaux.

Un Accord d'entreprise relatif au bien-être et à la prévention des risques psychosociaux a été signé en date du 6 février 2012 dans la continuité de la politique de prévention des risques déjà engagée au sein de l'entreprise.

Ce premier Accord visait à donner un cadre à la prévention du stress au travail au sein de l'entreprise, tout en préservant le rôle du CHSCT.

A l'issu d'échanges avec les partenaires sociaux, il a été partagé, que cette première étape a permis des avancées sur :

- la connaissance et l'identification des enjeux relatifs à la prévention des risques psychosociaux ;
- les mesures destinées à prévenir les situations de stress liées au contenu et à l'organisation du travail ;
- les mesures destinées à prévenir les situations de stress liées aux relations de travail ;
- les mesures destinées à prévenir les situations de stress liées à la sécurité et à l'environnement de travail ;
- les mesures destinées à prévenir les situations de stress liées au contexte socio-économique.

Cette première démarche formalisée avec les organisations syndicales doit nécessairement être améliorée notamment dans l'identification des risques eux-mêmes et dans la connaissance et l'animation par le management des mesures de prévention.

Ce constat partagé conduit les partenaires sociaux à s'engager dans une nouvelle démarche de prévention des risques psychosociaux en accentuant son aspect opérationnel.

La direction est consciente de sa responsabilité quant à la bonne application des dispositions prévues au sein du présent Accord.

Il sera porté à l'attention de l'ensemble de la ligne managériale, la responsabilité particulière et essentielle de celle-ci sur l'appropriation et la mise en œuvre des recommandations et dispositions prévues. Il est par ailleurs rappelé que l'ensemble des actions managériales doit s'inscrire dans le cadre d'identité managériale définie et visant à développer les hommes et les femmes par la confiance et la bienveillance.

A l'issue des réunions de négociation, il a ainsi été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 – CHAMPS D'APPLICATION

Le présent Accord s'applique à l'ensemble des salariés de la SA TAPIS SAINT MACLOU quel que soit le type de contrat.

ARTICLE 2 – PÉRIMÈTRE ET DÉFINITION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La notion de « *risques psychosociaux* » est très complexe et fait appel à une multitude de notions variables d'une définition à une autre et qui rend parfois difficile la mise en œuvre de plans d'actions opérationnels et lisibles.

Les définitions habituellement reprises sont les suivantes :

Définition de l'Agence Européenne pour la Santé et la Sécurité au Travail, reprise dans l'Accord National Interprofessionnel sur le stress au travail du 02 juillet 2008 :

« 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 »

Définition du Ministère du Travail :

« Les risques psychosociaux (RPS) sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial. Sous l'entité RPS, on entend stress mais aussi violences internes (harcèlement moral, harcèlement sexuel) et violences externes (exercées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés) »

Définition de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (Anact):

« Les risques psychosociaux apparaissent lorsqu'il y a un déséquilibre et un dysfonctionnement dans le « système » constitué par l'individu et son environnement professionnel »

ARTICLE 3 – LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La Direction prend les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des travailleurs conformément à l'article L. 4121-1 du code du travail. Dans ce cadre, la Direction identifie les risques pour la santé et la sécurité des salariés, et les transcrit dans les Documents Uniques des magasins et du siège social.

La démarche d'évaluation des risques au travers du Document Unique a été révisée depuis le second semestre 2016, en concertation avec le CHSCT.

L'actualisation de l'évaluation des risques a permis de définir précisément les trois unités de travail existant dans chaque magasin de l'Entreprise, à savoir les unités de travail liées aux "activités de vente", aux "activités de logistique" et aux "activités de services".

Une démarche d'évaluation des risques a également été menée sur le siège social, ayant permis de définir les deux unités de travail liées aux "activités de bureaux" et aux "activités des services généraux".

Les Documents Uniques intègrent, dans chaque unité de travail, des rubriques identifiant les facteurs de risques psychosociaux et détaillant les mesures opérationnelles de prévention notamment et manière non exhaustive :

Les violences entre personnes (verbales et/ou physiques)

- Connaissance des règles de bonne conduite ;
- Soutien hiérarchique et entraide entre collègues ;
- Procédure d'alerte auprès de la DRH et du CHSCT ;

Agression lors de manipulation d'argent (tenue de la caisse et remises en banque des espèces)

- Respect de la procédure de remise en banque ;
- Réaliser les dépôts à des heures et jours différents ;

Gestion des litiges clients

- Soutien hiérarchique auprès des salariés ;
- Soutien des services centraux (qualité et juridique) ;
- Mise en place et respect des procédures de SAV ;

Surcharge horaire de travail

- Faire respecter les dispositions de l'accord 35 h ;
- Chaque salarié dont le temps de travail est suivi en heures déclare ses horaires quotidiens dans le registre mis à disposition, dès que possible en fonction de ses déplacements ;
- Le management vérifie les horaires déclarés par les salariés dans le registre afin de s'assurer que les règles de temps de travail sont respectées (36,50 h de travail par semaine pour les salariés en magasin) ;
- Anticiper et gérer les temps de repos (temps de pause, prise de JRTT, CP) ;

Planification des chantiers

- Veiller à la communication entre vendeurs et poseurs ;
- Consultation des plannings par les poseurs ;
- Suivi et contrôle du planning de pose par le management ;

Les partenaires sociaux conviennent que l'évaluation des risques psychosociaux, au même titre que l'évaluation des autres risques professionnels, s'inscrit dans une approche dynamique et pragmatique, tenant compte des évolutions de l'Entreprise.

ARTICLE 4 – LES ACTEURS DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La détection des risques psychosociaux et la mise en oeuvre des actions de prévention relèvent de différents acteurs internes et/ou externes à l'entreprise. Il convient de définir clairement le rôle et les attributions de ces différents acteurs dans cette démarche de prévention globale.

4.1 L'ensemble des salariés

Chaque salarié est un acteur en matière de qualité de vie au travail. Il doit prendre soin de sa sécurité et de sa santé et, de celles des autres salariés (art. L. 4122-1 du code du travail). Dans les magasins et les services du siège social, tout salarié contribue à la démarche de prévention des risques psychosociaux en adoptant une posture bienveillante et respectueuse, tant dans les relations entre un manager et ses collaborateurs, entre un collaborateur et son manager ainsi qu'entre collègues.

Chaque salarié doit être mobilisé sur son projet professionnel. Il doit être capable d'exprimer ses attentes et de savoir solliciter de l'aide en cas de besoin pour lui-même ou un collègue.

La Direction s'engage à poursuivre le déploiement des actions d'information pour sensibiliser les salariés au rôle qu'ils ont à jouer, dans la mesure des moyens mis à leur disposition, en matière de prévention des risques professionnels. Dans l'année suivant la conclusion du présent accord, une campagne de communication "grand public" sur la prévention des risques psychosociaux sera organisée, en concertation avec le CHSCT.

4.2 Les managers

Les managers, entendus comme l'ensemble de la ligne managériale de l'entreprise (comité de direction, managers du réseau et du siège social), de par leur mission d'encadrement sont au coeur de la démarche de prévention. Leurs actions quotidiennes sont essentielles en ce qui concerne la qualité des conditions de travail des salariés.

Les membres du comité de direction sont les garants de l'implication de l'ensemble des autres acteurs de l'entreprise dans la démarche globale de prévention des risques, et de la mise en oeuvre des dispositions négociées dans le présent accord.

Les managers du réseau (directeurs régionaux, responsables de magasin et leurs adjoints) et du siège social (responsables de service) incarnent les managers de proximité. Leur rôle est primordial dans la démarche opérationnelle de prévention des risques. Ils organisent l'activité, aident les salariés dans leur développement, et sont le relai opérationnel de la politique de l'entreprise.

De par leur positionnement et leurs attributions, les managers de proximité ont une responsabilité opérationnelle dans la prévention des risques psychosociaux et le développement du bien-être au travail des salariés.

4.2.1 Attributions relatives au développement des compétences et de la performance

Les managers ont en charge le développement des compétences et de la performance de leurs collaborateurs.

L'entreprise souhaite développer la culture des objectifs de façon à améliorer les performances sans pour autant en faire une source de stress pour les collaborateurs.

Pour ce faire, il est nécessaire que la fixation des objectifs suive la **méthode SMART** : Spécifiques et Simples, Mesurables, Ambitieux et Acceptables, Réalistes, délimités dans le Temps.

Cette méthode s'applique notamment à la démarche de fixation des objectifs annuels avec les Responsables de Magasin.

La fixation des objectifs annuels a lieu au cours d'un échange permettant de prendre en compte les moyens, les effectifs et le contexte local propre à chaque magasin.

En cas de difficulté au cours de cette démarche, l'intervention du Directeur réseau pourra être sollicitée.

Le développement de la performance s'accompagne de rendez-vous managériaux réguliers permettant de faire le point sur les réussites et les difficultés dans l'exercice du métier de leurs collaborateurs ainsi qu'à l'occasion de l'Entretien Annuel de Développement et l'entretien professionnel.

Ces rendez-vous managériaux sont nécessaires afin de construire un accompagnement personnalisé visant à faire progresser les salariés dans la maîtrise de leur métier. Cette progression passe par la construction et l'animation de plan de progrès individualisés.

Chaque manager a la responsabilité d'identifier les besoins en formation, de développer le partage des bonnes pratiques notamment par l'apprentissage entre pairs, le coaching, le co-développement dans l'équipe.

C'est la mobilisation, par les managers, des ressources citées-ci dessus, au bon moment, qui permet également de prévenir les risques psycho sociaux.

4.2.2 Attributions relatives au développement de la cohésion d'équipe

L'entreprise incite ses managers à développer une communication assertive, respectueuse de l'autre et à adopter une écoute active. Les parcours de formation à destination des managers sont construits sur ces principes.

Les managers doivent identifier et réguler les difficultés internes et externes, comme les tensions entre salariés ou les litiges avec des clients. Il est nécessaire pour cela d'apporter un soutien hiérarchique et solliciter en cas de besoin sa hiérarchie et/ou la Direction des ressources humaines.

La juste reconnaissance du travail effectué et la capacité à encourager les collaborateurs fait partie intégrante de la mission des managers au même titre que l'exercice du pouvoir disciplinaire.

4.2.3 Attributions relatives à la gestion du temps de travail

Les managers ont notamment en charge la bonne gestion du temps de travail. Cela passe en particulier par l'organisation des horaires de travail, le contrôle du respect de ces horaires ainsi que la planification anticipée des jours de repos, RTT et congés payés.

A cette fin, les managers doivent se reposer sur les outils existants tels que les plannings, le registre des horaires et les notes de la Direction des Ressources Humaines.

4.2.4 Attributions relatives à la communication

Les managers sont les relais de communication essentiels et les accompagnateurs clefs du changement en partageant les informations sur les projets de l'entreprise avec leurs collaborateurs.

4.2.5 Attributions relatives au management de la sécurité

Il est de la responsabilité des managers :

- d'impliquer les salariés dans la politique locale de prévention des risques professionnels. A cet effet, ils peuvent s'appuyer sur le document unique, le guide pratique sécurité, le classeur prévention sécurité, la liste des EPI par métier ...
- de maintenir un lien social avec les collaborateurs en arrêt longue durée et engager un entretien de réaccueil.
- de systématiser l'entretien de débriefing à la suite d'un accident de travail.

Pour les soutenir dans leur rôle-clé d'encadrement, les managers de proximité continueront de bénéficier d'un accompagnement spécifique de la part de l'entreprise, notamment aux moyens de formation. Des interventions régionales seront régulièrement organisées par la Direction des Ressources Humaines pour renforcer la sensibilisation des managers notamment à la prévention des risques psychosociaux.

4.3 La Direction des Ressources Humaines

La Direction des ressources humaines est composée du pôle affaires sociales et du pôle développement humain. Elle a pour rôle de conseiller, appuyer et accompagner les managers et les salariés dans leurs parcours professionnels, et de développer leurs compétences notamment aux moyens de formations.

La Direction des ressources humaines met en place et décline la politique de prévention des risques professionnels au sein de l'Entreprise, en lien avec les représentants opérationnels (directeurs régionaux, responsables de magasin, responsables de service au siège...) et les institutions représentatives du personnel, plus particulièrement le CHSCT,

Le Direction des ressources humaines apporte également les données concernant la population des salariés de l'entreprise ainsi que les indicateurs de santé au travail. Elle a une connaissance des enjeux de l'Entreprise (évolution des métiers et parcours professionnels). Elle est partenaire des médecins du travail dans certaines démarches de santé (maintien dans l'emploi, handicap, restriction d'aptitude...).

4.4 Le Comité d'Hygiène, de Sécurité, et des Conditions de Travail (CHSCT)

Le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des salariés, y compris les travailleurs temporaires, et à l'amélioration des conditions de travail (art. 4612-1 et suivants du code du travail). En lien avec la Direction, le CHSCT procède à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés de l'Entreprise.

Acteur primordial en matière de remontée d'informations, le CHSCT garantit un espace privilégié de dialogue, de consultation et de suivi des actions menées par l'Entreprise pour prévenir les risques psychosociaux. Chaque salarié peut solliciter le CHSCT.

Le CHSCT peut proposer des actions de prévention des risques psychosociaux, alerter la Direction suites à des difficultés individuelles ou collectives dont il a eu connaissance, et procéder à des enquêtes en matière d'accident du travail ou de maladie professionnelle.

4.5 Les services de santé au travail

Les services de santé au travail, dont font partie les médecins du travail, ont pour principale mission de prévenir toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail ou à l'occasion de celui-ci (art. R.4623-1 du code du travail).

Lors du suivi médical individuel, les services de santé au travail fournissent aux salariés une écoute externe et une aide à la recherche de solutions.

Les services de santé au travail peuvent alerter et conseiller les autres acteurs de l'Entreprise (managers, RRH, CHSCT) en cas de situation individuelle ou collective présentant une exposition à des risques psychosociaux.

ARTICLE 5 – PROTOCOLES DE PRÉVENTION DES SITUATIONS A RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La Direction et les partenaires sociaux ont convenu d'établir et de mettre à la disposition des acteurs de l'Entreprise, des protocoles de prévention spécifiques traitant des situations individuelles ou collectives exceptionnellement dégradées.

Au préalable, il est rappelé que le représentant du personnel au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, qui lui-même ou par l'intermédiaire d'un travailleur constate l'existence d'une cause de danger grave et imminente en alerte immédiatement l'employeur selon la procédure prévue au premier alinéa de l'article L. 4132-2.

Une enquête obligatoire et immédiate est menée conjointement par l'employeur, ou son représentant, et le membre du CHSCT ayant donné l'alerte afin de déterminer les mesures préventives à mettre en place.

En cas de désaccord entre l'employeur et le représentant du personnel sur l'existence d'un danger grave et imminent, sur ses causes ou sur la manière concrète d'y remédier, une réunion du CHSCT est organisée dans un délai n'excédant pas 24 heures, l'inspecteur du travail et l'agent de la CARSAT en sont informés.

Au delà du cadre spécifique du droit d'alerte réglementé par l'article L. 4132-2 du code du travail, il apparaît nécessaire de définir et mettre en place des protocoles dans le cadre de situations spécifiques telles que :

- les collaborateurs maîtrisant partiellement le métier;

L'entreprise souhaite permettre aux collaborateurs maîtrisant partiellement leur métier de progresser dans la maîtrise de celui-ci.

Dans ce cadre, la direction met en place des **Plans de Progrès Personnalisés** avec accompagnement managérial renforcé (rendez-vous personnalisés avec le manager de proximité, formation, soutien par les pairs...).

Le plan de progrès personnalisé est mis en œuvre dans un climat de bienveillance afin qu'il soit perçu comme un plan d'accompagnement et non comme une procédure disciplinaire.

L'objectif de la démarche est de développer la confiance et de faire progresser les collaborateurs.

- les reprises d'activités de salariés après une longue absence ;

L'objectif de la démarche est de faciliter le retour à l'emploi et prévenir la désinsertion professionnelle notamment par l'information des collaborateurs sur le dispositif de visite de pré-reprise. Dans ce cadre, l'entreprise s'engage à prendre contact avec chaque collaborateur au delà de 90 jours d'arrêts continus. Ce contact pourra prendre la forme d'un courrier d'information et/ou d'un échange direct avec son manager de proximité et/ou un Responsable ressources humaines.

- les situations traumatiques en lien avec des violences internes et/ou externes ;
- les situations de harcèlement moral et/ou sexuel ainsi que les agissements sexistes, notion nouvellement introduite dans le Code du travail à l'article L. 1142-2-1 : « Nul ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. »

Les salariés estimant être victimes de violences, de harcèlement ou d'agissements sexistes dans l'entreprise peuvent engager plusieurs types d'actions :

- ne pas rester isolé et rechercher une écoute (auprès de l'entourage, d'un collègue, des représentants du personnel, de la Direction des ressources humaines, les services de santé au travail) ;
- désamorcer, si possible, la situation par un dialogue avec la ou les personnes concernées ;
- dénoncer les éventuels faits auprès des interlocuteurs compétents de la Direction des ressources humaines ou par l'intermédiaire des représentants du personnel ou tout autre interlocuteur compétent dans ce domaine.

Tout salarié ayant procédé à des faits de violence ou de harcèlement moral est passible d'une sanction disciplinaire.

Les salariés dénonçant des faits de violence ou de harcèlement moral ne peuvent pas être sanctionnés (art. L. 1152-2 du code du travail). Il peut y avoir sanction disciplinaire seulement si le salarié est de mauvaise foi, en dénonçant des faits qu'il sait faux dans le but de nuire à autrui.

En sus de son pouvoir disciplinaire, la Direction pourra engager des moyens particuliers visant à restaurer dialogue, confiance et sérénité dans les relations de travail par une intervention directe auprès des interlocuteurs, cette action pouvant être conjointe avec les représentants du personnel et plus particulièrement les membres du CHSCT. La Direction pourra s'adjoindre des moyens complémentaires en fonction des situations : cellule d'écoute, médiation individuelle et/ou collective. Ces moyens n'étant pas exhaustifs.

ARTICLE 6 – ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TRANSFORMATION

Les projets de transformation peuvent induire des risques psychosociaux qui doivent être pris en compte dès la phase de conception du projet jusque dans sa déclinaison opérationnelle.

C'est pourquoi, une étude sur les impacts humains d'un projet de changement doit être menée permettant ainsi d'ajuster les choix d'organisation et le scénario de conduite du projet.

Pendant la phase de changement, il est nécessaire :

- d'évaluer en continu les principaux facteurs de stress des équipes liés au projet et d'engager les actions de prévention et/ou des actions correctrices tout au long du projet;
- de préparer et outiller les managers afin de leur permettre d'anticiper et de gérer les situations à risque tout au long du changement, tout en préservant leur propre santé
- de soutenir les collaborateurs en difficulté.

ARTICLE 7 – RENFORCER LA QUALITE ET L'EFFICACITE DES DISPOSITIFS DE COMMUNICATION

La direction, sensibilisée par les représentants du personnel sur le défaut de connaissance des dispositifs présents dans l'accord d'entreprise précédent déploiera un plan de communication spécifique à cet accord et notamment sur les protocoles de prévention visés à l'article 5.

Les nouveaux embauchés seront également informés par une note d'information intégrée au dossier d'embauche.

ARTICLE 8 – MESURES DES EFFETS DE L'ACCORD

Une fois par an, lors de la présentation du programme annuel de prévention des risques, un bilan sur la prévention des risques psychosociaux est réalisé avec le CHSCT. Ce bilan contient des indicateurs chiffrés (absentéisme maladie / ATMP), une synthèse des faits marquants de l'année (enquêtes et réunions extraordinaires du CHSCT), et les recommandations de nouvelles mesures de prévention à intégrer aux Documents Uniques.

Il est rappelé que le taux de départs hors CDD et départs en retraite de l'entreprise se situe à un niveau inférieur de 10 % à celui de notre branche d'activité. L'entreprise se fixe comme objectif de se situer à un niveau inférieur de 20 % par rapport au niveau de la Branche et de poursuivre ses efforts dans une démarche d'amélioration continue de ces indicateurs.

Le nombre de Plan de Progrès Personnalisé sera également suivi comme indicateur pertinent.

Un suivi trimestriel de ces indicateurs sera réalisé et communiqué au CHSCT et aux Directeurs de région.

ARTICLE 9 – DATE D'EFFET, DURÉE ET PUBLICITÉ

9.1 Date d'effet et durée

Les dispositions du présent accord prennent effet à compter de sa signature.

Cet accord est conclu pour une durée indéterminée.

9.2 Révision de l'Accord

Conformément aux dispositions légales en vigueur, toute révision du présent accord jugée nécessaire par l'une des parties signataires devra faire l'objet d'un avenant.

La demande de révision devra être portée, par lettre recommandée avec accusé de réception, à la connaissance des autres parties signataires. Dans tous les cas, les parties signataires mettront tout en œuvre pour faire aboutir les négociations dans un délai de 6 mois à compter de la première réunion.

En cas d'absence d'accord passé ce délai, les négociations prendront fin et conduiront à l'application de l'accord d'entreprise dans son contenu initial, sauf souhait de l'une des parties de procéder à la dénonciation de l'accord dans les conditions ci-dessus évoquées, et ce, conformément aux dispositions légales.

8.3 Publicité

Afin d'assurer la publicité de cet accord auprès des salariés et promouvoir ainsi les dispositions prévues au sein de celui-ci, il est prévu une diffusion sous la forme :

- d'une note d'information adressée avec les bulletins de paie ;
- d'un affichage en magasin ;
- d'une publication sur Intranet ;
- d'une information dans le Saint Maclou Hebdo.

Dès sa conclusion, le présent accord, sera déposé, par l'entreprise, en deux exemplaires, au plus tard dans les 15 jours suivant sa conclusion, auprès de l'Unité Territoriale Nord -Lille de la DIRECCTE Nord-Pas-de-Calais dont dépend le siège social de la SA TAPIS SAINT MACLOU.

Un exemplaire du présent avenant sera également déposé au greffe du Conseil de Prud'hommes de Roubaix.

Fait à Wattrelos, le 24 mars 2017

En autant d'exemplaires originaux que de parties plus 3 exemplaires (2 à l'Unité Territoriale Nord -Lille de la DIRECCTE Nord-Pas-de-Calais et 1 au greffe du Conseil des Prud'hommes).

Pour l'entreprise

Le Directeur des Ressources Humaines
Monsieur

Le Responsable Affaires Sociales
Monsieur

Pour la CFDT

Les Délégués Syndicaux

Pour la CFTC

Les délégués Syndicaux