

# Accord sur le dispositif d'évaluation et de prévention des facteurs de risques psychosociaux au sein de l'UES Veolia Eau-Générale des Eaux

## Entre

La Direction des sociétés de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux, représentée par Monsieur Jean-Marie LAMBERT, dûment mandaté

## Et

Les organisations syndicales nationales représentatives au sein de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux :

La CFDT, représentée par Monsieur Hervé DEROUBAIX, Délégué Syndical Central de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux, dûment habilité pour les présentes par la Fédération Interco CFDT

La CFE-CGC, représentée par Monsieur Philippe VANDENBROUCK, Délégué Syndical Central de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux, dûment habilité pour les présentes par le Syndicat de l'Encadrement des Sociétés de Distribution d'Eau et d'Assainissement de l'UES Générale des Eaux

La CFTC, représentée par Monsieur Henri GAUDILLIERE, Délégué Syndical Central de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux, dûment habilité pour les présentes par la Fédération BATI-MAT-TP CFTC

La CGT, représentée par Monsieur Franck LE ROUX, Délégué Syndical Central de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux, dûment habilité pour les présentes par l'Union nationale des syndicats CGT de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux

FO, représentée par Monsieur Christophe GANDILHON, Délégué Syndical Central de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux, dûment habilité pour les présentes par l'Union générale des syndicats FO Veolia Secteur Eau

L'U.N.S.A., représentée par Monsieur Gérard IVORA, Délégué Syndical Central de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux, dûment habilité pour les présentes par UNSA VIVE/S

**Il a été convenu ce qui suit :**

RR  
HE  
PU  
( - Fur  
HD

**Préambule**

**Chapitre I : Prévention des Risques Psychosociaux : une démarche commune**

**Art.1: Les principaux éléments générateurs de stress et leurs conséquences**

Art.1-1 : Définitions du stress

Art.1-2 : Facteurs de risques

Art.1.3 : Conséquences potentielles du stress

**Art.2 : Une démarche commune**

Art. 2-1 : Présentation de la démarche

Art.2-2 : Calendrier général de la démarche

**Chapitre II : Mesures à court terme**

**Art.3: Mise en place du Comité de pilotage**

**Art.4 : Programme de sensibilisation**

**Art.5 : Remontée des cas en état de souffrance**

**Chapitre III : Mesures à moyen et long terme**

**Art.6 : Diagnostic**

Art. 6-1 : Objectifs du diagnostic

Art. 6-2 : Modalités d'élaboration du cahier des charges

Art.6-3 : Restitution du diagnostic

**Art.7 : Elaboration des plans d'actions**

Art.7-1 : Le plan d'actions national

Art.7-2 : Les plans d'actions régionaux

**Art.8 : Suivi des actions**

**Chapitre IV : Dispositions finales**

**Art. 9 : Durée et date d'effet**

**Art. 10 : Révision**

## Préambule

La prévention des risques liés au travail, la préservation de la santé physique et mentale des collaborateurs constituent des axes majeurs de la politique sociale du groupe Veolia Environnement. Cette politique de prévention s'est traduite notamment par la signature, le 9 décembre 2008, au niveau du Groupe Veolia Environnement de l'accord France sur la prévention des risques professionnels, la santé et la sécurité au travail. Son préambule précise que « Les fondements d'une politique de prévention des risques professionnels reposent avant tout sur le respect d'un certain nombre de processus autour de valeurs essentielles s'attachant à préserver l'intégrité physique et psychique de nos collaborateurs. Ils prennent tout leur sens quand les salariés sont au cœur de la démarche de mobilisation et d'implication. Le partage de ces valeurs constitue un élément décisif du processus d'amélioration de la maîtrise des risques. »

Si le stress au travail n'est pas un phénomène nouveau, le terme de risques psychosociaux (stress, incivilités, harcèlement) s'est introduit progressivement dans le vocabulaire courant du fait de ses manifestations et de ses conséquences. La gravité de ses conséquences a conduit les pouvoirs publics en France à imposer un calendrier, notamment vis-à-vis des grandes entreprises, pour que ces risques psychosociaux soient pris en compte par les partenaires sociaux dans les meilleurs délais afin d'améliorer les conditions de santé psychologique au travail.

Ainsi, à l'occasion du Conseil d'Orientation sur les Conditions de Travail du 9 octobre 2009, le Ministre du Travail a annoncé un plan d'urgence pour la prévention du stress au travail. Ce plan comporte notamment l'ouverture de négociations sur le stress dans toutes les entreprises de plus de 1000 salariés afin d'accélérer l'application de l'Accord National Interprofessionnel du 2 juillet 2008 en proposant que sa transposition soit négociée au niveau le plus directement opérationnel, celui de l'entreprise. A partir d'un diagnostic partagé, ces négociations devaient avoir été engagées et avoir avancé avant le 1<sup>er</sup> février 2010.

C'est pourquoi, en complément des nombreuses actions d'ores et déjà réalisées concernant la sécurité, la santé, l'amélioration des conditions de travail et l'ergonomie notamment dans le domaine de la prévention des risques spécifiques liés aux activités professionnelles dans le domaine des services d'eau et d'assainissement, la Direction des sociétés de l'UES Veolia Eau-Générale des Eaux et les représentants de leur personnel ont manifesté leur volonté de renforcer leur action dans le domaine de la prévention des risques psychosociaux en général et du stress au travail en particulier et de sensibiliser, à ce sujet, tous les acteurs de l'entreprise.

Le présent accord vise à définir les principes généraux qui ont été retenus pour la prise en compte de ce type de risques particuliers dans l'ensemble du dispositif existant dans l'UES en matière de prévention des risques et de la préservation de la santé au travail par :

- l'évaluation et le suivi des risques préexistants,
- la mise en place d'une prévention efficace contre les facteurs risques de stress liés au travail,
- l'intégration dans le Document Unique (DU) des résultats de l'analyse risques psychosociaux,
- l'information et la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise,
- la mise en commun de bonnes pratiques notamment de dialogue dans l'entreprise et dans les modes organisationnels pour y faire face, en concertation avec les CHSCT,
- la mise en place d'une procédure d'information concernant les risques psychosociaux et
- la prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle.

## Chapitre I : Prévention des Risques Psychosociaux : une démarche commune

Afin de partager au sein de l'UES une approche commune de la question du stress, il est essentiel d'en définir les principaux éléments.

### Art.1: Les principaux éléments générateurs de stress et leurs conséquences

#### Art.1-1 : Définitions du stress

Une définition «biologique» :

*«Le stress est la réaction de l'organisme face aux modifications, exigences, contraintes ou menaces de son environnement, en vue de s'y adapter».*

Hans SELYE

Une définition « psychosociale » :

*«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. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise.».*

Agence Européenne pour la santé et la sécurité au travail

N.B. C'est cette définition psychosociale qui a été retenue et développée dans l'Accord National Interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail (cf. art 3 de l'ANI du 2 juillet 2008)

#### Art.1-2 : Facteurs de risques

Les principaux facteurs de risques psychosociaux sont :

- Les facteurs liés à la tâche à exécuter : exigences qualitatives, quantitatives, contact avec le public, risques liés à la tâche,
- Les facteurs liés aux relations de travail : absence de soutien social, manque de reconnaissance,
- Les facteurs liés à l'organisation du travail : problèmes de planification des tâches, interruptions fréquentes, autonomie insuffisante, absence de soutien en cas de difficulté, manque d'information, exigences contradictoires, modes d'organisation, interférence du travail avec le rythme biologique et la vie sociale,
- Les facteurs liés à l'environnement socio-économique : incertitude sur l'avenir de l'entité, renégociations de contrats...
- Les facteurs liés à la culture : conflit de rôles, problèmes éthiques...
- Les facteurs liés à l'environnement physique et chimique : nuisances, conception des locaux...

#### Art.1.3 : Conséquences potentielles du stress

Les principales conséquences potentielles du stress pour les personnes peuvent être classées en 3 grandes catégories :

- Les réactions comportementales et intellectuelles : irritabilité, colère, anxiété généralisée, conduites addictives, isolement social, difficultés de concentration, perte de mémoire, prise de risques...

- Les troubles somatiques : troubles du sommeil, troubles digestifs, surpoids, les maladies cardiovasculaires, les accidents vasculaires cérébraux, les troubles musculo-squelettiques, les lombalgies, les affections cutanées...
- Les troubles psychologiques : déprime, dépression, suicide, syndrome d'épuisement professionnel (« burnout »), stress post-traumatique...

Pour l'entreprise, les principales conséquences peuvent être : la dégradation du collectif de travail, la baisse de la qualité du travail et de la productivité, de l'absentéisme, du taux de rotation du personnel, l'augmentation des accidents du travail...

## **Art.2 : Une démarche commune**

### **Art. 2-1 : Présentation de la démarche**

Les principes retenus pour mettre en œuvre la démarche visent à associer l'ensemble des acteurs internes de la prévention au sein des sociétés de l'UES Veolia Eau –Générale des Eaux : les managers, préventeurs, représentants des ressources humaines et d'une manière générale, comme le précise l'accord Veolia Environnement en date du 9 décembre 2008, les IRP concernées\* ainsi que des intervenants externes tels que médecins du travail, assistantes sociales, voire des spécialistes.

Dès le premier trimestre 2010, les partenaires sociaux ont été invités à négocier le présent accord qui fixe le cadre de la démarche en matière de prévention des risques psychosociaux. Parallèlement à cette négociation, il a été convenu de mettre en œuvre des mesures à court terme.

La démarche retient donc des mesures à court terme, mises en œuvre dès le premier trimestre 2010, et des mesures à moyen et long termes s'appuyant sur une première étape de diagnostic. Elle permet de définir et de hiérarchiser les plans d'actions nationaux et régionaux et d'identifier quelques indicateurs pertinents de suivi de la démarche.

### **Art.2-2 : Calendrier général de la démarche**

- **16 décembre 2009** : Information en CCE sur le projet de négociation
- **1<sup>er</sup> semestre 2010** : Déroulement en parallèle des travaux du comité de pilotage sur le cahier des charges du diagnostic et des négociations sur un projet d'accord avec les organisations syndicales
- **Fin mars 2010** : Contractualisation avec un prestataire pour la réalisation du diagnostic
- **Avril – Mai 2010** : Réalisation d'un pré-diagnostic par le prestataire
- **Mai – Juin 2010** : Organisation des réunions régionales d'information des CHSCT et tenue de CHSCT exceptionnels sur le cahier des charges du diagnostic
- **Septembre 2010** : Consolidation des retours des régions sur le cahier des charges par le CNPSS et information du comité de pilotage. Information/consultation du CCE
- **Octobre 2010** : Signature d'un accord de méthode avec les organisations syndicales et lancement du plan de communication
- **Avant lancement du questionnaire** : Information de l'encadrement sur le lancement du diagnostic, information des délégués du personnel sur la démarche lors d'une réunion mensuelle des DP ou lors d'une réunion spécifique, puis information des salariés
- **Dernier trimestre 2010** : Lancement du questionnaire

\* Ce terme regroupe l'ensemble des membres des Comités d'Etablissement, des CHSCT ainsi que les délégués du personnel et les délégués syndicaux

- **Parallèlement au lancement du questionnaire** : reprise des travaux du comité de pilotage sur la mise en place d'indicateurs en lien avec les risques psychosociaux
- **1<sup>er</sup> semestre 2011** : restitution des résultats du questionnaire et lancement des entretiens qualitatifs
- **Fin 1<sup>er</sup> semestre 2011** : restitution des résultats du diagnostic

## Chapitre II : Mesures à court terme

### Art.3: Mise en place du Comité de pilotage

Un comité de pilotage composé de représentants des Organisations Syndicales représentatives et de la Direction, ainsi que de personnes « invitées » (médecin du travail et assistante sociale) est associé à l'élaboration du cahier des charges du diagnostic visant à établir un état des lieux de la situation de l'UES en matière de risques psychosociaux : préparation du pré-diagnostic, élaboration des parties spécifiques du questionnaire, avis sur l'organisation des moyens d'accès au questionnaire, avis sur le plan de communication.

### Art.4 : Programme de sensibilisation

Un programme de sensibilisation de l'ensemble de l'encadrement aux risques psychosociaux sera mis en place sous forme d'un module d'apprentissage en ligne (« e-Learning ») avec l'accompagnement d'un formateur en cas de nécessité. Ce programme de sensibilisation est une première étape auprès de l'encadrement et sera suivi d'une formation plus complète, adaptée aux contextes particuliers selon les unités, si les résultats du diagnostic en révèlent le besoin.

Cette sensibilisation sera incluse dans la formation des personnels encadrants.

Ce programme de sensibilisation sera également mis en œuvre par un formateur auprès des membres du Comité de Pilotage précité, des membres de la Commission Nationale de la Négociation Collective en charge de la négociation du présent accord et les membres des CHSCT.

### Art.5 : Remontée des cas en état de souffrance

Le diagnostic (cf. chapitre III) ne permettra pas d'identifier individuellement les personnes déjà en état de souffrance au sein de l'UES VEOLIA EAU –Générale des Eaux.

Chaque salarié en état de souffrance, de même qu'il peut le signaler à sa hiérarchie, peut directement faire appel aux représentants des Instances Représentatives du Personnel, au médecin du travail, à l'assistance sociale...

Une information sur ces possibilités sera transmise à l'ensemble du personnel.

Les cas de salariés en état de souffrance pourront être signalés à la Direction des Ressources Humaines de l'établissement, par leur hiérarchie, leurs collègues et/ou les représentants des Instances Représentatives du Personnel qui en auraient connaissance.

La Direction des Ressources Humaines mettra en œuvre les moyens nécessaires pour que

- la personne en état de souffrance bénéficie d'un accompagnement par des professionnels qualifiés, tels que le médecin du travail, un psychologue, une assistante sociale... ;
- une enquête soit réalisée avec la plus grande impartialité ;

- un aménagement de poste soit réalisé dans les cas où il est nécessaire ;
- la hiérarchie directe soit également accompagnée pour l'engagement des actions qui sont de sa responsabilité directe ;
- ces démarches fassent l'objet, conformément aux dispositions du Code du Travail (art. L. 4614.1 et suivants), d'une information au CHSCT concerné.

### **Chapitre III : Mesures à moyen et long terme**

La première étape des mesures à moyen et long termes consiste à évaluer les risques psychosociaux au sein de l'UES sous forme de diagnostic.

Les conclusions de ce diagnostic donneront lieu, dans un second temps, à l'élaboration et à la mise en œuvre de plans d'actions locaux et nationaux.

#### **Art.6 : Diagnostic**

##### **Art. 6-1 : Objectifs du diagnostic**

Les objectifs du diagnostic sont les suivants :

- Quantifier l'exposition aux risques psychosociaux et les évaluer globalement selon différents critères (activité, service, agence, différents types de population, ...)
- Analyser et comprendre les principales causes professionnelles du stress au sein de notre entreprise
- Identifier des indicateurs de suivi

Déroulement :

- Pré-diagnostic (entretiens, analyse des documents existants...)
- Enquête par un questionnaire
- Entretiens qualitatifs

Les principes de l'enquête et les conditions de sa réalisation (anonymat...) devront être expliquées aux salariés.

##### **Art. 6-2 : Modalités d'élaboration du cahier des charges**

Le comité de pilotage précédemment cité est associé à l'élaboration du cahier des charges du diagnostic.

Une fois élaboré, le projet de cahier des charges du diagnostic sera soumis pour commentaires et propositions, dans le cadre d'une procédure d'information/consultation des membres de CHSCT de chaque établissement de l'UES. Ces commentaires et propositions seront ensuite examinés dans le cadre du Comité National de Prévention Santé et Sécurité (CNPSS) qui remettra alors au comité de pilotage les avis et propositions retenues sous forme de recommandations.

##### **Art.6-3 : Restitution du diagnostic**

Les résultats du diagnostic seront communiqués aux membres du Comité de Pilotage et aux CHSCT pour les périmètres qui les concernent. Ces résultats seront discutés au sein de ces instances et serviront de base à l'élaboration des plans d'actions qui en découleront.

Handwritten notes: HD, RR, PV, HG, FER

## **Art.7 : Elaboration des plans d'actions**

Les conclusions du diagnostic conduiront à la mise en place d'un plan d'actions national et de plans d'actions régionaux. Par ailleurs, le Document Unique d'évaluation des risques professionnels sera complété par les résultats de la démarche d'évaluation et de prévention des facteurs de risques psychosociaux.

### **Art. 7-1 : Le plan d'actions national**

Le plan d'actions national sera constitué d'éléments d'ordre général applicables au sein de l'ensemble de l'UES.

Le comité de pilotage précédemment cité, et sous réserve d'adapter sa composition actuelle à la représentation des organisations syndicales représentatives et signataires du présent accord, sera associé à l'élaboration de ce plan.

Les modalités d'élaboration du plan d'actions national suivront le même schéma que celui du cahier des charges du diagnostic : soumission pour commentaires et propositions aux membres de CHSCT de région et recommandations du CNPSS.

### **Art.7-2 : Les plans d'actions régionaux**

Chaque Direction Régionale proposera un plan d'actions régional et un calendrier qui seront examinés en CHSCT.

## **Art.8 : Suivi des actions**

Chaque établissement établit un bilan annuel de l'application de l'accord. Ce bilan fera l'objet d'une information en CHSCT, puis en CE avec intégration des éléments retenus dans le Document Unique.

Ces différents bilans régionaux seront ensuite consolidés au niveau national et seront présentés dans le cadre d'une commission de suivi, ayant la même composition que le Comité de Pilotage précédemment cité, dont la composition actuelle sera restreinte aux organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES et signataires du présent accord.

Les organisations syndicales signataires pourront se faire assister d'un expert agréé.

Le CCE sera informé du suivi de ces actions dans le cadre des comptes rendus du CNPSS.

## **Chapitre IV : Dispositions finales**

### **Art. 9 : Durée et date d'effet**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et prendra effet au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature sous réserve de la signature par une ou plusieurs organisations syndicales représentant globalement au moins 30% des suffrages exprimés lors des dernières élections des membres titulaires des comités d'établissement au sein de l'UES VEOLIA EAU-Générale des Eaux.

Handwritten initials: PV, FLR, HD, RR



**Art. 10 : Révision**

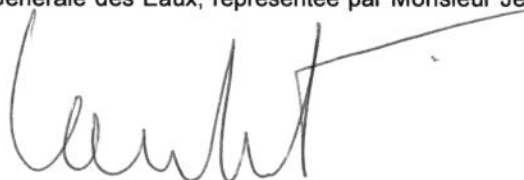
La ou les parties prenant l'initiative d'une demande de révision doivent la notifier à chacun des autres signataires, par lettre recommandée avec avis de réception. La demande doit être accompagnée d'une proposition de nouvelle rédaction des dispositions dont la révision est demandée.

Une première réunion pour examiner cette demande de révision, doit avoir lieu dans les 3 mois suivant la notification.

Fait à Paris, le 18.10.2010

en 8 exemplaires originaux

Pour la Direction des sociétés de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux, représentée par Monsieur Jean-Marie LAMBERT



Pour les organisations syndicales nationales représentatives au sein de l'UES Veolia eau – Générale des Eaux

la CFDT, représentée par Monsieur Hervé DEROUBAIX



la CFE-CGC, représentée par Monsieur Philippe VANDENBROUCK



la CFTC, représentée par Monsieur Henri GAUDILLIERE



la CGT, représentée par Monsieur Franck LE ROUX



FO, représentée par Monsieur Christophe GANDILHON

l'U.N.S.A., représentée par Monsieur ~~Gérard~~ IVORA

Regis ROUBERT



