

LA NEGOCIATION COLLECTIVE D'ENTREPRISE SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX EN ÎLE-DE-FRANCE : DU STRESS AU HARCÈLEMENT ET À LA VIOLENCE AU TRAVAIL

LES PRINCIPAUX RESULTATS

- La prévention des risques psychosociaux est inscrite dans le Plan national de santé au travail 2011-2014.
- Elle reste cependant peu abordée lors de négociations spécifiques.
- Le stress au travail, défini plus précisément, est davantage mis en avant par les négociateurs.
- La spécificité des métiers est peu mobilisée dans les diagnostics comme dans les mesures.
- Mais lorsqu'il s'agit de postes pénibles et exposés, les négociations se passent plus souvent au plus près des métiers.
- La formation est privilégiée, particulièrement en direction de la hiérarchie
- Les conditions de travail sont moins souvent abordées, mais donnent lieu à des mesures détaillées
- Cependant la difficulté à définir les RPS amène parfois les négociateurs à se saisir des thèmes qu'ils ont l'habitude de traiter, à savoir les risques physiques
- Les mesures préventives peuvent être collectives, les mesures réparatoires sont toujours individuelles.
- Le thème des RPS sera-t-il dilué ou mieux pris en compte dans les accords sur la qualité de vie au travail, voulus par les partenaires sociaux dans l'ANI de juin 2013 ?

Les résultats de l'enquête nationale « Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels » (Sumer) 2010 montrent qu'un quart des salariés franciliens se déclare en butte à des comportements hostiles au travail. De leur côté, 15% des salariés répondant au questionnaire de Karasek, sont en situation de très forte tension, définie par une forte demande psychologique associée à une faible latitude décisionnelle et à un faible soutien social. Au niveau national, ces résultats sont complétés par ceux de l'enquête Conditions de travail de 2013 : « Les salariés sont plus nombreux à vivre au travail des situations exigeantes sur le plan émotionnel (être en contact avec des personnes en situation de détresse, devoir calmer des gens) ».

Comportements hostiles, tensions au travail relèvent des risques psychosociaux que les pouvoirs publics ont voulu placer parmi les priorités des plans de santé au travail 2011-2014. Comment les salariés et les employeurs se sont-ils emparés de ces sujets à l'occasion des négociations collectives menées dans les entreprises ?



PRÉFET
DE LA RÉGION
D'ÎLE-DE-FRANCE

▲ Un petit nombre de textes malgré les incitations gouvernementales

En avril 2011, la Direction générale du Travail (DGT) tirait un « bilan mitigé » des accords sur le stress au travail, déposés suite au plan d'urgence lancé en octobre 2009 sur le sujet par le gouvernement¹. Ce programme, repris lors du lancement du plan national de santé au travail 2010-2014, incitait les entreprises de 1000 salariés et plus à négocier un accord sur les risques psychosociaux.

En mai 2013, seuls 268 textes enregistrés en Île-de-France traitaient explicitement des risques psychosociaux (RPS), dont deux antérieurs à 2010. Or, au 31 décembre 2011, 745 entreprises franciliennes employaient plus de 1000 salariés². Sur la même période des thèmes proches sont entrés dans le paysage de la négociation collective et ont pu interagir avec celles sur les RPS³.

La présente analyse de cinquante-sept textes franciliens relatifs aux risques psychosociaux et au stress au travail a pour objectif, outre la description de quelques négociations abouties, de tenter de comprendre comment les acteurs de la négociation collective se sont ou non appropriés le thème des RPS, et de savoir si les incomplétudes constatées par l'administration en 2011 affectent les textes les plus récents. En effet, le rapport de la DGT, tout en soulignant l'émergence des RPS comme objet de négociations, pointait des manques dans l'appropriation et le traitement du sujet. Ainsi, le manque de programme d'action finalisé de prévention des RPS était relevé. Globalement, le rapport soulignait l'affirmation fréquente de principes dans ces accords, sans que les contenus afférents soient détaillés (pour ce qui relève de la formation par exemple, mais aussi de l'expression des salariés ou de l'accompagnement des changements).

Trente-neuf textes analysés ont été signés entre 2011 et 2013, dix-sept en 2010 et un en 2009. Parmi eux, vingt-deux ont été signés à l'unanimité des organisations syndicales présentes aux négociations et six textes sont des décisions unilatérales. Le secteur des services est largement dominant parmi les textes analysés (72%), comme il l'est parmi les grandes entreprises franciliennes (voir encadré méthodologique).

Encadré 1 : La négociation sur les risques psychosociaux

Les risques psychosociaux regroupent :

- le stress au travail,
 - les violences internes (commises au sein de l'entreprise par des salariés : conflit, brimades, harcèlement moral...),
 - les violences externes (commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise),
 - l'épuisement professionnel (ou *burn-out*),
 - les formes de mal-être, de souffrance, de malaise ressenties par les salariés.
- Multifactoriels, mêlant éléments de vie privée et comportements sociaux, ici dans le contexte du travail, les risques psychosociaux sont difficiles à définir et à identifier.

(Sources : INRS, Agence européenne Eurogip : « Risques psychosociaux au travail : une problématique européenne », note thématique, janvier 2010).

Les textes conventionnels ou législatifs, pris au niveau européen ou national, encadrent les actions de prévention et/ou de lutte contre le stress au travail et les RPS.

Les obligations légales

L'obligation générale de sécurité qui incombe à l'employeur en vertu des articles L. 4121-1–L4121-5 du code du travail et de la directive CE n°89/391 du 12 juin 1989 englobe la prise en compte du stress au travail. « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent : des actions de prévention des risques professionnels « et de la pénibilité au travail » (loi

9/11/2010, art.61); des actions d'information et de formation ; la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés (artL4121-1). »

Art R.4121-1 : « L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L.4121-3 ».

L'accord cadre européen sur le stress au travail du 8 octobre 2004 signé par la CES (Confédération Européenne des Syndicats de salariés), l'UNICE/UEAPME (Union des Confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe) et le CEEP (Centre Européen des Entreprises à participation publique et des entreprises d'intérêt économique général).

L'accord européen sur le harcèlement et la violence au travail du 26 avril 2007 signé par les mêmes organisations.

L'accord national interprofessionnel (ANI) sur le stress au travail du 2 juillet 2008

Son objet est :

- d'augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail
- d'attirer l'attention sur les signes de stress au travail et de fournir un cadre pour les détecter
- de prévenir, d'éviter et de faire face au stress au travail.

La préservation de la santé des travailleurs passe par la mise en place d'une prévention efficace, l'information et la formation de tous les acteurs de l'entreprise, la prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

L'ANI précise que l'identification du stress au travail passe par l'analyse de l'organisation et des processus de travail, des conditions et de l'environnement de travail, de la communication, des facteurs subjectifs. Le médecin du travail est défini comme une ressource pour cette identification.

Le texte rappelle que la responsabilité des employeurs et des salariés est engagée dans la prévention, l'élimination et à défaut la réduction du stress au travail. Les mesures pour améliorer l'organisation, les processus et les conditions et l'environnement de travail peuvent être collectives et/ou individuelles, avec un rôle pivot du médecin. Elles comprennent la formation, en particulier de l'encadrement, l'information et la consultation des salariés et/ou de leurs représentants.

L'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010

Il vise à identifier, prévenir et gérer les phénomènes de harcèlement et de violence au travail considérés comme « deux aspects spécifiques des risques psychosociaux ». Le lien avec le stress au travail est explicite.

Le harcèlement et la violence au travail sont susceptibles :

- d'être d'ordre physique, psychologique et/ou sexuel,
- de consister en incidents ponctuels ou en comportements systématiques,
- d'être exercés entre collègues, entre supérieurs et subordonnés, ou par des tiers tels que clients, consommateurs, patients, élèves, etc.,
- d'aller de cas mineurs de manque de respect à des agissements plus graves, y compris des délits, exigeant l'intervention des pouvoirs publics.

L'accent est mis sur l'information des salariés et de leurs représentants et la formation de la hiérarchie, la mise en œuvre de mesures de prévention (actions sur « l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail »), la mise en place d'une procédure à suivre quand un salarié rapporte une situation de harcèlement moral ou de violence subie sur son lieu de travail.

▲ Des accords de méthode qui mordent souvent sur les accords de fond

Les premiers visent à définir une méthode et un processus pour réaliser un diagnostic, évaluer les risques psychosociaux et mettre les acteurs en capacité d'agir et de prévenir ces risques. Les accords de fond identifient des réponses et des axes d'actions que les accords de méthode n'ont pas vocation à développer ou de façon très succincte.

Sans préjuger du contenu et de façon assez logique, les textes les plus récents concernent majoritairement l'application, les plus anciens le cadre et la méthode. Les premiers font souvent référence, sinon à un accord antérieur, - accord-cadre, de méthode ou de diagnostic -, du moins à d'autres éléments existant antérieurement au texte : discussions, consultations, séances de travail ou appel à experts qui

¹ 234 accords signés en 2010 par des entreprises de plus de 1 000 salariés, couvrant environ 1 million de salariés majoritairement dans le secteur des services. Analyse des accords signés dans les entreprises de plus de 1000 salariés », DGT, 19 avril 2011 http://www.travailler-mieux.gouv.fr/IMG/pdf/rapport-complet-19avril2011_def.pdf

² Chiffres clef, édition 2014, Direccte d'Île-de-France

³ L'obligation de négocier sur la prévention et la compensation de la pénibilité des parcours professionnels, introduite par la loi du 9 octobre 2010 portant réforme des retraites, a contribué à générer des textes sur des thèmes proches.

sont des constituants de la négociation sans être systématiquement conclusifs.

Dix-sept textes analysés sont à proprement parler des accords de méthode. Cependant tous se fondent *a minima* sur la mise en place déjà réalisée ou à venir d'un diagnostic pour développer un plan d'action plus précis.

▲ Des définitions « de consensus » ?

Dans les textes analysés, la notion de risques psychosociaux est régulièrement citée mais elle n'est pas définie en tant que telle.

En effet, si l'on dispose d'outils d'appréhension des risques psychosociaux (questionnaires de Karasek, de Siegriest, notamment), il n'y a pas de définition stabilisée de cette notion (cf encadré 1).

La grande majorité des textes analysés reprend la définition du stress retenue dans les accords interprofessionnels de 2008 (ANI sur le stress au travail) et 2010 (ANI sur le harcèlement et la violence 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* ».

L'ANI 2008 traite ainsi du stress au travail sans mentionner explicitement la notion de risques psychosociaux mais l'incitation à négocier de 2009 pour les entreprises de plus de 1000 salariés s'inscrivait dans une démarche de prévention des risques psychosociaux. Aussi, très peu de textes ne traitent que du stress sans mentionner les risques psychosociaux.

Les définitions du stress, du harcèlement et de la violence qui constituent les risques psychosociaux émanant de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, de l'OMS ou du BIT sont plus rarement évoquées.

Les accords et décisions unilatérales reprennent ces définitions « officielles » ou « reconnues » textuellement, en citation. Il ne s'agit pas ici de références à ces textes et conventions mais bien de l'adoption intégrale des définitions qu'ils produisent. Définitions génériques qui ne peuvent que déboucher sur un repérage de facteurs de risques eux-mêmes génériques, constat fait par la DGT dès 2011.

▲ Le choix du diagnostic externe au nom de l'indépendance

Les textes analysés reposent pour moitié sur un diagnostic externe, pour moitié sur un diagnostic interne, à effectuer ou déjà réalisé. Le recours à un organisme extérieur n'est cependant pas uniforme. Le degré d'implication de l'entreprise via la direction des ressources humaines (DRH), le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), les organisations syndicales (OS) ou les groupes ad hoc varie d'une société à l'autre, allant de l'appel d'offre avec restitution des résultats – en général au CHSCT – au partenariat, en passant par un suivi avec avis. L'indépendance des organismes extérieurs est la raison la plus souvent invoquée pour y avoir recours.

Les diagnostics internes, quand ils sont retenus, sont réalisés par des équipes plurielles qui associent le CHSCT et / ou les OS et / ou les autres IRP et/ou le médecin du travail, en commission, en groupe de travail, en tant que tels. Dans ce dernier cas les médecins peuvent participer, être consultés ou dans la moins bonne configuration, être informés. Mais ils sont toujours cités.

▲ La place complexe des salariés dans les diagnostics

Le bilan de la DGT relevait en 2011 la quasi absence de l'expression directe des salariés. Sur les cinquante-sept textes franciliens analysés vingt mentionnent explicitement la participation des salariés au diagnostic à travers des questionnaires, des entretiens, des tables rondes ou des groupes de travail. Dans 7 cas sur 20 le diagnostic est/ou devra être établi par un prestataire extérieur à l'entreprise.

L'expression directe des salariés, du moins d'une partie d'entre eux, n'est donc pas propre à un mode d'établissement du diagnostic, et elle figure dans un tiers des textes analysés.

Il est toutefois difficile d'en conclure que ce volet a progressé depuis 2011 à partir d'un échantillon non représentatif statistiquement.

De façon plus globale, pour les textes qui ne mentionnent pas l'expression directe, il semble abusif de parler d'absence des salariés dès lors que leurs instances représentatives sont partie prenante du diagnostic, ce qui est très majoritairement le cas.

Il conviendrait en outre d'interroger le statut de l'expression directe, sa qualité, son contexte : comment garantir l'expression des salariés, sur des risques ayant souvent pour origine l'organisation du travail, devant les organisateurs du travail qui ont éventuellement pouvoir hiérarchique, voire au final pouvoir de licenciement ? Le cas est encore plus délicat lorsque des personnes sont en cause.

▲ Des facteurs de risque généraux ...

Tous les textes ne déclinent pas les facteurs de stress répétés. En particulier, les accords cadre ne s'avancent pas toujours sur les causes potentielles. Mais qu'ils soient supportés ou fruits d'un diagnostic, les facteurs de stress cités en sus des grandes définitions tirées des ANI et des organismes de référence ont un caractère relativement général, applicable pratiquement à toute entreprise.

L'organisation et le contenu du travail, les conditions dans lesquelles il est exercé et le « management » figurent parmi les facteurs de risques le plus souvent identifiés (la moitié des accords, tant de méthode que de fond). Ils peuvent être relativement indifférenciés ou coller au quotidien des salariés.

Les relations de travail dégradées, qu'elles concernent un supérieur hiérarchique, des collègues ou d'autres services, sont presque autant citées que l'organisation du travail.

Les conditions matérielles de travail concernent le quart des textes. Une entreprise lie d'ailleurs explicitement le texte avec la question de la pénibilité et traite davantage de ce dernier thème, conçu comme facteur de stress au travail.

Les changements, d'autant plus lorsque l'information ou la communication font défaut, et le manque d'information sur la situation de l'entreprise, de l'emploi et les perspectives d'évolution sont perçus comme des facteurs de stress dans 15 textes.

Les phénomènes de harcèlement et de violence sont évoqués dans des textes émanant principalement d'entreprises dont les salariés ont affaire avec le public.

Les conflits de valeurs et les difficultés de conciliation entre vie privée et vie professionnelle sont moins souvent évoqués.

Le constat a peu évolué depuis 2011 : la majeure partie des textes « dresse une liste de facteurs de RPS indépen-

damment de l'activité de l'entreprise ». L'utilisation abusive et à mauvais escient des nouvelles technologies, quasi absente des accords analysés en 2011, n'est relevée que dans un texte francilien.

▲ ...qui font peu le lien avec les métiers et l'activité

Seuls quinze des cinquante sept textes analysés semblent « coller » réellement au travail quotidien des salariés pour déterminer au moins une partie des facteurs d'exposition aux risques psychosociaux. Quand le lien est fait, c'est dans des entreprises comportant des emplois exposés au contact avec le public ou à la pénibilité (construction, industrie), ou en situation économique ou sociale difficile.

De la pénibilité à la financiarisation : des facteurs de risque multiples

Les facteurs de risques de pénibilité forment le noyau dur de ces textes « au plus près » : les vibrations, les températures extrêmes, les agents chimiques, le bruit, les équipes alternantes, les horaires décalés, les tractions, la manipulation des containers, le tri des ordures, le transport des encombrants, les nettoyages en hauteur, l'éloignement professionnel et le dépasement des horaires sont pointés comme autant de sources de risques psychosociaux.

La standardisation des tâches, l'intégration de la performance financière, le *reporting* permanent... sont également parfois désignés comme facteurs de développement des RPS.

Le public, source de stress

Le contact avec le public, particulièrement le contact direct, reste une constante du risque de stress. Les incivilités et agressions, le travail aux caisses dans les magasins implantés en zones sensibles, les intrusions avec violences éventuelles, les exigences de la clientèle sont cités par des secteurs d'activité différents mais tous confrontés au public.

L'insécurité professionnelle facteur de RPS...

Les absences non prévues et la nécessaire réorganisation en urgence qui en découle, des réorganisations fréquentes, un avenir de l'entreprise totalement incertain sont relevés comme créant un climat propice au stress.

Ce dernier point est traité dans un accord conclu par une entreprise du commerce en très grande difficulté deux ans avant son dépôt de bilan et sa mise en faillite. Dès les premières lignes du préambule, la situation économique et financière préoccupante de l'entreprise (en difficulté depuis plusieurs années) constitue le cadre de l'accord : « *Les organisations syndicales et la Direction ont souligné que la poursuite des difficultés économiques de l'entreprise constituait la principale cause de stress auprès des collaborateurs de la société* ».

La situation particulière de l'entreprise, et non des considérations générales sur la santé au travail, est donc explicitement le socle des négociations et du texte produit. En effet, outre les incertitudes sur l'avenir, les difficultés de l'entreprise sont à l'origine du non renouvellement d'un matériel reconnu obsolète lui-même facteur de stress.

L'objectif de l'accord reste par conséquent modeste : « *Les parties ont également constaté que le contexte économique ne permet pas d'offrir les moyens d'une politique à la hauteur des besoins des salariés de l'entreprise* ».

L'accord est signé pour un an par trois organisations syn-

dicales sur cinq présentes. Le plan d'action *a minima* traduit à la fois l'impossibilité de toucher à l'organisation ou d'investir sur les conditions matérielles de travail et l'impuissance à agir sur la principale cause de stress, à savoir l'avenir menacé de l'entreprise et des emplois, avenir qui s'est avéré aussi sombre que prévu. Dans l'obligation de négocier, la société ne s'engage que sur des actions d'un coût minime.

Il serait intéressant de mesurer quel était, en 2011, le degré de certitude de la faillite à venir et des chances de reprise tant du côté patronal que syndical et comment il a influé sur les dispositions de l'accord. Avec près de 1 000 salariés l'entreprise devait en tout état de cause négocier, mais les organisations syndicales n'étaient pas contraintes de signer et le tout pouvait se conclure par une décision unilatérale après désaccord.

... ou omise lors des négociations

Dans une entreprise industrielle, alors même qu'une fermeture d'un établissement important est actée au moment de la signature du texte, celui-ci présente *a priori* un plan d'action abouti mais sans qu'aucune mention de cette fermeture ne soit faite. Cette restructuration n'apparaît donc pas comme constituant un facteur de RPS aux yeux des signataires.

▲ Des indicateurs plutôt axés sur les conditions de travail

Des indicateurs de diagnostic ou de suivi interchangeables

Des indicateurs sont utilisés à la fois pour le diagnostic (re-pérer et évaluer le stress, les violences, le harcèlement...) et pour le suivi (évolution des premiers, temps et moyens consacrés à ce sujet dans l'entreprise...).

Les diagnostics réalisés ou prévus s'accompagnent souvent d'indicateurs chiffrés qui peuvent s'appliquer à toutes les activités. L'absentéisme, le turn-over, les accidents du travail et les maladies professionnelles, les visites médicales spontanées, à la demande du salarié ou de l'employeur, et la durée du travail sont les plus souvent cités.

Pour le suivi des actions, le même type d'indicateurs est utilisé. Il est en est ainsi du nombre de réclamations auprès des IRP, du nombre d'appels du n° vert quand il est mis en place. Deux entreprises incluent également des indicateurs de climat ou de fonctionnement social : heures de délégation, nombre de réunions du comité d'entreprise et des délégués du personnel, moyens dont ils disposent, enquêtes et actions du CHSCT, nombre d'accords, participation aux élections, nombre d'heures de grève.

Globalement, les indicateurs concernent plutôt des conditions de travail et d'emploi et leurs conséquences directes, dont les éléments sont plus facilement mesurables. L'état de ces conditions favorise plus ou moins les RPS, ces derniers dépendant aussi de facteurs moins quantifiables (attitude d'un « petit chef », placardisation, comportements hostiles des collègues ou du public, angoisses liées à l'incertitude sur l'avenir de l'entreprise ou du métier etc.)

Certains textes, vont plus loin et y ajoutent le nombre de situations graves ou dégradées ainsi que le nombre de plaintes ou contentieux pour harcèlement ou violence. Ils émanent d'entreprises ou de groupes des secteurs en contact avec le public, pouvant cumuler isolement du salarié et contact avec le client. Un texte mentionne le nombre de suicides ou de tentatives de suicide. Pour deux entreprises, les indicateurs sont mesurés à partir d'enquêtes internes spécifiques

(questionnaire HAD⁴ ; questionnaire sur les risques de stress ; questionnaire sur les symptômes du stress ; autre questionnaire).

D'autres plus en lien avec l'activité

A ces indicateurs généraux s'ajoutent parfois des indicateurs plus liés aux spécificités de l'activité.

Le fonctionnement même de l'entreprise est évoqué dans deux textes du commerce. Des entretiens collectifs prévus avec des salariés portent entre autres sur l'organisation et le rythme de travail et la répartition des tâches : les analyses devront tenir compte de la région, du type de configuration des magasins et de la représentativité des participants (fonction, ancienneté...). Les promotions et les mutations feront l'objet d'un suivi ainsi que le nombre d'heures des contrats. Le positionnement managérial du supérieur hiérarchique et la structure de l'entreprise font l'objet d'indicateurs : problèmes logistique de volume des camions de livraison, précarité des travailleurs à temps partiel, adéquation des moyens en fonction de la charge de travail, gestion des appels téléphoniques...

Des indicateurs portent sur la production même des sociétés : ainsi la qualité des produits ou des services, dans les secteurs de la restauration et de l'hébergement touristique : l'accueil, le degré de convivialité fournie au client, la rapidité du service.

▲ Des actions adaptées... ou pas ?

Les mesures envisagées, préconisées ou mises en œuvre dépendent étroitement du caractère plus ou moins général ou précis du diagnostic. Certains accords-cadres dégagent même des pistes d'action ; soit en termes de prévention, le diagnostic concerne dans ce cas plus des mesures réparatoires de situations dégradées ; soit en termes de conditions de travail, le diagnostic doit alors affiner et préciser les dispositions ou porter un regard général, par exemple sur l'organisation.

Les mesures proposées ne sont pas toujours en correspondance avec les facteurs de risques évoqués ou s'inscrivent dans les obligations légales sans aller au-delà (protections individuelles et/ou collectives...). Cependant une partie au moins des mesures de prévention et de lutte contre les risques psychosociaux revêt, dans les textes de ces entreprises, un caractère concret et pragmatique.

Priorité à la formation de la hiérarchie

Très logiquement la formation de la hiérarchie fait partie des mesures « de tête », plus fréquentes que la formation des salariés ou des membres des instances représentatives du personnel (IRP). L'information en direction de ces deux catégories est peu évoquée. Elle s'explique en grande partie par la participation du CHSCT au processus : l'information est « de fait » pour ses membres et peut être répercutée aux salariés sans le truchement d'une opération de communication spécifique.

A noter qu'un seul texte déploie des mesures de formation en relation avec les facteurs de risques identifiés : le mauvais usage des NTIC est pointé comme facteur de risque et l'accord prévoit de former la hiérarchie à leur bon usage.

Les textes qui détaillent les acteurs de la prévention et de la lutte contre les risques psychosociaux n'oublient pas de citer les salariés eux-mêmes, parfois en les incluant dans des groupes de travail ou des commissions, parfois uniquement pour leur enjoindre vigilance et attention. Dans certains cas

des mesures de formation plus ou moins générales sont également destinées aux IRP (membres du CHSCT notamment).

Les conditions de travail, moins souvent mais plus précisément abordées

Les négociateurs sur les RPS s'ancrent alors davantage dans l'analyse des risques physiques. Moins fréquemment évoquées, les conditions matérielles d'exercice du travail donnent lieu à des mesures souvent très précises. Les diagnostics effectués au plus près des métiers en sont l'archétype. Ainsi, l'entreprise qui a réalisé la cartographie pénibilité d'une usine virtuelle, liste : du matériel adapté pour les problèmes liés aux vibrations, (y compris le carénage des chariots extérieurs), le remplacement des produits cancérigènes et la sensibilisation aux produits non substituables, le déploiement d'un logiciel de gestion des risques chimiques et la mesure des valeurs limites d'exposition professionnelle par un organisme agréé sur tous les sites, des vêtements et accessoires adaptés pour les températures extrêmes dont le seuil est abaissé de 2% et une ventilation améliorée, des bouchons d'oreille et l'intégration du volet bruit dans le cahier des charges.

Nouvelles procédures, nouveaux matériels, adaptation des postes ou, plus modestement, rénovation et amélioration des salles de pause et des sites font partie des mesures concrètes au quotidien.

Il est intéressant de relever, dans trois textes d'entreprises de services, un souci d'inclure la sous-traitance, les entreprises intervenantes extérieures et les salariés intérimaires dans la réflexion sur les RPS. L'attention portée aux conditions de travail de salariés d'autres entreprises peut évidemment obéir à des motivations très diverses que le seul texte ne permet pas de cerner.

Quelques-uns enfin apportent des réponses sans lien réel avec les conditions de travail. L'exemple le plus frappant est le texte d'une entreprise de services informatiques, qui préconise des conférences sur le sommeil, un programme d'arrêt du tabac, une charte de bonne conduite.... Ce type de mesure est-il inadapté ou correspond-il à de « nouvelles » formes de travail (voir encadré 2) ?

Dans un autre texte, les mesures préconisées pour lutter contre le stress au travail peuvent apparaître comme un contournement du problème, voire générer elles-mêmes de nouveaux risques. Ainsi, un texte cite l'adoption de la GED (gestion électronique des documents) permettant la standardisation des documents et la permutabilité des équipes (un salarié remplaçant un collègue absent). Il n'est pas sûr qu'une telle mesure, derrière une apparente simplification, ne vienne pas accroître le niveau de stress au travail de salariés si le remplacement se fait à l'interne.

Cet exemple illustre l'idée que ce sont moins les techniques qui sont mises en place qui permettent de prévenir le stress que les procédures d'accompagnement et de formation qui les encadrent et l'organisation du travail dans laquelle elles s'inscrivent.

L'organisation du travail, piste globale de réflexion ou d'action

L'organisation du travail balaye un spectre large d'interventions, des plus pragmatiques aux plus générales.

Parmi les premières, on peut citer la planification des congés, l'optimisation des plannings, le respect de la durée hebdomadaire et l'ajustement du décompte du repos quoti-

⁴ L'échelle HAD (Hospital Anxiety and Depression Scale) est un auto-questionnaire qui permet de détecter les troubles anxieux et dépressifs.

dien en cas de fermeture tardive, le processus qualité, le travail en équipes et de nuit.

Parmi les secondes, on relève l'expression des salariés, l'anticipation et l'accompagnement des changements organisationnels, l'évolution de carrière, la clarification des missions et des compétences avec la normalisation et l'harmonisation des rémunérations. L'organisation du travail peut également faire l'objet d'un simple signalement comme facteur potentiel de risque, particulièrement dans les accords-cadres.

▲ **Primauté à la prévention, des mesures individuelles pour la réparation**

La prévention du stress au travail est le thème le plus souvent traité. Hormis les accords-cadres, les textes traitant explicitement de prévention (avec, au moins, quelques détails) ont également traité des conditions de travail.

La prévention peut prendre un caractère collectif à travers des enquêtes, des réseaux d'alerte, la reconnaissance des métiers, les promotions, l'accompagnement des changements dans l'organisation, la mesure de l'impact de l'évolution de la clientèle, le développement des compétences, l'adaptation des moyens aux missions etc. Elle est également collective lorsqu'elle passe par l'amélioration des conditions de travail (manutention, agents chimiques, équipements et procédures de sécurité...). Elle revêt cependant plus fréquemment un aspect individuel : entretiens, cellules d'écoute, congés et compensations horaires au cas par cas.

Il est bien évident que les mesures de prévention peuvent également constituer des mesures réparatoires (entretiens de pré-reprise ou de deuxième partie de carrière par exemple). Tout dépend de la situation du salarié auquel elles s'adressent, déjà en situation difficile ou dégradée ou susceptible d'y être confronté. De plus, la procédure prévue peut être plus ou moins facilitante. Un texte prévoit ainsi que tout collaborateur peut demander une ligne téléphonique pour joindre un numéro vert dédié, ce qui obère quelque peu le caractère anonyme de l'appel.

Les mesures réparatoires dépendent en partie du diagnostic d'origine (ou de la façon dont il est conçu pour les accords de méthode). Elles concernent quasi uniquement les situations de harcèlement, de violence et d'agression. Elles renvoient à des mesures génériques comme l'assistance psychologique et/ou la mise en place d'un numéro vert, pouvant être mobilisées de façon préventive ou après la survenue d'un incident. Un texte inclut pourtant l'amélioration des congés de fin de carrière, l'aide à la reconversion en cas d'inaptitude et le reclassement avec garantie de rémunération. Un autre prévoit une procédure de gestion de crise post traumatique en cas d'accident du travail mortel notamment.

▲ **Pilotage et suivi conformes à la loi**

Le pilotage et / ou le suivi de l'accord sont majoritairement prévus. L'un des rares textes n'abordant pas le sujet est un avenant à un accord-cadre qui, lui, le mentionne. Deux sont des décisions unilatérales. Le dernier s'appuie sur le fonctionnement normal du CHSCT.

Le CHSCT est présent dans tous les cas, conformément à l'obligation faite à l'employeur, soit en tant que tel soit au sein de commissions ad hoc, prévues dans neuf textes. Les autres IRP sont souvent associées. Les salariés participent à ces instances dans deux cas. L'information des salariés sur le suivi de l'accord ou du plan est donc prévue à travers les institutions qui les représentent. Trois textes prévoient un observatoire, avec réunion trimestrielle dans un cas.

Globalement les entreprises se conforment aux obligations légales.

▲ **Un thème en voie de disparition ?**

Malgré une légère augmentation du nombre de textes déposés en 2010 et 2011 (une centaine par an), le thème des risques psychosociaux reste très marginal dans la négociation (qui a abouti au dépôt de plus de 23 000 textes, tous thèmes confondus, en Île-de-France en 2011). Cependant, l'analyse approfondie des textes déposés entre 2009 et 2011 révèle une appropriation du sujet par quelques négociateurs.

Si le cadre national posé par l'ANI, notamment, est régulièrement repris, quelques-uns vont au-delà en partant d'une analyse concrète des conditions de travail, et en proposant des mesures de terrain. Pour d'autres, la négociation sur les RPS est l'occasion de faire une relecture des négociations déjà menées et de repérer les mesures existantes et potentiellement mobilisables sur le sujet. Pour beaucoup, le sujet reste complexe et le passage préalable par des accords de méthode doit permettre de garantir une meilleure préparation des plans d'action à mettre en place.

Il faut voir si, dans les années à venir, là où ce thème a fait l'objet de négociations, les participants s'en ressaisiront ou si le sujet sera progressivement oublié comme peut le laisser penser le très faible nombre de textes enregistrés après 2011, du moins pour les vingt-trois textes analysés mentionnant une durée de l'accord, généralement un ou trois ans.

Que deviendra la négociation sur le stress au travail dans le cadre de la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, qui intègre un article prévoyant la possibilité d'une négociation unique sur la qualité de vie au travail, conformément aux vœux des partenaires sociaux dans leur accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 « vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) et l'égalité professionnelle » ? Cette dernière offre la possibilité de regrouper en un seul texte les négociations portant sur l'égalité professionnelle, le régime de prévoyance et de maladie, la durée du travail, le temps partiel, les travailleurs handicapés, la mobilité professionnelle et géographique et la pénibilité. Assistera-t-on à une réelle prise en compte de la question des RPS à l'occasion de ces négociations, ou à une dilution du thème dans la notion du « bien-être au travail ».

Encadré 2 : Focus sur deux textes emblématiques

Un cas typique d'imputation de la responsabilité des RPS aux individus

Dans son article sur « Les consultants et les informaticiens » in Revue française de gestion 2006/9-10 (n° 168-169), I. Berrebi-Hoffmann analyse des structures dans lesquelles les contrôles horizontaux (contrôle social par les pairs et mise en concurrence sur le marché interne) permettent d'organiser des informaticiens qui se considèrent plus comme des « free lance » que comme des salariés.

Le cas qui suit est typique d'une entreprise dans laquelle les salariés se perçoivent comme des indépendants et fonctionnent en conséquence.

Le plan d'action de la plateforme de services informatiques forte de plus de 200 salariés, est un archétype de production de texte « parce que c'est obligatoire », dont il est bien difficile de savoir ce qu'il porte.

Assis comme bien d'autres sur la définition du stress de l'ANI 2008 et de l'INRS, le plan tire les conclusions des résultats du groupe de travail mis en place en 2010 pour proposer une série de mesures de lutte et de prévention. En termes de prévention, elles consistent, du point de vue collectif, essentiellement en communication. Celle-ci se déploie sous forme classique - informations générales sur l'entreprise

(changements...) et réunions d'équipe - ou sous forme plus adaptée sans doute au secteur d'activité, du moins à l'image qu'il véhicule ou se fait de lui-même : « *PixBreakfast* », « *Weekly Meeting* », « *Happy Mondays* » et « *News Letter* ».

Le bien être au travail du salarié dépend uniquement de sa vie privée et de son comportement : l'entreprise met en place des actions Sommeil et Tabac. L'amélioration des conditions de travail repose aussi principalement sur les salariés : charte de bonne utilisation des courriels et de bonne conduite en *open space*. La société envisage toutefois de mettre à sa disposition une permanence Infirmierie ainsi que du matériel et du mobilier adaptés sur *présentation d'un certificat médical*.

L'organisation du travail est abordée sous l'angle de la refonte des fiches métier et de l'informatisation de l'entretien annuel.

La hiérarchie est appelée à se former (sensibilisation au droit du travail, management, ateliers), charge à elle de s'auto-évaluer en utilisant les tests 360°.

En termes de traitement de situations de stress ou de conflit advenues, l'entreprise crée un comité des risques psychosociaux constitué de « capteurs » volontaires issus de la DRH, du CHSCT et de l'infirmierie (que se passe-t-il s'il n'y a aucun volontaire ?).

En conclusion la hiérarchie doit « *prêter attention aux signaux de stress* » et l'entreprise « *mieux prendre en compte l'aspect humain de ses projets* ».

Ce plan d'action ne pose aucune question (et n'apporte aucune réponse) à l'organisation et au contenu du travail ni théorique ni réel, mais enjoint aux salariés de veiller à ce que leur vie privée convienne à l'entreprise et à ce que leur comportement règle les problèmes.

Dans la droite ligne de l'individualisation des relations de travail et, partant, de la responsabilisation du salarié, relevée depuis plusieurs années par les chercheurs, il n'engage l'entreprise sur aucun point. Ainsi que le relève D. Linhart : « *En ce qui concerne le code du travail, les codes de conduite, les chartes éthiques donnent au management le droit de définir ce qui est moral dans l'entreprise, la loyauté à avoir à l'égard de l'entreprise [...] pour définir le salarié vertueux* » (la Revue de la CFDT n° 103, 2011). Tout le poids est mis sur la prévention primaire avec ingérence dans des pans de la vie privée des salariés.

Deux façons de traiter des risques psychosociaux dans un même secteur d'activité en gardant performance et efficacité en ligne de mire

Deux entreprises du secteur hôtellerie restauration mentionnent performance et efficacité dès le titre de l'accord, affichant donc dès l'abord une préoccupation économique présente dans les autres textes mais moins mise en avant. Elles diffèrent dans leur diagnostic. La première en reste aux généralités, la seconde se porte au plus près des métiers. Pourtant dans les deux cas les mesures préconisées restent elles aussi générales. Avoir su analyser les particularités de l'activité ne garantit pas leur concrétude, ou plutôt leur lien direct et immédiat avec l'activité quotidienne des salariés.

La première société a conclu un accord de méthode sur les risques psychosociaux en février 2010, l'a amendé par un avenant en mai 2010 allongeant les délais et élargissant le groupe de projet à un nombre supérieur de salariés pour tenir compte de la diversité des sites, puis a conclu un accord de prévention en février 2012. Ce parcours classique (cadrage, aménagement du cadrage, mise en œuvre) permet de suivre la démarche dans son entier.

L'accord de méthode répond au plan d'urgence gouvernemental d'octobre 2009 ainsi que le précise le préambule. Il pose également en axiome l'impact de la « qualité de vie » sur la productivité, la fidélisation, la performance, ainsi que son coût, si elle se dégrade, pour l'ensemble de la société. Les deux composantes du problème, santé et économie, sont à égalité au centre de l'accord de méthode.

L'établissement du diagnostic est envisagé en deux phases : le recueil et l'analyse de données existantes, menés en interne par un groupe de projet ; une analyse qualitative menée par un intervenant extérieur et basée sur des entretiens individuels, des questionnaires, des indicateurs de santé etc. Le diagnostic, présenté devant le CE, devra aboutir à des pistes d'action. L'accord de méthode est signé à l'unanimité.

Le processus aboutit en février 2012 à un « *accord sur la prévention des risques psychosociaux, sur le bien être et sur la performance des collaborateurs de la société* ». Les définitions du stress, des RPS et du bien-être au travail données dans l'accord sont toutes d'ordre général et la définition du bien-être est flanquée d'une définition de

la performance individuelle dont la source n'est pas référencée. Les indicateurs retenus pour assurer la prévention touchent au fonctionnement, à la santé et à la sécurité : absentéisme, turnover, productivité, qualité des produits et services, relations sociales (en heures, en nombre de réunions, de conflits...), AT/MP, situations graves et dégradées, nombre d'inaptitudes. Les acteurs et leur rôle font l'objet d'une description conséquente.

Le plan d'action proprement dit mentionne en ouverture que « *Les résultats propres à chaque site devront donner lieu à un plan d'action réalisé en région* ». C'est la seule allusion à la particularité des sites et des métiers. Les mesures envisagées comprennent la promotion des « bonnes pratiques » et le développement du dialogue social, conséquence entre autres du « *climat de méfiance à l'égard de la Direction* » mentionné dans le texte. La création d'un label bien être et d'un code de conduite forme une seconde série de mesures qui concernent les droits, devoirs, comportements et responsabilités de chaque salarié.

Sur un registre moins individuel l'amélioration du bien être et de la performance repose sur une valorisation des métiers (mise à jour des postes, professionnalisation, CQP, formations, entretiens, évaluation des performances et « *assessment* »), une meilleure reconnaissance au travail. Mais elle tient aussi à l'amélioration de la qualité de vie (relaxation, sommeil, nutrition, énergie, ergonomie, maîtrise de soi...) qui dépend du seul salarié, et de son comportement, et à une bonne communication sur le sujet. Les personnes déjà en difficulté font l'objet d'un accompagnement hiérarchique et médical. Une commission du bien-être au travail est chargée du suivi de ce plan.

Tout en restant à un fort niveau de généralité de l'accord (les RPS) et à un relatif niveau de précision pour les différentes mesures, l'accord ne dit rien de concret sur ce qui doit ou peut changer (être intensifié, amélioré, disparaître...) dans le quotidien des salariés, et fait porter tout le poids de la prévention sur les individus (qui doivent s'exprimer, s'autoévaluer, respecter un code de conduite etc...). Or contrairement à l'entreprise informatique du premier exemple, les salariés de cette société de restauration traditionnelle ne fonctionnent pas comme des *free lance*.

Le paragraphe qui aborde l'organisation du travail et le rôle de la hiérarchie, les processus et conditions de travail, les situations de marginalisation ou d'isolement, les ordres contradictoires, représente une modeste partie du texte. Une commission Bien-être au travail - de composition classique - est chargée de suivre l'application de l'accord.

Également préoccupée de l'efficacité au travail, ainsi qu'elle le rappelle en d'autres termes, la seconde société borne strictement, dans le préambule, la portée du texte : il portera sur le stress au travail et uniquement au travail, sans débordement sur le hors travail.

Comme le précédent, le texte donne des définitions très générales du stress, du harcèlement, des violences, tirées des ANI 2008 et 2010. Mais à l'inverse, après un bref exposé des facteurs *généraux* de stress au travail (information sur la stratégie et la situation économique, la maîtrise de son travail, le climat, les pressions de la clientèle), il décrit les facteurs *spécifiques* à l'activité et aux métiers de la restauration, employés comme encadrement.

Ainsi sont abordées les sujétions du service (être rapide sans avoir l'air pressé, être concentré sur une demande en étant attentif aux autres, se montrer avenant même avec un client désagréable), l'implantation géographique (zones sensibles ou mal desservies), les conséquences d'une absence imprévue et non prévenue (désorganisation-réorganisation), la simultanéité des tâches, la pression supportée par les chefs d'établissement (sécurisations), les intrusions (jusqu'à la forme extrême du braquage).

Différentes instances sont prévues pour détecter les sources de tension. Outre les sources habituelles (CHSCT, DP, médecins du travail...), des réunions d'unité et des tables ouvertes doivent permettre un suivi au plus près des établissements. Les mesures envisagées comprennent la formation, la sensibilisation et la communication, la refonte du dispositif d'assistance en cas d'intrusion ou de violences, un numéro vert. Chaque établissement, entreprise ou siège présentant des problèmes spécifiques fait l'objet de traitements spécifiques initiés par la DRH.

Une commission ad hoc incluant la direction, les organisations syndicales, le CHSCT et le CE est chargée du pilotage et du suivi de l'accord.

Hélène Chamboredon, Catherine Daniel
Directrice d'Île-de-France / SESE

Méthodologie

Les accords d'établissement, d'entreprise et de groupe, ainsi que les accords conclus dans le cadre des Unités économiques et sociales (UES) doivent être déposés auprès de l'Unité territoriale de la DIRECCTE du lieu de signature du texte en deux exemplaires : une version papier et une version électronique. La version électronique est enregistrée dans la base ACCENT qui permet d'accéder directement aux textes. Le moteur de recherche propose différents critères : raison sociale de l'entreprise, date de signature de l'accord, mots-clés....

Les 57 textes sélectionnés sur les 268 déposés jusqu'en mai 2013 ne sont pas statistiquement représentatifs mais leur choix s'est opéré sur les critères suivants : Le texte ne devait pas être : un avenant anecdotique, une NAO, la reconduction d'un accord existant sans autre précision, une erreur de thème, un doublon, inaccessible, un PV de désaccord sauf s'il contenait un grand nombre de précisions sur les points de rupture, ce qui est rare. La sélection tâchait d'assurer des groupes, des UES, des entreprises, des accords et des décisions unilatérales, des secteurs d'activité un peu diversifiés, des accords de méthode et des accords de mise en œuvre, des diagnostics internes et externes. Des textes de méthode ont été recherchés pour quelques accords de mise en œuvre afin de tenter d'analyser l'adéquation (ou pas) des mesures aux constats.

Les entreprises ayant produit les textes analysés

Secteur NAF700	Intitulé du texte	mots repris par les rédacteurs (hors citation)
151A Production de viandes de boucherie	Accord collectif relatif au bien-être au travail et à la libre expression des salariés	souffrances physiques et morales, RPS, harcèlement sexuel, harcèlement moral, discrimination, violences, droit d'expression
151C Production de viandes de volaille	Accord relatif sur la prise en compte de la pénibilité physique et le bien-être au travail	pénibilité, bien-être, RPS
175A Fabrication de tapis et moquettes	Accord portant sur l'amélioration du bien-être au travail et la prévention des risques psycho-sociaux	RPS, stress
182E Fabrication de vêtements de dessus pour femmes	Accord de méthode sur la prévention des risques psycho-sociaux	RPS, stress, incivilités, violence
232Z Raffinage de pétrole	Accord relatif au groupe Qualité de vie au travail-Ecoute et prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux	qualité de vie au travail, RPS
244C Fabrication de médicaments	Accord relatif à la prévention des risques psycho-sociaux	souffrance au travail, RPS, stress, mal-être, épuisement professionnel, harcèlement moral, violence
271Y Sidérurgie	Accord relatif à l'évaluation et à la prévention du stress professionnel	stress professionnel
271Y Sidérurgie	Accord prévention du stress	stress professionnel
292C Fabrication d'ascenseurs, monte-charges et escaliers	Constat de désaccord prévention du stress	stress, RPS
334A Fabrication de lunettes	Plan d'action relatif à la prévention et au traitement des risques psycho-sociaux (2012)	stress au travail, harcèlement moral, harcèlement sexuel, violence interne et externe, RPS
334A Fabrication de lunettes	Accord de méthode sur la prévention et le traitement des risques psycho-sociaux (2010)	stress, rps
343Z Fabrication d'équipements automobiles	Accord de Groupe relatif à la Prévention des Risques Psycho Sociaux par l'amélioration de la qualité de vie au travail	Risques Psycho Sociaux (RPS), Stress, Stress au travail, Troubles Musculo Squelettiques, Harcèlement moral, Harcèlement sexuel
451A Terrassements divers, démolition	Plan d'action sur la prévention des risques psycho-sociaux au travail	bien-être, RPS, qualité de vie au travail, stress
452B Construction de bâtiments divers	Accord sur la prévention des risques psycho-sociaux au travail	stress, RPS, équilibre vie professionnelle/vie privée
452U Autres travaux spécialisés de construction	Accord sur le stress au travail	stress, harcèlement, violence, qualité de vie au travail, équilibre vie professionnelle/vie privée
453A Travaux d'installation électrique	Accord relatif à la prévention des risques psycho-sociaux et du stress	RPS, stress
514L Commerce de gros de parfumerie et produits de beauté	Accord de méthode sur le stress au travail	stress
521F Hypermarchés	Accord d'entreprise sur la santé au travail	risques professionnels physiques, RPS, pénibilité, violences, harcèlement moral, harcèlement sexuel
521H Grands magasins	Accord cadre de méthodologie, définition de la mise en œuvre d'un plan d'action relatif à la prévention des risques psycho-sociaux	RPS, stress
523E Commerce de détail de parfumerie et de produits de beauté	Accord relatif à la prévention et à la lutte contre les risques psycho-sociaux	RPS, stress, harcèlement, discrimination, violence, mal-être
524A Commerce de détail de textiles	Accord d'entreprise sur la mesure et la prévention du stress au travail	stress, RPS, violence
524C Commerce de détail d'habillement	Accord sur la prévention et la lutte contre le stress au travail	stress
524L Commerce de détail d'appareils électroménagers	Accord de méthode portant sur la mise en œuvre de la prévention des risques psycho-sociaux	stress
524L Commerce de détail d'appareils électroménagers	Accord d'entreprise sur la prévention des risques psycho-sociaux	stress
524L Commerce de détail d'appareils électroménagers	Accord collectif sur la prévention du stress et des risques psycho-sociaux	stress, RPS, agressivité
524V Commerce de détail d'horlogerie et de bijouterie	Accord de méthodologie sur la prévention du stress et des risques psycho-sociaux	stress, RPS
526A Vente par correspondance sur catalogue général	Plan d'action relatif à la prévention des risques psycho-sociaux	stress, RPS, souffrance au travail
552E Autre hébergement touristique	Accord d'entreprise relatif au stress au travail	stress
552E Autre hébergement touristique	Accord de méthode sur l'évaluation et la prévention des risques psycho-sociaux	RPS, qualité de vie au travail, violence
553A Restauration de type traditionnel	Accord relatif à l'amélioration du bien-être et de l'efficacité au travail	RPS, stress, harcèlement, violences verbales et physiques
553A Restauration de type traditionnel	Accord de méthode sur les risques psycho-sociaux	RPS, stress, harcèlement, violence
553A Restauration de type traditionnel	Avenant à l'accord de méthode sur les risques psycho-sociaux	
553A Restauration de type traditionnel	Accord sur la prévention des risques psycho-sociaux, sur le bien-être et sur la performance des collaborateurs de la société	RPS, stress, performance, bien-être, harcèlement, violence
602L Transports routiers de marchandises de proximité	Accord de méthode sur la prévention des risques psycho-sociaux	stress, RPS
602L Transports routiers de marchandises de proximité	Accord sur la prévention des risques psycho-sociaux	stress, RPS, tension
611A Transports maritimes	Plan d'action portant sur la pénibilité et le stress au travail	pénibilité, stress
631E Entreposage non frigorifique	Accord portant sur les modalités de mise en œuvre et de suivi du plan d'action pour la lutte contre le stress au travail	stress, RPS
634C Organisation des transports internationaux	Accord relatif au stress au travail	stress
651C Banques	Accord sur la prévention et le traitement du stress au travail et des risques psycho-sociaux	stress, incivilités, agressions, harcèlement, violence
660G Assurance relevant du code de la mutualité	Accord concernant la qualité de vie au travail et la prévention des risques psycho-sociaux	stress, violence, RPS
660G Assurance relevant du code de la mutualité	Accord de méthode sur la démarche d'évaluation et de prévention du stress au travail	stress, violence
702A Location de logements	Accord de méthode sur la mesure de la pénibilité au travail et du stress	RPS, pénibilité
702A Location de logements	Accord portant plan d'action pour la qualité de vie au travail	RPS, pénibilité, incivilités, souffrance au travail
741J Administration d'entreprises	Accord relatif à la prévention des risques psycho-sociaux	RPS
741J Administration d'entreprises	Accord cadre sur la prévention du stress au travail	stress
741J Administration d'entreprises	Accord sur le dispositif d'évaluation et de prévention du stress professionnel	stress, RPS, violence
741J Administration d'entreprises	Accord collectif sur le développement de la qualité de vie au travail	stress, RPS, harcèlement, pénibilité
741J Administration d'entreprises	Accord de méthode sur l'évaluation et l'analyse des risques psycho-sociaux	stress, RPS, violence interne, violence externe
741J Administration d'entreprises	Accord sur la prévention des risques psycho-sociaux	stress, RPS, violence interne, violence externe
747Z Activités de nettoyage	Accord d'entreprise sur la prévention des risques psycho-sociaux	RPS, stress, violence, incivilités
747Z Activités de nettoyage	Accord de méthode sur le stress au travail et les risques psycho-sociaux	stress, RPS
748H Centres d'appel	Accord collectif sur la prévention des risques psycho-sociaux	RPS, stress, incivilités, harcèlement moral, harcèlement sexuel, souffrance au travail
753B Gestion des retraites complémentaires	Accord relatif à la prévention du stress au travail	stress
753B Gestion des retraites complémentaires	Accord relatif à la prévention du stress au travail	stress
803Z Enseignement supérieur	Accord de méthodologie relatif à la construction et la mise en œuvre d'un plan d'actions et de prévention pour l'amélioration de la qualité de vie au travail	RPS
921J Projection de films cinématographiques	Avenant à l'accord sur la prévention du stress au travail et des risques psycho-sociaux	
921J Projection de films cinématographiques	Accord cadre sur la prévention du stress au travail et des risques psycho-sociaux	stress, RPS
923F Manèges forains et parcs d'attractions	Accord relatif à la politique de prévention, d'évaluation et de traitement du stress au travail et des risques psycho-sociaux	stress, RPS, souffrance au travail, harcèlement, violence

* Certaines entreprises ayant déposé plusieurs textes leur nombre est inférieur à 57

Direction régionale des entreprises, de la concurrence et de la consommation, du travail et de l'emploi d'Île-de-France

19, rue Madeleine Vionnet – 93300 Aubervilliers – Tél. 01 70 96 13 00

Directeur de la publication : Laurent Vilboeuf

Réalisation : Service études, statistiques et évaluation / dr-idf.statistiques@direccte.gouv.fr

Diffusion : Service communication et documentation