

# ACCORD SUR LA SANTE AU TRAVAIL

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>4</b>
<b>1 LE CADRE DE L'ACCORD</b> .....	<b>5</b>
1.1 SON OBJET .....	5
1.2 SON CHAMP D'APPLICATION .....	5
<b>2 UNE PLURALITE D'ACTEURS : LEURS ROLES ET MISSIONS</b> .....	<b>5</b>
2.1 ACTEURS INTERNES .....	5
2.1.1 <i>La Direction</i> .....	5
2.1.2 <i>Le Management de proximité (n+1 et n+2) et management de projet</i> .....	6
2.1.3 <i>Les Services des Ressources Humaines et Affaires Sociales</i> .....	6
2.1.4 <i>Le Référent Santé et Sécurité</i> .....	6
2.1.5 <i>Le CHSCT et la coordination des CHSCT</i> .....	7
2.1.6 <i>Le Service de Santé au Travail</i> .....	8
2.1.7 <i>Le Salarié</i> .....	8
2.1.8 <i>Le Sauveteur Secouriste du Travail</i> .....	9
2.2 ACTEURS EXTERNES .....	9
2.2.1 <i>La CARSAT (caisse d'assurance retraite et de santé au travail)</i> .....	9
2.2.2 <i>L'ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail)</i> .....	9
2.3 FONCTIONNEMENT ENTRE LES ACTEURS .....	10
<b>3 UNE IDENTIFICATION DES RISQUES ET DES SITUATIONS D'EXPOSITION POUR UNE POLITIQUE DE PREVENTION ADEQUATE</b> .....	<b>10</b>
3.1 RISQUES GENERAUX, SANITAIRES OU LIES AUX INSTALLATIONS ET EQUIPEMENTS.....	11
3.1.1 <i>Risques de pathologies spécifiques</i> .....	11
3.1.2 <i>Risques sanitaires</i> .....	11
3.1.3 <i>Autres risques</i> .....	11
3.2 RISQUES LIES A L'ACTIVITE ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX .....	12
3.2.1 <i>Risques physiques</i> .....	12
3.2.2 <i>Risques psychosociaux</i> .....	12
3.2.3 <i>Risques de maladies cardiovasculaires</i> .....	12
3.2.4 <i>Situations d'exposition liées aux modalités et aux conditions de travail</i> .....	13
3.2.4.1 <i>Eloignement du domicile</i> .....	13
3.2.4.2 <i>conditions d'isolement</i> .....	13
3.2.4.3 <i>Travail en mode forfait</i> .....	13
3.2.4.4 <i>Horaires atypiques</i> .....	13
3.2.4.5 <i>Travail au téléphone</i> .....	14
3.2.4.6 <i>Télétravail</i> .....	14
3.2.4.7 <i>Travail à temps partiel</i> .....	14
3.2.4.8 <i>Période d'inter-contrat</i> .....	14
3.2.4.9 <i>Salariés en forfait jours</i> .....	14
3.2.5 <i>Situations d'exposition liées au management, à l'organisation de l'activité et à la gestion RH</i> .....	14
3.2.5.1 <i>Intégration dans l'entreprise</i> .....	14
3.2.5.2 <i>Affectation sur projet / mission</i> .....	15
3.2.5.3 <i>Démarrage d'une mission</i> .....	15
3.2.5.4 <i>Évaluation et restitution</i> .....	15
3.2.5.5 <i>Situation de subordination</i> .....	15
3.2.5.6 <i>Situation d'encadrement</i> .....	15

3.2.5.7	Changement organisationnel.....	15
3.2.5.8	Changements d'outils et de process.....	15
3.2.5.9	Déménagements et aménagements.....	16
3.2.6	<i>Situations liées à certaines activités</i> .....	16
3.2.6.1	Fonctions Support.....	16
3.2.6.2	Fonctions commerciales .....	16
3.3	RISQUES PATHOLOGIQUES LIES A DES SITUATIONS PERSONNELLES.....	16
3.3.1	<i>Reprise d'activité suite à une absence</i> .....	16
3.3.2	<i>Affections de longue durée</i> .....	17
<b>4</b>	<b>UNE POLITIQUE DE PREVENTION DES RISQUES: REGLES, MESURES ET RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>17</b>
4.1	PREVENTION DES RISQUES GENERAUX, SANITAIRES OU LIES AUX INSTALLATIONS ET EQUIPEMENTS .....	17
4.1.1	<i>Risques physiques liés au poste de travail, aux locaux, installations et équipements</i> .....	17
4.1.1.1	Normes et conditions d'aménagement du poste et du lieu de travail .....	17
4.1.1.2	Ordre de mission hors établissement .....	18
4.1.2	<i>Risques sanitaires</i> .....	18
4.1.3	<i>Autres risques</i> .....	18
4.2	PREVENTION DES RISQUES LIES A L'ACTIVITE ET DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX .....	19
4.2.1	<i>Risques physiques liés aux déplacements</i> .....	19
4.2.2	<i>Risques psychosociaux</i> .....	19
4.2.2.1	Les aménagements et les compensations pour déplacement et mission éloignée .....	19
4.2.2.2	Le parcours d'intégration des nouveaux embauchés .....	20
4.2.2.3	Règles et recommandations concernant le travail en conditions d'isolement .....	20
4.2.2.4	Règles et recommandations concernant les horaires atypiques .....	21
4.2.2.5	Règles et recommandations pour maîtriser la surcharge de travail .....	21
4.2.2.6	Règles et recommandations concernant l'usage des outils .....	23
4.2.2.7	Prévention des risques liés à l'Intercontrat .....	23
4.2.2.8	Prévention des risques liés à l'affectation sur mission .....	23
4.2.2.9	Prévention des risques liés à la fixation des objectifs et à l'évaluation .....	24
4.2.2.10	Prévention des risques liés aux changements d'organisation .....	25
4.2.2.11	Prévention des risques liés aux changements d'outils et procédures .....	25
4.2.2.12	Prévention des risques occasionnés par les relations de travail.....	25
4.2.3	<i>Risques cardiovasculaires</i> .....	26
4.3	RETOUR AU TRAVAIL APRES UNE LONGUE ABSENCE.....	26
4.4	AMENAGEMENTS EN FAVEUR DES SALARIES AYANT DES SOINS.....	27
<b>5</b>	<b>GOVERNANCE.....</b>	<b>27</b>
5.1	PRINCIPES DE GOUVERNANCE .....	27
5.2	LE COMITE DE PILOTAGE SUR LA SANTE AU TRAVAIL .....	27
5.2.1	<i>Composition</i> .....	27
5.2.2	<i>Missions</i> .....	27
5.2.3	<i>Budget</i> .....	28
5.2.4	<i>Réunions</i> .....	28
5.2.5	<i>Compte-rendu de réunion</i> .....	28
5.2.6	<i>Les ateliers</i> .....	29
5.3	INDICATEURS CLES .....	30
<b>6</b>	<b>MOYENS MIS EN ŒUVRE ET MESURES D'ACCOMPAGNEMENT .....</b>	<b>30</b>
6.1	LES DOCUMENTS REGLEMENTAIRES .....	30
6.1.1	<i>Le DUER</i> .....	30
6.1.2	<i>Le PAPRIPACT</i> .....	30
6.1.3	<i>Le rapport annuel d'activité du médecin du travail</i> .....	30
6.2	LES ACTIONS DE FORMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT .....	30
6.3	LES DISPOSITIFS D'ALERTE .....	31

6.4	L'EXPRESSION DES SALARIES.....	31
<b>7</b>	<b>COMMUNICATION SUR L'ACCORD SANTE AU TRAVAIL .....</b>	<b>32</b>
<b>8</b>	<b>DUREE ET MODALITES DE SUIVI DE L'ACCORD.....</b>	<b>32</b>
8.1	DUREE DE L'ACCORD .....	32
8.2	DATE D'ENTREE EN APPLICATION .....	32
8.3	DENONCIATION DE L'ACCORD .....	33
<b>9</b>	<b>DEPOT ET PUBLICITE.....</b>	<b>33</b>
	<b>ANNEXE 1 - PRINCIPALES DEFINITIONS DANS LE CHAMP DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX.....</b>	<b>34</b>
	<b>ANNEXE 2 - FICHE DE POSTE RSS.....</b>	<b>37</b>
	<b>ANNEXE 3 - LE DISPOSITIF COMPLEMENTAIRE D'ALERTE .....</b>	<b>38</b>

## PREAMBULE

---

La protection de la santé et la sécurité des salariés relèvent de la responsabilité de l'employeur et supposent la participation de chacun, quels que soient son rôle et son niveau hiérarchique dans l'entreprise. L'employeur ne peut donc la mettre en œuvre sans le concours des instances représentatives du personnel et de chaque salarié.

Le dialogue social contribue à la compréhension des risques et au partage des moyens de prévention. Tant les partenaires sociaux que la Direction souhaitent renforcer la dynamique et la qualité de ce dialogue au travers de réalisations de projets concrets pour le bien de l'ensemble des salariés.

Dans cette perspective un premier accord « santé au Travail » a été signé le 15 novembre 2013 avec quatre des cinq organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES Capgemini.

Fort des acquis de ce premier accord, l'objectif est de développer à présent des axes d'évolution tenant compte :

- ✓ du contexte organisationnel et sociétal ;
- ✓ du fruit des recherches et orientations en matière de santé au travail ;
- ✓ des enjeux de performance sociale et économique de l'UES Capgemini.

A l'instar de l'accord de 2013, la négociation du présent accord se réfère aux différents documents structurants suivants :

- ✓ les ANI sur le stress au travail du 2 juillet 2008, sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010, et sur la Qualité de Vie au Travail du 19 juin 2013 ;
- ✓ le rapport du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail du 11 avril 2011, dit rapport Gollac ;
- ✓ l'étude de l'ADESATT sur la santé au travail (2011) ;
- ✓ l'accord du 19 février 2013 relatif à la santé et aux risques psychosociaux pour la branche des bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils (IDCC 1486).

Il tient également compte du Plan de Santé au Travail 2016-2020 défini par le Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social (PST 3).

Il importe de maintenir, et même de renforcer, la dynamique impulsée depuis trois ans qui repose essentiellement sur une qualité du dialogue nourri entre les partenaires sociaux et la direction à travers des projets concrets réfléchis ensemble pour le bien de l'ensemble des salariés.

Ainsi, ce nouvel accord se dote d'un cadre structurant pour :

- développer et favoriser une culture de la prévention au sein de l'UES Capgemini ;
- inciter à son développement en s'appuyant sur les actions menées et les bonnes pratiques observées depuis la signature de l'accord initial en novembre 2013.

La démarche adoptée traduit la volonté partagée entre la Direction et les organisations syndicales d'améliorer la santé au travail en déployant une politique de prévention des risques s'articulant autour des axes suivants :

- ✓ les rôles et missions de chaque acteur de l'entreprise œuvrant pour la préservation de la santé au travail ;
- ✓ les risques et les situations d'exposition potentielle dans le cadre spécifique de notre activité ;
- ✓ les solutions préconisées face à ces risques et situations d'exposition potentielle, et les mesures de prévention et d'accompagnement retenues dans le but de favoriser la qualité de vie au travail ;
- ✓ les moyens et la gouvernance sur lesquels s'appuyer.

En conséquence, les parties s'engagent à promouvoir au sein de l'UES Capgemini, le présent accord et en assurer le suivi.

# 1 Le cadre de l'accord

## 1.1 Son objet

Le présent accord a pour objet :

- D'informer sur les types et la nature des risques professionnels et sur les actions nécessaires pour les prévenir et préserver la santé des salariés ;
- De définir les mesures de prévention et les actions de mise en œuvre, et d'intégrer la politique de prévention des risques professionnels dans l'activité quotidienne, passant par une implication à tous les niveaux hiérarchiques. Cette intégration sera sous-tendue par l'analyse des risques et des mesures de prévention appropriées dans diverses situations de travail telles que référencées dans le présent accord ;
- De définir une gouvernance de la santé au travail au sein de l'UES Capgemini

## 1.2 Son champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés des sociétés constituant l'UES Capgemini et les éventuelles sociétés pouvant l'intégrer.

# 2 Une pluralité d'acteurs : leurs rôles et missions

## 2.1 Acteurs internes

### 2.1.1 La Direction

Rôle :

Elle prend les mesures pour assurer la sécurité des salariés et protéger leur santé physique et mentale (article L.4121-1 du Code du Travail). À ce titre, elle a des obligations de résultats, et non seulement des obligations de moyens.

Son implication est primordiale dans la prise de conscience et la réduction des risques, notamment les risques psychosociaux.

Missions et périmètre d'actions :

- Elle Informe les salariés des risques auxquels ils sont exposés dans leur travail et des mesures de prévention associées ;
- Elle sensibilise et forme le corps managérial ainsi que tous les salariés pour une meilleure prévention et appréhension de ces risques ;
- Elle s'engage à examiner les projets de toute nature sous l'angle des conditions de travail et leur impact sur la santé des salariés ;
- Elle détermine les mesures d'accompagnement au changement au profit des salariés concernés ;
- Elle met en place des référents santé et sécurité, salariés de l'entreprise, sur chaque entité juridique, selon les principes décrits dans le paragraphe 2.1.4 ;
- Elle s'engage à appliquer localement les principes et mesures de prévention des risques définis dans le présent accord ;
- Elle peut faire intervenir des prestataires et experts externes pour l'aider dans la prise en compte des questions relatives à la santé au travail. Le choix du prestataire pourra se faire avec l'accord du CHSCT.

### **2.1.2 Le Management de proximité (n+1 et n+2) et management de projet**

Rôle :

Acteur opérationnel de la prévention des risques, il est l'interlocuteur des membres de son équipe. De ce fait, il doit être à l'écoute pour intervenir en cas de difficulté. Il organise le collectif de travail et prend des décisions en lien avec les intérêts de celui-ci.

Missions et périmètre d'actions :

- Il développe l'écoute suffisante envers les salariés de son équipe et remonte à sa hiérarchie les difficultés rencontrées par ceux-ci ;
- Il transmet l'information de manière à insuffler un climat de confiance garant d'une bonne collaboration mutuelle ;
- Le management s'assure que son équipe est dotée des moyens et des compétences adéquats ;
- Il veille continuellement à l'adaptation des ressources par rapport aux délais et exigences du contrat de prestation ;
- Il s'assure du développement des compétences et des parcours professionnels ;
- Il veille ainsi à ce que son équipe soit en mesure de produire un travail de qualité tout en préservant l'intégrité physique et psychique de ses membres ;
- Il reçoit une formation adéquate régulièrement actualisée.

### **2.1.3 Les Services des Ressources Humaines et Affaires Sociales**

Rôle :

Ils sont attentifs aux conditions de travail et remontent l'information en cas de difficulté rencontrée par les salariés et de dysfonctionnement en matière de gestion. Ils s'assurent de l'application du présent accord et en particulier des mesures de prévention qui y sont définies.

Missions et périmètre d'actions :

- ils définissent et mettent en œuvre les politiques sociales ;
- Ils s'assurent de leur bonne compréhension et de leur application par les opérationnels ;
- Ils accompagnent le management dans sa mise en œuvre et le suivi de ses salariés ;
- Ils recensent les situations à risques, notamment celles identifiées par les représentants du personnel, le management, les salariés et les professionnels de la santé au travail et ils veillent à ce que les mesures de protection sont bien prises et adaptées aux situations identifiées ;
- Ils mettent en œuvre la politique de formation relative à la santé au travail ;
- Ils organisent, en coordination avec les instances représentatives du personnel, la mise en place des SST (Services de Santé au Travail).

### **2.1.4 Le Référent Santé et Sécurité (RSS)**

Dans la continuité de cet accord et en application des directives réglementaires (article L.4644-1 du Code du Travail), des référents santé et sécurité sont nommés au sein de chacune des entités juridiques du groupe par la Direction. Afin de prendre en considération les changements organisationnels depuis la signature de l'accord initial, il est prévu d'ajuster le nombre de RSS par entité juridique en prenant en considération :

- le nombre d'instances CHSCT qui la compose et de leur étendue géographique ;
- l'effectif de l'entité juridique

Rôle du RSS :

Les RSS sont chargés de relayer la politique santé du groupe et d'assurer son déploiement sur leurs territoires respectifs. Dans cette perspective, ils font partie des interlocuteurs pour la santé au travail auprès des salariés et des CHSCT.

Missions du RSS (cf. annexe 2) :

Le référent Santé Sécurité au travail :

- Coordonne les activités de prévention des risques professionnels et a ainsi un rôle d'alerte au même titre que les autres acteurs ;
- Travaille étroitement avec le service de santé au travail, la Direction et les représentants du personnel sur ces activités ;
- Conseille les Présidents et membres des CHSCT, ainsi que le comité de pilotage (COPIL) :
  - le RSS participe au moins une fois par an aux réunions ordinaires des CHSCT / IC-CHSCT en tant que personne qualifiée invitée sur les sujets le concernant à l'ordre du jour,
  - Il relaie les informations du COPIL de l'accord Santé au Travail,
  - Il œuvre à l'élaboration des DUER et PAPRI Pact, Bilan HSCT, etc.
  - Il intervient localement en appui des ateliers initiés par le COPIL (lancement de projets pilotes, collecte d'information, etc.)
- Apporte conseil sur des situations de travail collectives sur lesquelles des difficultés sont identifiées, et accompagne les salariés qui le sollicitent dans les changements vécus ou difficultés rencontrées en lien avec le travail. Il pourra être fait appel à un soutien psychologique externe en cas de situations difficiles pour lesquelles une expertise spécifique est préférable ;
- Participe à des demandes de diagnostic portant sur l'organisation du travail et le bien-être des salariés et ce, dans le but d'accroître la prévention primaire ;
- Apporte une expertise sur le domaine de la santé et de la sécurité et, pour ce faire, l'employeur veillera à ce qu'il bénéficie des formations adaptées ;
- En fonction de son profil, il peut être amené à organiser de la formation à l'attention des salariés sur des sujets de prévention, santé et sécurité, notamment les formations « sauveteur secouriste du travail » s'il en a l'habilitation ;
- Fait chaque année un rapport qui sera présenté au CHSCT de son entité de rattachement et sera remis au comité de pilotage ;
- Remonte au COPIL les faits marquants sur son périmètre ;
- Effectue une veille réglementaire concernant la santé dans l'entreprise et met à jour le tableau de bord des indicateurs Santé pour son périmètre.

Le COPIL est informé de l'identité des référents santé et sécurité et fera des propositions sur leurs missions et leurs places dans l'organisation. La liste des coordonnées des RSS, une fois choisies, sera transmise aux instances CHSCT par le biais de leur président.

Pour faciliter la visibilité des RSS, les moyens suivants seront étudiés :

- Publication d'une communication interne par mail ;
- Flash info sur la page d'accueil de Talent ;
- Affichage sur les panneaux d'informations des sites ;
- Mise à disposition de la liste des RSS et leurs coordonnées sur le web social

### **2.1.5 Le CHSCT et la coordination des CHSCT**

Les CHSCT sont des acteurs incontournables de la Santé au Travail, dans le cadre des attributions légales et réglementaires et des accords d'entreprise.

Les instances de coordination des CHSCT permettent des concertations nécessitant une consultation lorsque plusieurs CHSCT sont concernés par un même projet.

### **2.1.6 Le Service de Santé au Travail**

Rôle :

Le rôle de la médecine du travail dans son cœur de métier est double :

- prévention des risques d'altération de la santé physique et mentale des salariés du fait de leur travail ;
- conseil auprès de l'employeur et des salariés.

Il repose sur une pluridisciplinarité (professionnels de la santé, du social, voire de l'ergonomie), autour du médecin du travail qui en porte la responsabilité.

Missions et périmètre d'actions :

Le service de santé au travail :

- effectue la visite d'informations et de prévention dans un délai maximum de 3 mois suivant l'embauche et, selon les cas précisés dans la loi, prononce l'examen médical d'aptitude ;
- assure le suivi médical avec un objectif de périodicité de 5 ans maximum, assure la surveillance de l'état de santé des salariés en fonction des risques auxquels ils peuvent être exposés et de leur âge ;
- constitue le dossier médical en retraçant l'état de santé du salarié, les expositions professionnelles, les avis et propositions en matière de poste de travail,
- prononce l'aptitude du salarié à son poste de travail ;
- propose des adaptations en matière de poste de travail dans toutes situations qui le nécessitent ;
- décide du suivi individuel renforcé des salariés exposés à certains risques professionnels (cf. article R. 4624-23 du Code du Travail) et de la périodicité appropriée pour les visites de suivi ;
- assure la visite médicale de pré-reprise, et l'examen de reprise du travail après un arrêt maladie prolongé ou à la reprise du travail après un congé maternité (en application des articles R4624-29-30 et 31-34 du Code du Travail) ;
- assure l'entretien avec le salarié avant son départ pour une mission à l'étranger (cf. § 4.1.2), lève une alerte si besoin et fait des recommandations allant jusqu'à reporter ou interdire le départ, en cas d'état de santé présentant des risques liés aux conditions, au climat, au contexte sanitaire du lieu de la mission ;
- participe de droit aux réunions des CHSCT ;

La Direction prend l'engagement d'étudier avec le médecin et le CHSCT les moyens et les modalités des différentes visites.

La Direction étudiera la possibilité de mettre en place un médecin du travail référent au niveau de l'UES qui pourra être invité par le COPIL sur les sujets requérant son avis d'expert.

### **2.1.7 Le Salarié**

Le salarié est un acteur important. Il est tenu régulièrement informé des risques auxquels il est exposé dans son travail, des mesures de prévention associées et applique les recommandations en la matière. Il veille, dans son organisation personnelle, à prendre en compte les aspects liés à la santé au travail pour lui-même et son entourage. Il peut contacter les représentants du personnel s'il l'estime nécessaire.



Il est rappelé qu'aucun salarié ne peut être sanctionné sous quelque forme que ce soit pour avoir subi ou refusé de subir des agissements de harcèlement ou pour avoir témoigné sur de tels agissements ou les avoir relatés de bonne foi.

Les règlements intérieurs des entreprises doivent comporter le rappel des interdictions et des sanctions encourues. Les sociétés du groupe doivent s'assurer de la mise à jour des règlements intérieurs en la matière.

Il a le droit et le devoir d'alerter immédiatement l'employeur de toute situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, et peut se retirer d'une telle situation, sans qu'aucune sanction ne lui soit opposable (cf. article L4131-1-3 et suivants du Code du Travail, sur le droit d'alerte et de retrait).

Par ailleurs, tout salarié qui s'estime concerné par une situation anormale de stress d'origine professionnelle peut à tout moment saisir :

- un représentant du personnel (membre du CHSCT, délégué du personnel...)
- le service de santé au travail
- la Direction de l'entreprise ou ses représentants
- les équipes RH
- le référent santé et sécurité
- le dispositif complémentaire d'alerte
- ou toute personne de son choix appartenant au personnel de l'entreprise

Il est informé du plan de prévention (référéncé dans l'ordre de mission) éventuel du client et s'y conforme. Il répond aussi à l'obligation de visite organisée par le service de santé au travail.

Il a le droit de s'exprimer au sein de l'entreprise pour signaler des situations de risques pour la santé et apporter témoignages et propositions. Le cadre de cette expression (prévues à l'article L2281-1 du Code du Travail) est précisé par le présent accord à l'article 6.4.

### **2.1.8 Le Sauveteur Secouriste du Travail**

L'arrêté du 5 décembre 2002 (publié sous la référence JORF n°302 du 28 décembre 2002) détermine l'obligation de mise à jour des formations aux premiers secours, en lien avec le certificat délivré par la CNAMTS (Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés).

## **2.2 Acteurs externes**

### **2.2.1 La CARSAT (caisse d'assurance retraite et de santé au travail)**

Rôle :

C'est l'assureur social des risques professionnels dans le cadre des textes légaux.

Missions et périmètre d'actions :

Elle contribue à la réduction des risques professionnels. La fourniture d'expertise est un moyen pour accomplir cette mission. Elle est invitée par le CHSCT.

### **2.2.2 L'ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail)**

Rôle :

Elle a pour rôle de travailler à l'amélioration des conditions de travail en apportant son soutien aux entreprises, notamment pour les aider à développer des projets innovants en la matière, dans le cadre des textes légaux.

Missions et périmètre d'actions :

Elle couvre la prévention de l'usure professionnelle, la promotion de la santé au travail, la transformation des organisations du travail, l'apport méthodologique et technique favorisant l'amélioration des conditions de travail. Elle apporte des missions de conseil à l'entreprise.

## **2.3 Fonctionnement entre les acteurs**

Chacun des acteurs a ainsi un rôle privilégié dans le domaine de la santé au travail. Quel que soit son degré d'implication et d'intervention, ses préconisations et son action ne peuvent être portées et influentes que dans le cadre d'une concertation et d'un dialogue social constructif.

L'efficacité de cette démarche commune et la qualité des interactions entre les acteurs dans la gestion d'une situation identifiée reposent, en premier lieu, sur l'appropriation d'un langage commun et l'accord sur les définitions et les domaines abordés dans le champ très large de la santé et de la sécurité au travail.

Elles sous-entendent aussi le maintien ou l'acquisition de compétences, passant par des actions de formation ou de sensibilisation, offrant aux acteurs la possibilité de porter les messages appropriés et de mesurer la responsabilité qui leur incombe notamment en matière de prévention des risques professionnels.

## **3 Une identification des risques et des situations d'exposition pour une politique de prévention adéquate**

Toute activité professionnelle entraîne des risques. L'employeur a l'obligation de les identifier et les prévenir.

Le respect de cette obligation passe par la mise en œuvre des instruments réglementaires (règlement intérieur, document unique d'évaluation des risques, programme de prévention des risques et rapport annuel). Il se développe surtout à partir de l'observation et de la compréhension des articulations qui existent entre les contraintes et obligations spécifiques à notre activité de conseil et ingénierie informatique, et de leur impact sur la santé et le bien-être des salariés.

Le risque suppose l'exposition à des facteurs de risque, qu'il y ait source de danger ou pas. En effet, il peut y avoir exposition à un ou plusieurs facteurs de risques sans que chacun des facteurs ne présente un danger. L'exposition entraîne un effet immédiat ou différé sur la santé et l'activité des salariés (maladies, pathologies, désorganisation du travail). Un arrêt de travail pour maladie, professionnelle ou non, ou un accident de travail ou de trajet ont une incidence directe sur l'activité de l'entreprise. Les règles de prévention et savoir-faire métier, l'organisation et l'environnement de travail, et la perception que le salarié a du risque en conditionnent l'exposition.

Il convient de procéder à une démarche systématique consistant à :

- analyser et regrouper les risques selon leur origine, leur nature, leur gravité pour la santé ;
- identifier, pour chaque catégorie de risques répertoriée, les facteurs déclencheurs et les situations d'exposition dans le cadre du travail ;
- définir les règles, les mesures et les recommandations de prévention pour chaque catégorie de risques, en les déclinant, si besoin, par situation d'exposition particulière.

La prévention a pour vocation d'éviter au salarié de se retrouver en situation d'exposition fréquente et/ou prolongée aux risques menant à des effets défavorables à nocifs sur la santé. Cet accord est guidé par la volonté de répondre aux situations de travail porteuses de risques.

### **3.1 Risques généraux, sanitaires ou liés aux installations et équipements**

#### **3.1.1 Risques de pathologies spécifiques**

Ces risques sont en lien avec le lieu et l'environnement immédiat de travail dans lequel s'exercent les métiers des consultants, commerciaux, fonctions support et management..

La pratique de l'activité s'exerce principalement en étant installé à un bureau derrière un écran et en manipulant un ordinateur et des outils de communication (téléphone, imprimante et photocopieur).

La posture assise et la manipulation de ces instruments de travail sont susceptibles d'entraîner, à terme, surtout si le poste de travail présente des défauts d'ergonomie ou si la posture n'est pas optimale, des troubles musculo-squelettiques (définition en annexe), des troubles visuels, ainsi que le déclenchement de possibles pathologies liées à l'utilisation abusive de la téléphonie mobile.

L'espace où est installé ce bureau peut lui-même être source de nuisances (bruit, éclairage, absence de lumière du jour, aération, surpopulation...) auxquelles le salarié sera exposé.

#### **3.1.2 Risques sanitaires**

Tant le lieu de travail que l'environnement immédiat ou éloigné (en cas de déplacement professionnel) peuvent présenter des risques sanitaires.

Une entreprise, comme toute collectivité, est un environnement propice aux transmissions bactériologiques et virales lorsqu'un risque épidémique, voire une pandémie, survient. Des mesures préventives (hygiène, plan de continuité de l'activité) sont alors prises et déployées le plus tôt possible, en lien avec les prestataires intervenant dans l'entreprise.

A ce titre, des équipements collectifs (ventilation des locaux, aération des bureaux, nettoyage des sols et traitement des eaux usées) doivent être en mesure de bien fonctionner. Les failles dans l'hygiène et la sécurité des équipements peuvent entraîner des contaminations et des accidents.

De même, la restauration collective doit être entourée de toutes les précautions d'usage pour garantir la qualité des produits et les conditions de leur transformation et conservation.

Enfin, les déplacements à l'étranger en particulier dans des zones comportant des risques sanitaires sont des situations d'exposition qu'il convient d'encadrer strictement par des mesures de prévention efficaces.

#### **3.1.3 Autres risques**

L'environnement immédiat ou plus ou moins éloigné (en cas de déplacement) où se situe le lieu de travail du salarié – qu'il s'agisse de son site de rattachement ou d'un site client – peut être source de nuisances diverses, dont des accidents (chutes, incendies, etc. par suite de détérioration ou d'incidents techniques divers sur les matériels et équipements), risques naturels (inondations, ...) ou autres.

La localisation de certains des sites géographiques d'activité du Groupe, ainsi que la situation environnementale potentiellement dangereuse de certains établissements clients sont également à prendre en compte. Elles peuvent exposer aux risques d'inondation, de chutes, de contact avec des produits chimiques ou biologiques toxiques, d'irradiations, de contaminations diverses, d'agressions, d'attentats...

Enfin, pour les missions à l'étranger, les pays à risque (situation politique instable, état de guerre, attentats) sont identifiés régulièrement et écartés d'office.

## **3.2 Risques liés à l'activité et risques psycho-sociaux**

### **3.2.1 Risques physiques**

La notion de déplacement est inhérente à l'activité de prestataire de services. Le risque routier, à pied ou par un véhicule, est toujours présent, pouvant être accentué en fonction de l'état de vigilance, qui dépend du degré de fatigue du conducteur. Le risque routier doit faire l'objet d'une attention particulière et impose une réflexion sur la sécurisation et la durée des trajets. Lorsque l'accident survient, il peut entraîner des traumatismes plus ou moins graves : contusions, détérioration physique, fonctionnelle avec incapacité temporaire ou définitive, voire le décès.

Par ailleurs, certains métiers (services généraux, interventions sur des applications lourdes ou des systèmes informatiques physiques) ou certaines missions nécessitent des gestes de manutention délicats et incluant un degré de dangerosité (accidents, incendie, ...). C'est le cas, par exemple, du transport ou déplacement d'objets lourds, d'interventions en hauteur, d'interventions sur des équipements électriques. D'autres métiers nécessitent des déplacements fréquents qui peuvent imposer au salarié le transport de bagages dans des conditions pas toujours optimales. Le non respect des gestes sécuritaires, une faute d'inattention ou l'effort physique sur le long terme peuvent fragiliser la santé : lombalgies, fractures, coupures, entre autres.

### **3.2.2 Risques psychosociaux**

Les risques psychosociaux relèvent de la sphère psychique, psychosomatique et physique. Ce sont des risques pour la santé mentale, physique ou sociale engendrés par les conditions d'emploi, les facteurs techniques, organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental, dans le cadre de l'activité professionnelle et des relations de travail. Ils sont caractérisés par des phénomènes de stress chronique, charge mentale, burn-out, conduites addictives avec ou sans produit. Chacun de ces facteurs de risques renvoie à des définitions précises dont la plupart sont en annexe.

Les transformations organisationnelles, augmentation des charges, des rythmes, des exigences et des contraintes de travail, évolution des modes et conditions de travail, pouvant générer de la pénibilité, le déséquilibre biologique et cognitif du travailleur de nuit, un recours abusif aux nouvelles technologies, une perte ou un surcroît d'autonomie, l'individualisation des performances, l'angoisse des conséquences de l'évaluation notamment pour le maintien dans l'emploi, exigences fortes de la clientèle, comportements du client vis-à-vis des salariés, injonctions paradoxales, conflit de valeurs, exigences émotionnelles, perte de repères moraux, harcèlement moral ou sexuel, management d'autorité excessive, altération des relations de travail par des formes d'agression ou d'incivilités, sont autant de facteurs de risques combinatoires pouvant entraîner des dommages pour l'équilibre de vie et la santé.

Lorsque le salarié ne voit plus dans son travail une occasion de se développer intrinsèquement, une source d'épanouissement personnel, les conditions de maintenir un équilibre de vie entre le professionnel et le familial, il est alors exposé à l'un ou plusieurs de ces risques.

### **3.2.3 Risques de maladies cardiovasculaires**

La loi relative au dialogue social du 18 août 2015 a reconnu les pathologies psychiques comme pouvant potentiellement s'inscrire dans le registre des maladies professionnelles.

D'autre part, les risques psychosociaux, dont le stress, sont une des causes des maladies cardiovasculaires.

Les contraintes liées au travail peuvent, dans certains cas, favoriser l'apparition de pathologies cardiovasculaires. On peut les répertorier comme suit :

- Contraintes psychologiques et organisationnelles ;
- Contraintes liées à la réalisation du travail ;
- Contraintes liées aux valeurs et exigences des salariés ;
- Contraintes liées aux changements des organisations de travail.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Ces effets sur la santé affectent la performance de l'entreprise. Santé psychique, physique et bien-être ne sont pas seulement des enjeux individuels mais sous-tendent le maintien du lien social et de la coopération dans le travail, la reconnaissance et le soutien des pairs et de la hiérarchie. L'entreprise doit exercer là son rôle de prévention.

### **3.2.4 Situations d'exposition liées aux modalités et aux conditions de travail**

Les situations ci-dessous, en lien avec la nature de notre activité, sont susceptibles de comporter des risques psychosociaux sans pour autant être exhaustives de l'activité de l'entreprise.

#### **3.2.4.1 Eloignement du domicile**

Le déplacement et le travail en conditions d'éloignement nécessitent une organisation et une logistique préalables.

Selon la durée et la fréquence des déplacements hors domicile, le salarié peut être exposé à des facteurs de risque physiques et psychosociaux : charge mentale, fatigabilité, stress chronique, perturbation des rythmes de vie, perte des liens familiaux et sociaux, accidents, voire dépression et conduites addictives.

#### **3.2.4.2 Conditions d'isolement**

La particularité de certains engagements contractuels avec le client (expertise individuelle parfois éloignée ne permettant pas le travail en équipe) entraîne des conditions d'exécution du projet pouvant être propices à l'isolement, terrain favorable au repli sur soi du salarié concerné, en particulier si le lien managérial n'est pas suffisamment soutenu, à la démobilisation, à la perte de repères.

#### **3.2.4.3 Travail en mode forfait**

Le travail en mode forfait impose souvent des contraintes en termes de pic de charge et de délai de remise des livrables qui peuvent être source de stress. De même, certains gros projets passent par une segmentation des tâches qui rend parcellaires la vision et la compréhension que peut avoir un salarié de l'ensemble du projet et donc de ses enjeux. Ceci peut alors générer de la frustration ou une tension psychique.

#### **3.2.4.4 Horaires atypiques**

Le travail de nuit relève de la catégorie des horaires dits atypiques, c'est à dire des horaires qui entraînent un aménagement du temps de travail hors standard (jours ouvrés entre 7h et 20h) avec deux jours de repos hebdomadaires.

Les horaires atypiques peuvent augmenter le stress et faciliter l'apparition de pathologies comme des troubles digestifs, des syndromes dépressifs, des maladies cardio-vasculaires, de cancers, les troubles du rythme biologique et du sommeil pouvant avoir des conséquences irréversibles. Cela peut favoriser la prise de produits psycho-actifs.

Si les troubles du sommeil s'installent et ne sont pas résolus, ils peuvent également entraîner une baisse de la vigilance, augmentant alors le risque d'accident. L'accident peut survenir sur le lieu du travail, du fait de gestes moins bien assurés, mais aussi lors du déplacement domicile-lieu de travail.

La particularité du travail posté, qui, pour assurer la continuité de service, suppose le relais de plusieurs équipes sur un même poste en continuité ou discontinuité, met le salarié dans l'obligation d'adapter son rythme de vie de manière inhabituelle. L'organisation spécifique qu'il suppose peut influencer sur l'équilibre de vie et remettre en cause des habitudes qui structurent le mode de fonctionnement du salarié. Des risques similaires à ceux relevés dans le cas du travail de nuit sont alors présents, avec les mêmes conséquences sur la santé.

#### **3.2.4.5 Travail au téléphone**

L'activité en open space ou bureau partagé où le fait de travailler ensemble dans un même espace peut occasionner des gênes liées aux conversations téléphoniques (bruit, confidentialité), voire du stress, tant pour les salariés amenés à utiliser intensivement le téléphone (conférences téléphoniques régulières, par exemple) que pour leurs collègues.

#### **3.2.4.6 Télétravail**

Le télétravail est couvert par un accord spécifique qui donne un certain nombre de préconisations en matière de santé et de sécurité avec notamment des consignes ergonomiques d'installation et d'utilisation du poste de travail.

Le point de vigilance majeur reste l'équilibre des temps de vie avec le risque d'intrusion de l'activité professionnelle dans un environnement dédié à la vie privée et familiale.

#### **3.2.4.7 Travail à temps partiel**

Le risque souvent présent dans ce cas est celui d'un maintien, lors du passage au temps partiel, de la même charge de travail, ou du même périmètre d'intervention, ou du même volume de tâches à remplir, avec les mêmes attributions et responsabilités, que le salarié avait précédemment, dans des conditions de travail à temps plein.

#### **3.2.4.8 Période d'inter-contrat**

Une société de services informatiques comprend dans son activité des périodes d'inter-contrat : obtenir et accomplir de nouvelles missions s'appuie sur une souplesse d'affectation des salariés.

Cependant, la durée excessive d'une période d'inter-contrat peut susciter une impression de mise à l'écart et peut engendrer de l'inquiétude. Elle peut entraîner du stress, de l'anxiété, une baisse de l'estime de soi, voir dans des cas isolés, un risque de conduite addictive.

#### **3.2.4.9 Salariés en forfait jours**

La convention de forfait annuel en jours correspond à des salariés qui disposent d'une autonomie complète dans l'organisation de leur temps de travail. Néanmoins cette autonomie doit se faire en respectant les règles de déconnexion, de temps de travail maximal, et la prise des temps de repos nécessaires. Il est pourtant difficile d'éviter la surcharge de travail, la perturbation des rythmes de vie, les impacts sur le temps privé et la vie de famille.

### **3.2.5 Situations d'exposition liées au management, à l'organisation de l'activité et à la gestion RH**

#### **3.2.5.1 Intégration dans l'entreprise**

L'arrivée dans une nouvelle entreprise peut être source d'inquiétude ou d'appréhension. Cela peut être particulièrement le cas pour les professionnels en début de carrière. Quel que soit le profil des

nouveaux embauchés, ils se mobilisent beaucoup pour faire face à cette période de changement et d'intégration. Il est de la responsabilité managériale de s'assurer que les nouveaux salariés ne se retrouvent pas en situation d'isolement ou de surinvestissement, qu'ils sont intégrés dans l'activité de l'entreprise.

### **3.2.5.2 Affectation sur projet / mission**

La répétition d'affectations non appropriées par rapport aux compétences, au rôle, ou aux contraintes familiales peut entraîner des impacts sur la santé.

### **3.2.5.3 Démarrage d'une mission**

Le début d'une mission peut générer une inquiétude liée à la transition et l'appropriation d'un nouveau contexte de travail. Le salarié s'interroge alors sur sa capacité à relever le nouveau défi qui lui est présenté, d'où d'éventuelles manifestations de stress et d'accroissement de la charge mentale.

Les difficultés ne sont pas les mêmes selon que le salarié intègre un projet démarré ou un projet déjà lancé dans lequel il doit trouver sa place alors que les autres salariés l'ont déjà.

### **3.2.5.4 Évaluation et restitution**

Les étapes du processus de suivi professionnel peuvent, dans certains cas, entraîner des incidences sur la santé, si les décisions prises et les choix d'évolution ne sont pas suffisamment justifiées et accompagnées par le manager.

### **3.2.5.5 Situation de subordination**

La relation contractuelle est sous-tendue par un lien de subordination. Il arrive parfois que ce lien se dégrade du fait de pratiques managériales autoritaires jugées excessives ou d'un comportement nuisible (harcèlement, agressivité, etc.), que ce soit de la part du manager ou du salarié.

### **3.2.5.6 Situation d'encadrement**

L'encadrement d'une équipe induit des responsabilités au regard de la santé au travail. Il s'agit notamment de détecter toute situation à risque au sein de l'équipe, de prendre les mesures nécessaires, d'adapter sa pratique managériale et/ou son comportement, et d'alerter si besoin, voire se faire aider.

Un salarié peut, de par sa fonction d'encadrement, se trouver devant une situation pouvant entraîner des injonctions paradoxales, au regard des missions confiées par l'entreprise, des exigences des clients, ou des attentes des membres de son équipe.

### **3.2.5.7 Changement organisationnel**

Le changement organisationnel (restructuration, fusion, acquisition, implantation géographique) et/ou méthodologique (mode de gestion de l'activité, transfert de tâches et de responsabilités) impacte directement la situation de travail en générant, éventuellement, une insécurité socio-économique (emploi, revenus, déroulement de carrière) et une modification des conditions de travail.

Ces changements peuvent entraîner des questionnements, des inquiétudes, des modifications de rythme et de charge de travail, du stress, et enclenchent ainsi de potentiels risques psychosociaux.

### **3.2.5.8 Changements d'outils et de process**

Notre activité étant par définition changeante, notre organisation nécessite régulièrement des adaptations opérationnelles, pour suivre les besoins de nos clients. Les changements d'outils de gestion et de processus font partie de l'évolution de l'entreprise, mais, mal accompagnés, peuvent

être sources de stress et de surcharge, voire d'impact sur la vie privée.

### **3.2.5.9 Déménagements et aménagements**

Ces changements sont couramment source de stress pour les salariés, qui peuvent être amenés à changer de moyens de déplacement, à allonger leurs trajets, à modifier leurs habitudes de vie et l'organisation de la vie familiale (garde enfants, ...).

## **3.2.6 Situations liées à certaines activités**

### **3.2.6.1 Fonctions Support**

Bien que les fonctions support soient composées de métiers multiples (services généraux, assistantat opérationnel, CSP, finance, ressources humaines,...), la pluridisciplinarité n'entraîne pas pour autant une spécification des risques par nature de métier. L'accord met toutefois en exergue deux situations parmi les plus significatives :

- le cas de la manutention, de la réalisation des déménagements et de la manipulation de produits nocifs : sont concernés le personnel des services généraux et les intervenants extérieurs tels que les agents d'entretien. Il relève alors de la responsabilité de l'entreprise de s'assurer que les salariés exposés ont bien reçu une information à jour relative aux consignes de sécurité et aux gestes et postures à observer.

- les salariés des fonctions supports sédentaires travaillant en espace partagé. Une attention particulière sera portée sur les pics d'activité et sur les périodes de changement d'outils et de process. Une organisation particulière sera recherchée pour répartir la charge de travail et faciliter le travail de proximité.

### **3.2.6.2 Fonctions commerciales**

Les fonctions commerciales ont des caractéristiques spécifiques. Outre l'usage intensif du téléphone, les contradictions entre attentes fortes de résultats et durée parfois longue des négociations avec les clients sont source de stress.

Les commerciaux sont, de plus, exposés aux risques en lien avec des déplacements fréquents, inhérents cependant à la fonction.

## **3.3 Risques pathologiques liés à des situations personnelles**

Les risques pathologiques peuvent aussi avoir pour origine des situations personnelles.

On peut les répertorier comme suit :

- Situation de handicap (conséquent ou non à une situation de travail) ;
- Age, tabagisme, alcoolisme, autres addictions, sédentarité, alimentation ;
- Situation d'aidant familial (proche malade ou handicapé)

### **3.3.1 Reprise d'activité suite à une absence**

Le salarié, déconnecté de son activité professionnelle pendant plusieurs semaines, plusieurs mois, voire une ou plusieurs années (pour affection longue durée, ou congé parental) peut appréhender le retour dans l'entreprise et, ainsi, ne pas être en mesure de développer les conditions subjectives favorables à une réintégration optimale. Il peut même arriver que la crainte qu'il développe de se réinscrire dans le monde professionnel soit à l'origine d'une prolongation de son arrêt.



### 3.3.2 Affections de longue durée

Les salariés en activité atteints de pathologies peuvent nécessiter un suivi médical astreignant et des soins intensifs. Ces situations médicales entraînent pour les salariés concernés une obligation d'absence régulière de leur poste de travail afin de pouvoir se soigner et suivre un traitement lourd. Cette absence se découpe souvent en demi-journées pour lesquelles les établissements de soins ne délivrent pas toujours d'arrêt maladie.

Cette situation entraîne une organisation particulière inévitable pour le salarié et que l'entreprise se doit d'accompagner au mieux afin d'éviter au salarié une amplification de son état de fragilité.

## 4 Une politique de prévention des risques: règles, mesures et recommandations

Dans ce chapitre sont définies les règles, mesures et recommandations de prévention des risques identifiés et classés au chapitre précédent, par origine et facteurs déclencheurs.

Le cas échéant, une référence spécifique est faite aux situations d'exposition décrites au chapitre précédent.

Ces règles, mesures et recommandations sont au cœur de la politique de prévention que l'entreprise s'engage à développer et mettre en œuvre, et constituent autant de droits pour les salariés que d'obligations pour tous les acteurs concernés.

Elles se déclinent à 3 niveaux :

- prévention primaire : règles, mesures et recommandations vouées à éviter l'exposition aux risques le but est donc d'agir à l'origine même des risques identifiés
- prévention secondaire : règles, mesures et recommandations vouées à diminuer tant l'exposition au risque que l'intensité des risques une fois déclenchés, de manière à réduire le plus possible les effets éventuels sur la santé physique et psychique des salariés
- prévention tertiaire : règles, mesures et recommandations vouées à réparer au mieux les effets nocifs avérés sur la santé, et éviter leur aggravation

Il est mentionné ici que le **dispositif complémentaire d'alerte** décrit ci-dessous (§ 6.3) représente un moyen de prévention soit primaire, soit secondaire, soit tertiaire, selon le cas, mis à la disposition de tous les salariés.

### 4.1 Prévention des risques généraux, sanitaires ou liés aux installations et équipements

#### 4.1.1 Risques physiques liés au poste de travail, aux locaux, installations et équipements

##### 4.1.1.1 Normes et conditions d'aménagement du poste et du lieu de travail

La santé au travail commence par un bon aménagement du poste et du lieu de travail, ce qui relève de la prévention primaire.

L'UES Capgemini accompagne ses projets immobiliers et d'aménagement de ses locaux par l'application d'un ensemble de normes vouées à assurer l'ergonomie du poste de travail, de nature à prévenir les TMS. Ce corpus contient également les recommandations et conditions à respecter pour créer des lieux de travail confortables répondant à tous les besoins, le partage collaboratif ainsi que la personnalisation voire la privatisation d'un espace nécessaire à des échanges restreints ou confidentiels. La charte immobilière, document de référence en la matière, pourra être adaptée en fonction des évolutions en matière de normes de santé et protection des salariés. Une attention particulière sera portée sur l'aménagement du poste de travail.

#### **4.1.1.2 Ordre de mission hors établissement**

L'ordre de mission représente un dispositif obligatoire relevant de la prévention primaire de plusieurs facteurs de risques. Ici le focus est mis sur le rôle de l'ordre de mission dans la prévention des risques liés au lieu de travail et à l'environnement.

Dans le cas de missions hors établissement, l'ordre de mission doit être remis avant le démarrage de celle-ci, avec un délai de prévenance minimum de trois jours ouvrés, et doit inclure :

- Les objectifs de la mission et les formations éventuelles à mettre en œuvre ;
- les modalités de déplacement et d'hébergement, le cas échéant ;
- les règles et les modalités de remboursement des frais ;
- une information spécifique sur les conditions logistiques de déroulement de la mission ;
- le plan de prévention associé, conforme au Code du Travail et signé conjointement avec le client, si la mission dépasse 400 heures, et présentant les mesures de prévention et sécurité ;
- si la mission se situe à l'étranger, les mesures de prévention spécifiques, telle que la formation sécurité préalable au déplacement.

Si le plan de prévention le nécessite, l'employeur prend les dispositions nécessaires pour l'équipement de protection individuelle (EPI).

Cet ordre de mission a comme objectif de permettre au salarié de vivre sa mission dans les meilleures conditions qui soient.

Le corps managérial définira conjointement avec le salarié les conditions pratiques d'accueil chez le client (infrastructure, dispersion d'équipe sur plusieurs sites, accès au réseau informatique de l'UES Capgemini) et d'exécution de la mission avant son démarrage.

L'employeur vérifie en début de mission que le salarié dispose des moyens nécessaires au démarrage de sa mission et adapte le cas échéant les modalités de déplacement et d'hébergement.

#### **4.1.2 Risques sanitaires**

Les mesures suivantes ont un caractère obligatoire et relèvent de la prévention primaire ayant pour objectif d'éviter l'exposition aux risques sanitaires.

L'employeur s'assure auprès des prestataires qu'il engage pour assurer la restauration des salariés sur les lieux de travail, du respect des mesures sanitaires appropriées vouées à garantir la qualité des produits et les conditions de leur transformation et conservation, pour éviter et limiter au maximum les risques liés à la consommation alimentaire.

Pour les missions à l'étranger, l'employeur doit proposer au salarié un entretien avec le médecin du travail avant le départ.

Le responsable du projet s'assure également que l'ensemble des formalités administratives d'usage et les dispositions préalables en matière de sécurité et de santé liés au pays ou à la nature du déplacement, et les recommandations médicales, ont été respectés. Pour cela, il se rapproche de l'équipe interne en charge de la gestion de la mobilité internationale et des voyages à l'étranger.

Il veille à ce que le salarié, qu'il envoie en mission à l'étranger, se soit assuré de la conformité de ses vaccinations.

#### **4.1.3 Autres risques**

Les salariés qui s'estiment exposés à des risques environnementaux (pollution, insalubrité, contaminations diverses) et des dangers (vols, agressions, attentats), que ce soit par rapport

à leur site de rattachement ou à un site client, en informent immédiatement leur structure d'encadrement au sein de l'entreprise.

L'entreprise a l'obligation d'intervenir sans délai pour constater la situation et prendre les mesures idoines afin de protéger les salariés exposés.

Au-delà de l'intervention immédiate requise dans ces situations, l'entreprise doit également mettre en place des mesures de sécurisation dans la durée des sites présentant des risques (ex. : extension des horaires de vigils, accès sécurisé au parking du bâtiment, ...).

## **4.2 Prévention des risques liés à l'activité et des risques psycho-sociaux**

### **4.2.1 Risques physiques liés aux déplacements**

Un focus particulier est fait sur la mobilité inhérente à la mission, lors de l'établissement de l'ordre de mission.

Les risques d'accident liés au déplacement sont à prendre en compte, surtout compte tenu de la durée et la fréquence des déplacements. Dans la mesure du possible, l'usage des transports en commun est privilégié.

L'employeur s'engage à une réflexion spécifique sur le sujet afin que les moyens de prévention face à ce risque soient clairement identifiés et mis en application.

### **4.2.2 Risques psychosociaux**

La prévention primaire des risques psychosociaux liés à l'activité et à l'organisation du travail consiste dans des procédures, mesures et recommandations qui se déclinent par rapport à des situations de travail (telles que traitées au chapitre précédent).

Le but de ces règles de prévention est d'éviter que des situations de travail courantes dans nos métiers et nos activités, ne deviennent, par excès (en temps, en durée, en fréquence, ou par suite de certains comportements, outils, procédés etc.), des situations d'exposition à des risques psychosociaux.

#### **4.2.2.1 Les aménagements et les compensations pour déplacement et mission éloignée**

##### **Prévention primaire**

En ce qui concerne la durée et la fréquence des déplacements en condition d'éloignement du domicile, différentes solutions d'aménagement sont préconisées :

- Privilégier la proximité d'un salarié, même si celui-ci appartient à une autre entité de l'UES en s'appuyant sur tous les dispositifs et outils existants ;
- Favoriser les missions en long déplacement avec l'application du principe du 3/4/5, soit 4 jours et 3 nuits hors domicile, 5 jours facturés au client, le 5<sup>ème</sup> jour étant du télétravail. Les équipes commerciales et les ressources managers seront sensibilisés à ce principe ;
- Éviter, lorsque le salarié est en clientèle toute la semaine, un déplacement qui nécessiterait une nuitée hors domicile le dimanche soir ou le vendredi soir ;
- En cas de déplacement sur plusieurs jours, afin d'éviter un départ le dimanche soir, la possibilité d'arriver plus tardivement le lundi matin sera donnée au salarié. De la même manière, des aménagements d'horaires seront possibles le dernier jour de la semaine afin de préserver le repos hebdomadaire. Cette solution sera privilégiée et discutée avec le client ;
- La situation personnelle et familiale de chaque salarié, son état de santé seront pris en compte lors de l'affectation d'une mission loin de son domicile.

Pour l'ensemble des salariés, l'importance des déplacements effectués ou à prévoir sera prise en compte au moment des entretiens annuels et de l'évolution professionnelle.

### **Prévention secondaire**

Pour compenser les contraintes ci-dessus énoncées en lien avec les déplacements, l'encadrement recherche avec les salariés concernés la compensation sous forme de jours de repos. Celle-ci sera précisée sur l'ordre de mission.

#### **4.2.2.2 Le parcours d'intégration des nouveaux embauchés**

Le parcours d'intégration constitue un ensemble de règles et de dispositifs d'accompagnement des nouveaux embauchés, voués à assurer leur intégration dans l'entreprise dans les meilleures conditions. L'objectif est double, les deux volets étant en fait convergents : une intégration professionnelle, et une intégration sociale, Dans le but de faciliter cette intégration, l'entreprise établit un parcours d'intégration, à titre de prévention primaire, avec des étapes clé sur les deux à trois premiers mois, comprenant :

- L'identification de référents qui guident les premiers pas dans l'entreprise. L'entreprise veillera à ce que ces référents aient la disponibilité et la formation nécessaires ;
- L'identification des acteurs (exemple Service de Santé au Travail) ;
- La remise d'un livret d'accueil donnant le mode d'emploi de l'entreprise (congés, frais, ordres de mission, RTT, outil de saisie de l'activité, évaluation, organisation, bonnes postures,...) et traçant les grandes lignes d'une année pour un salarié (les actions incontournables la première semaine, qui voir et à quelle date) ;
- La mise à disposition d'un document formalisant les perspectives, c'est-à-dire donnant les étapes majeures de la trajectoire professionnelle par rapport au rôle ;
- La fourniture de la liste des accords d'entreprise ;
- Le lien vers le web social contenant, outre les accords, de nombreuses informations sociales ;
- Le fait de privilégier l'affectation immédiate de tous les nouveaux arrivants : même si cette prestation n'est pas nécessairement facturée (intégration en équipe facilitée, pas de perte de temps dans l'acquisition de compétences). Ces travaux internes sont formalisés et valorisés dans le cadre de la période d'essai et de l'évaluation annuelle ;
- La fourniture, dès le premier jour, des outils informatiques adéquats permettant une mise au travail rapide ;
- L'apport d'un complément de formation si celui-ci s'avère indispensable pour répondre aux objectifs de la première affectation en mission ;
- La connaissance réglementaire et administrative pour une bonne intégration des alternants et des travailleurs étrangers ;
- La planification de la visite d'information et de prévention à l'embauche dans les 3 mois maximum ;
- L'information sur les risques professionnels dans l'entreprise et les mesures de prévention ;
- L'information sur les bonnes postures à intégrer dans la communication délivrée en sessions « welcome ». Lorsqu'une mutualisation des sessions est possible, elle sera recherchée ;
- L'entreprise veillera aussi à la bonne intégration des stagiaires et des alternants.

#### **4.2.2.3 Règles et recommandations concernant le travail en conditions d'isolement**

Il est de la responsabilité du corps managérial et de la direction des ressources humaines d'anticiper les effets du travail en condition d'isolement en maintenant le lien relationnel entre le salarié et l'entreprise, et en mettant en place des moyens de suivi régulier du salarié par l'instauration de points de rencontre et d'échanges réguliers.

Une même mission chez le client ne pourra pas excéder une durée de trois ans.

Le salarié peut solliciter un expert pour l'aider dans la réalisation de l'activité qui lui a été confiée.

Les moyens d'accès aux informations du groupe seront mis à sa disposition, notamment par le biais d'accords conclus avec le client permettant une connexion internet et VPN. Les salariés travaillant en condition d'isolement chez le client devront faire l'objet d'une attention toute particulière par les responsables de son site de rattachement et son carrière manager afin qu'ils soient invités régulièrement sur ce site pour bénéficier de la diffusion d'informations collectives.

#### **4.2.2.4 Règles et recommandations concernant les horaires atypiques**

Les conditions du travailleur de nuit sont intrinsèquement porteuses de risques pour le bien-être et la santé, du fait de la perturbation des rythmes biologiques.

##### ***Prévention primaire***

À titre de prévention primaire, l'employeur a l'obligation de s'assurer que le salarié est en accord avec ses conditions de travail et est en capacité de limiter l'ampleur des risques. Dans cet esprit, le travail de nuit est basé sur le volontariat.

Avant l'affectation du salarié sur une mission nécessitant le travail de nuit, une visite médicale préalable est planifiée dès lors que la durée de la mission excède trois semaines.

##### ***Prévention secondaire***

Si l'affectation en travail de nuit est appelée à perdurer, un suivi médical régulier sera alors mis en place, défini dans l'accord sur le travail de nuit. Le salarié peut bien entendu demander une visite médicale à tout moment.

Il est rappelé que le cadre structurant les horaires d'intervention, défini par l'accord UES éponyme, doit être scrupuleusement respecté. Une attention opérationnelle doit, en effet, être portée sur le respect des temps de pause pour se reposer et se nourrir. Ces temps de pause ont pour but de permettre à chacun de garder un équilibre biologique indispensable.

De plus, le salarié intervenant de nuit doit être en mesure de pouvoir alerter les secours de son lieu de travail, en cas de difficulté rencontrée. Si le salarié est seul sur mission, il doit obligatoirement être équipé d'un dispositif d'alarme pour travailleur isolé (DATI).

Un avenant de travail de nuit doit être limité à trois ans et le salarié peut à tout moment, demander un retour au travail de jour.

La sortie du travail de nuit doit être envisagée comme une évolution de carrière et être accompagnée par les formations adaptées. Une attention particulière sera apportée aux salariés qui seraient en dépassement des trois ans et aux femmes travaillant de nuit.

Le travail posté, de même que pour le travail de nuit, doit être considéré comme étant défini sur une période limitée à trois ans. A tout moment, le salarié peut demander à revenir aux horaires standards.

De ce fait, l'employeur s'assurera du suivi médical renforcé des équipes concernées et ce afin de prévenir tout signe de fragilisation de la santé.

L'entreprise s'engage à prendre en compte immédiatement les recommandations du médecin (aménagement des conditions, voire sortie du travail de nuit ou du travail posté pour raisons de santé).

#### **4.2.2.5 Règles et recommandations pour maîtriser la surcharge de travail**

Ce facteur de risque est présent dans la quasi-totalité des situations de travail, mais il est plus particulièrement difficile à maîtriser dans le cas du travail en modalité forfait jours. Les règles et recommandations pour maîtriser ce risque s'imposent, surtout dans ce cas, aussi bien à l'employeur qu'au salarié, et relèvent tant de la prévention primaire que de la prévention secondaire.

C'est pourquoi une attention particulière sera portée sur la charge de travail et l'amplitude des journées de travail des salariés, en particulier sous statut forfait jours, ainsi que sur leur temps de déplacement domicile-lieu de travail.

Cette amplitude et cette charge de travail devront rester raisonnables, assurer une bonne répartition, dans le temps, du travail des intéressés et permettront au salarié de concilier vie professionnelle avec vie privée.

La réalisation de la proposition commerciale et l'établissement de l'ordre de mission doivent prévoir la charge de travail et le respect des temps de repos.

Dans le cas de projets au forfait, le suivi des indicateurs au sein même des projets aura pour vocation de mesurer la charge habituelle et l'adaptation aux périodes de surcharge de travail inhérentes à certaines phases des projets. L'incidence des méthodes de travail sur la santé sera prise en compte, par exemple, dans le cas de la démarche d'amélioration continue.

Le chef de projet anticipera et informera les salariés par avance des périodes de surcharge, et veillera à ce que les dispositions légales soient respectées en matière de temps de repos. Les salariés devront récupérer si possible les heures excédentaires effectuées et validées, dans la semaine ou le mois, sans dépasser le mois suivant.

Le salarié tiendra informé son responsable hiérarchique des événements ou éléments qui accroissent de façon inhabituelle ou anormale sa charge de travail.

L'étude par la hiérarchie d'une demande de passage à temps partiel fera l'objet d'une analyse de poste afin d'éviter que l'activité professionnelle réalisée au préalable sur cinq jours ne se fasse sur le nombre de jours dédié au temps partiel sans opérer de réduction de la charge de travail. Le retour contraint à un temps plein fera l'objet d'une attention particulière, notamment d'un délai de prévenance suffisant.

Une fois par an, au cours de l'entretien de développement professionnel, seront évoquées la charge de travail du salarié, l'organisation du travail dans l'entreprise, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie privée. Lors de cet entretien, le salarié et son employeur font le bilan sur les modalités d'organisation du travail du salarié, la durée des trajets professionnels, sa charge individuelle de travail, l'amplitude des journées de travail, la prise effective de repos et l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Au regard des constats effectués, le salarié et son responsable hiérarchique arrêtent ensemble les mesures de prévention et de règlement des difficultés qui devront apparaître dans le compte-rendu de l'entretien annuel.

Le salarié et le responsable hiérarchique examinent si possible également à l'occasion de cet entretien, la charge de travail prévisible sur la période à venir et les adaptations éventuellement nécessaires en termes d'organisation du travail.

En cas de difficulté non résolue avec son responsable hiérarchique, portant sur ces aspects d'organisation et de charge de travail ou en cas d'isolement professionnel, le salarié, en particulier sous statut forfait jours, a la possibilité d'émettre, par écrit, une alerte auprès de l'employeur ou de son représentant. Celui-ci recevra le salarié dans les 8 jours. Il prendra les mesures qui seront, le cas échéant, mises en place pour permettre un traitement effectif de la situation. Ces mesures feront l'objet d'un compte-rendu écrit communiqué au salarié et aux ressources humaines.

L'employeur transmet une fois par an au CHSCT, ou à défaut aux délégués du personnel le nombre d'alertes émises par les salariés dépendant du périmètre de l'instance. Cette information sera intégrée dans le bilan annuel CHSCT.

Pour permettre de mesurer et adapter la charge de travail, et maîtriser les risques des surcharges et de dépassement constant de l'amplitude normale d'une journée de travail, l'entreprise s'engage à fournir aux salariés les moyens de déclarer et enregistrer le temps effectif de travail, y compris les fluctuations au-delà de la durée légale hebdomadaire, que ce soit dans le cadre d'un forfait heures (à l'intérieur ou au-delà d'un contingent contractuel d'heures excédentaires), ou dans le

cadre d'un forfait jours. De même, les salariés devront avoir les moyens de déclarer et enregistrer leur temps de trajet. Ces dispositions feront l'objet d'un accord spécifique.

#### **4.2.2.6 Règles et recommandations concernant l'usage des outils**

Ces règles et recommandations ont un caractère de prévention primaire et secondaire.

L'usage du téléphone portable fait actuellement l'objet d'études sur la nocivité des champs électromagnétiques susceptibles de favoriser l'apparition de cancers. En vertu du principe de précaution, il est recommandé de recourir au kit mains libres. Son utilisation est interdite au volant.

Dans certains cas, la communication téléphonique est inhérente à l'activité (support informatique par exemple) et peut nécessiter des formations spécifiques notamment pour apprendre à réguler les tensions verbales.

Dans le cas où l'utilisation intensive du téléphone est requise, il est nécessaire d'organiser des espaces dédiés (isolation phonique, bubbles en nombre suffisant, utilisation de casques,...).

Face à ces risques, il relève de la vigilance de chacun de ne pas dépendre continuellement du téléphone et généralement des outils connectés. Une information via la médecine du travail peut s'avérer utile pour étayer les préconisations.

#### **4.2.2.7 Prévention des risques liés à l'Intercontrat**

Les règles et recommandations ci-dessous relèvent de la prévention primaire des risques psychosociaux liés à la situation d'intercontrat.

L'entreprise a l'obligation de proposer des formations et d'animer la période d'inter-contrat.

L'entreprise a la responsabilité de fournir du travail à ses salariés, donc de trouver une mission au salarié en intercontrat et de l'informer régulièrement des propositions de mission en lien avec ses compétences. Cette période est propice à la formation et à une préparation optimale pour intégrer un nouveau projet. Si l'attente de mission se fait à domicile, la demande provient du salarié et ne doit, en aucun cas, lui être imposée pour éviter le sentiment d'isolement et de culpabilité. Dans ce cas, une autorisation écrite est donnée par sa hiérarchie.

Lorsque le salarié est en inter-contrat depuis plus de neuf semaines consécutives, il est prioritaire dans l'affectation sur des missions en correspondance avec son profil.

Un accompagnement renforcé peut être proposé au salarié, à sa demande, auprès d'une personne de confiance, afin de ne pas le laisser seul face à une difficulté rencontrée, notamment face au stress d'une désaffectation prolongée. Un espace d'échanges pour ces salariés sera mis à disposition au bon vouloir de chacun, permettant ainsi de profiter de cette période de transition pour partager leur expérience.

Pour définir les dispositions et mesures spécifiques de prévention des risques générés par l'intercontrat, en particulier de longue durée, un atelier du comité de pilotage sera dédié à ce sujet.

#### **4.2.2.8 Prévention des risques liés à l'affectation sur mission**

De manière générale, les missions proposées doivent être en correspondance avec les compétences, les qualifications, le parcours professionnel et la trajectoire de carrière du salarié.

Avant le début ou dans les deux premières semaines de démarrage d'une mission, il est nécessaire d'identifier le besoin de formation ou d'accompagnement. Ce point figurera dans l'ordre de mission. Une période d'appropriation de la mission sera prise en compte.

Il est fortement recommandé de sécuriser les réunions de lancement de projets et d'expliquer clairement à chaque salarié les étapes et les enjeux de sa mission. Ceci est particulièrement vrai pour les projets inclus dans les vastes programmes informatiques. En effet, le salarié a besoin d'avoir une vue d'ensemble pour comprendre les objectifs de sa pratique professionnelle quotidienne. Ainsi l'intérêt individuel a plus de chances de rejoindre l'intérêt collectif.

De même, lui faire bénéficier du tutorat d'un salarié plus expérimenté peut faciliter la prise en main de l'activité et l'optimiser.

#### **4.2.2.9 Prévention des risques liés à la fixation des objectifs et à l'évaluation**

Les règles et recommandations concernant la fixation des objectifs aux salariés et l'évaluation de leur travail présentent un caractère de prévention primaire et secondaire par rapport à des risques psychosociaux.

##### ***Prévention primaire : fixation des objectifs***

L'employeur s'assure que le salarié, quelle que soit sa fonction ou son rôle, dispose bien des outils, des formations et des ressources nécessaires pour accomplir ses missions, et que les objectifs qui lui sont fixés chaque année sont compatibles avec son profil, ses compétences, les moyens mis à sa disposition, son champ d'action.

Pour les fonctions commerciales, il sera fait attention à la composition et l'étendue du portefeuille clients qui lui est confié, et son périmètre géographique.

Des objectifs concrets doivent être fixés au salarié pour chaque mission, soit au moment de l'établissement de l'ordre de mission, soit ultérieurement, à condition que l'objet de la mission et son contenu aient été clairement mentionnés dès l'établissement de l'ordre de mission.

La transparence sur les objectifs et sur les moyens associés à la mission peuvent aider le salarié à mieux se représenter ce qui est attendu de lui et sur quoi focaliser son attention et donc son énergie.

Distincts des objectifs de mission, les objectifs annuels de chaque salarié (y compris des salariés au variable), discutés et formalisés lors de l'entretien de restitution CED en début d'année, doivent être en phase avec son grade / rôle. Les attendus (compétences requises, savoir-être et savoir-faire) doivent être connus de chaque salarié.

Les objectifs, spécifiques au rôle, doivent être mesurables, atteignables, raisonnables, et transparents pour le salarié. Les impératifs économiques de la prestation ne peuvent en aucun cas prendre la forme d'un objectif reposant individuellement sur le salarié.

##### ***Prévention secondaire : déontologie de l'évaluation***

Une déontologie en termes de comportement doit être associée de manière systématique au processus d'évaluation.

Les entretiens d'évaluation et de restitution ne s'improvisent pas, ils requièrent une préparation aussi bien de la part du salarié que de celle du manager qui assure l'entretien. Chacun doit avoir l'occasion de s'exprimer librement sans risquer une interprétation abusive de ses propos.

Les évaluateurs continueront à être formés dans ce sens. Ainsi, il sera recherché une approche positive et de reconnaissance du travail accompli et des progrès réalisés, permettant d'identifier les points positifs et les pistes d'amélioration des compétences du salarié, pour lui permettre de se situer dans une perspective de progrès dans son parcours professionnel.

L'entretien d'évaluation et l'entretien de restitution ne doivent en aucun cas donner lieu à des manifestations et des comportements irrespectueux.

L'évaluation doit porter sur les objectifs fixés au salarié et les critères d'évaluation doivent correspondre à ces objectifs. Le salarié a le droit d'avoir connaissance au préalable des critères de son évaluation.

Il est rappelé, comme l'accord GPEC le confirme (art. 2.1.4), que la progression ne consiste pas uniquement dans une montée de grade, mais aussi dans l'élargissement horizontal du profil professionnel par des compétences, capacités et aptitudes transverses, multi-filières, tenant au même titre du potentiel du salarié que la progression verticale. Ces compétences seront valorisées, dans l'esprit d'une approche globale et complète du potentiel du salarié.

Le salarié peut contester la note de performance, ainsi que la note de potentiel. Dans ce cas, il porte une réclamation auprès du manager (N+2) et/ou du responsable RH pour une demande de révision. Le manager ou responsable RH étudie la demande, reçoit le salarié si nécessaire, et informe le salarié de la décision prise dans un délai maximum d'un mois. En aucun cas, il ne



pourra être reproché au salarié d'avoir fait appel de la décision de son carrière manager concernant son évaluation et ses notes.

Les évaluations annuelles des fonctions support devront évoluer pour mieux prendre en compte les spécificités de ces métiers.

Se pose la question des situations particulières où le salarié peut vivre des périodes professionnelles difficiles provenant d'un décalage entre ses compétences, sa qualification et son activité, résultant notamment d'une affectation ou de très longue durée sur une mission ou sur un projet où il n'a pas pu faire évoluer ses compétences, ou d'un déficit de formation, ou enfin, d'une évolution technologique entraînant l'obsolescence de certaines de ses compétences.

Pour le bon fonctionnement de l'entreprise et le bien être des salariés, ces décalages doivent être traités le plus tôt possible, de manière à éviter la baisse de performance individuelle et collective, d'une part, et les risques psychosociaux pour le salarié, d'autre part. De ce fait, il est préconisé d'aborder ces aspects lors des entretiens EDP en préservant la confidentialité, et d'établir, avec le salarié, le plan d'action approprié lui permettant de retrouver son employabilité et/ou une meilleure performance, quelle que soit la cause du décalage constaté.

Les salariés passant et faisant passer ces entretiens seront formés pour adopter le comportement approprié à la spécificité de ces situations.

#### **4.2.2.10 Prévention des risques liés aux changements d'organisation**

Dans le cas d'un nouveau projet organisationnel, il apparaît nécessaire d'informer au plus tôt les salariés et de les associer, autant que faire se peut, à la mise en œuvre. La communication de proximité est un volet sensible à ne pas négliger dans ces phases de changement.

Ainsi par exemple, tout nouveau manager cherchera à faire connaissance en personne avec les salariés se trouvant sous sa subordination, individuellement, et/ou collectivement lors de réunions de présentation.

Le CHSCT ou l'IC-CHSCT (si plusieurs périmètres CHSCT sont concernés) sont obligatoirement consultés avant tout projet d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail (article L.4612-8-1 du Code du Travail).

L'employeur, a fortiori dans ces périodes, doit pouvoir faciliter l'expression des salariés en ouvrant des espaces de paroles.

La Direction se doit d'être vigilante sur la fréquence de ces changements.

En cas d'intégration de personnel suite à un achat de société ou d'activité, la qualité de l'accompagnement des salariés intégrés et la sensibilisation préalable des salariés accueillant les nouveaux arrivants dans leurs équipes est gage de réussite de l'opération de transfert qui entraîne une nécessaire adaptation à un nouveau contexte de travail.

#### **4.2.2.11 Prévention des risques liés aux changements d'outils et procédures**

Lors de changements d'outils ou de méthodes de travail, par exemple liés à de nouveaux contrats, des reprises de personnels, changement d'organisation impliquant une révision de la configuration des outils, il est demandé que les salariés des fonctions support soient spécifiquement accompagnés dans ces phases de changement compte-tenu de la charge de travail occasionnée.

Un véritable projet de conduite du changement, à chaque changement majeur d'outil ou de process doit être mené.

#### **4.2.2.12 Prévention des risques occasionnés par les relations de travail**

Les règles et recommandations dans ces cas relèvent de la prévention secondaire et tertiaire.

Relevant de la prévention secondaire, tous les salariés, et en particulier ceux amenés à exercer des fonctions d'encadrement, seront sensibilisés et formés spécifiquement à la prévention des risques psycho-sociaux. Le harcèlement, la violence des relations de travail, le management autoritaire, les attitudes qui rabaisent la personne sont particulièrement liés aux relations

hiérarchiques (subordination / encadrement) mais peuvent aussi se manifester dans les relations entre collègues au travail (climat de concurrence, jalousie, mésentente). Des formations sont présentes au catalogue et le corps managérial est d'ores et déjà progressivement sensibilisé.

Le salarié devant exercer une fonction d'encadrement doit pouvoir être aidé par son propre encadrement ou les ressources humaines. Il peut, dans certaines situations, bénéficier d'un coaching avec un intervenant externe.

Les règles de savoir être et de savoir-vivre doivent être rappelées.

Si en dépit des moyens de prévention, des conflits au travail, voire des comportements supposés de harcèlement, des violences ou incivilités, des mises en position d'isolement, se produisent au sein du collectif de travail, l'employeur a l'obligation d'intervenir en urgence pour réduire les risques d'une dégradation du climat de travail avec ses potentielles conséquences sur la santé.

Dans certaines situations particulières de conflit, sauf cas avéré de harcèlement exigeant la mise à l'écart immédiat du harceleur, la méthode de la médiation pourra être privilégiée (art. L1152-6 du Code du Travail).

### **4.2.3 Risques cardiovasculaires**

L'UES Capgemini, consciente du risque d'accidents cardiovasculaires sur le lieu de travail, a équipé ses sites en défibrillateurs et assure la formation à leur utilisation. Elle recensera les personnes formées au secourisme et les fera connaître par affichage sur chaque site.

## **4.3 Retour au travail après une longue absence**

L'entreprise a un rôle de facilitateur à jouer pour la santé du salarié. Elle doit notamment porter une attention particulière à l'affectation sur mission du salarié reprenant le travail.

Au bout de deux mois d'arrêt, l'entreprise informe le salarié qu'il peut bénéficier d'une visite de pré-reprise et lui communique les coordonnées du médecin du travail.

Lors du retour au travail du salarié, une visite médicale est obligatoire, et un entretien spécifique doit lui être accordé par son manager et son RRH, en vue d'un plan de reprise d'activité approprié.

La reprise d'activité suite à une suspension d'activité ou à un arrêt de travail de longue durée ne s'improvise pas. La reprise d'activité doit être encouragée et le fait d'avoir été en suspension d'activité ne doit pas porter préjudice à l'évolution professionnelle du salarié.

Lorsque cette reprise s'effectue sur un métier ou une mission différente de celle précédant cette suspension, le salarié bénéficie d'un accompagnement et, si nécessaire, d'une formation adaptée.

Pour réduire le risque inhérent à cette reprise de travail, l'employeur propose des mesures d'accompagnement facilitant le retour à la santé et à la vie active des salariés concernés, suite à un arrêt de longue durée, sous la forme d'un partenariat entre l'organisme de prévoyance et deux prestataires externes spécialisés dans la réhabilitation socioprofessionnelle. L'un de ces prestataires intervient essentiellement dans l'accompagnement psychologique et les pathologies en lien avec les risques psychosociaux. Le second s'oriente davantage sur l'aide à la reprise suite à un arrêt lié à des troubles fonctionnels, tels que les TMS (troubles musculo-squelettiques) et les pathologies dorsolombaires. L'entreprise étudiera les possibilités de renforcer ce partenariat.

Cet accompagnement se base sur le volontariat du salarié.

Dans le cas d'une reprise d'activité avec incapacité, il est proposé au salarié d'être accompagné dans le cadre d'une demande de reconnaissance RQTH par la Mission Handicap, le cas échéant.

## 4.4 Aménagements en faveur des salariés ayant des soins

Afin que les salariés ayant besoin de soins après la reprise du travail, ne soient pas dans la nécessité de consommer leurs droits RTT et congés payés, l'entreprise les autorise à déclarer des demi-journées en absences autorisées payées, moyennant la transmission d'un justificatif médical couvrant le suivi de soins nécessitant de s'absenter de leur lieu de travail.

Pour faciliter la reprise d'activité et, dans le cas du temps partiel thérapeutique fixé par le médecin habilité, l'UES Capgemini a mis en place la subrogation sur la totalité des entités à l'identique des autres interruptions du travail. L'entreprise se substitue donc au salarié auprès de sa Caisse Primaire d'Assurance Maladie pour la perception des indemnités journalières de sécurité sociale et, en contrepartie, maintient le salaire du salarié, dès lors que celui-ci compte au moins un an d'ancienneté dans le groupe.

## 5 Gouvernance

### 5.1 Principes de gouvernance

La gouvernance sur la santé au travail prend en compte la transversalité et la coordination des actions au niveau de l'UES Capgemini. C'est pourquoi, les principes suivants seront appliqués :

- intégration de la santé au travail dans la stratégie de l'entreprise ;
- harmonisation des méthodes et outils au niveau de l'UES ;
- mise en place par la Direction de référents santé et sécurité
- mise en place d'un comité de pilotage ;
- articulation et coopération avec les CHSCT de l'UES ;
- articulation et coopération avec les Services de Santé au Travail

### 5.2 Le comité de pilotage sur la santé au travail

#### 5.2.1 Composition

Le comité de pilotage sur la santé au travail est constitué au niveau de l'UES Capgemini :

- ✓ composé de 4 membres (3 titulaires et 1 suppléant) de chaque organisation syndicale signataire du présent accord ;
- ✓ de membres de la Direction ;
- ✓ des référents santé et sécurité

Il a la capacité d'inviter des personnes extérieures au comité, notamment des représentants du service de santé au travail, en premier lieu le médecin du travail, voire à l'occasion et si sujet spécifique, des professionnels de santé (psychologue du travail, ergonomes etc.), des membres CHSCT sur des sujets sur lesquels ils seraient particulièrement qualifiés, ainsi que le responsable de chaque atelier.

#### 5.2.2 Missions

Les principales missions de ce comité sont :

- s'assurer de la bonne application de l'accord ;
- clarifier les clauses de l'accord qui prêteraient à interprétation divergente et proposer des améliorations du texte et des pratiques. En cas d'accord unanime sur une interprétation, celle-ci s'impose ;

- déterminer annuellement ou pluri-annuellement un programme de travail en fonction de la stratégie de l'entreprise présentée chaque année ;
- mettre en place des actions de prévention au niveau national, en association avec les CHSCT, par exemple par une campagne de sensibilisation sur les risques psychosociaux ;
- répondre aux sollicitations des instances IRP, notamment les CHSCT et les coordinations des CHSCT, qui auront la possibilité de recourir au comité de pilotage ;
- proposer des actions correctives et en suivre l'application ;
- réaliser si besoin des études ou enquêtes sur des sujets identifiés, et communiquer les résultats au CHSCT, ces études et enquêtes ne restreignant pas les droits des CHSCT ;
- statuer sur les propositions des ateliers (cf. § 5.2.6) ;
- suivre le budget et valider les décisions budgétaires ;
- suivre les indicateurs définis (en § 5.4) qui pourront faire l'objet d'une révision.

### **5.2.3 Budget**

Pour permettre la mise en place et le fonctionnement du COPIL, l'employeur dégagera les moyens nécessaires : un temps de délégation spécifique de seize jours par organisation syndicale signataire et par an est attribué à cette fin.

Le COPIL disposera d'un budget annuel de 50 000 euros.

Chaque décision budgétaire est soumise à validation du COPIL. Un suivi budgétaire est prévu à chaque COPIL.

### **5.2.4 Réunions**

Le COPIL, dont la composition est définie dans l'article 5.2.1, se réunira 5 fois par an.

Un calendrier prévisionnel des réunions sera communiqué annuellement aux membres du comité.

Les réunions du COPIL s'organiseront en 2 parties :

- Une partie dédiée à l'instruction des propositions remontées par les ateliers ;
- Une partie dédiée à la prise de décision et au suivi budgétaire

À la dernière réunion du comité de pilotage une présentation exhaustive des indicateurs sera effectuée et un bilan de l'action du comité sera réalisé.

### **5.2.5 Compte-rendu de réunion**

La responsabilité de la rédaction du compte-rendu – qui est sous forme de relevé de décision – incombe, à tour de rôle, à chaque partie (Direction et organisations syndicales présentes au comité de pilotage). Chaque rédacteur transmet, dans les 2 à 3 semaines suivant la réunion, une première version pour relecture à un représentant, préalablement désigné en séance, de chacune des autres parties.

Le rédacteur du compte-rendu a la charge d'en communiquer la version définitive au format pdf, aux membres du comité de pilotage. Le compte rendu sera transmis par la direction des affaires sociales aux directeurs des ressources humaines ainsi qu'aux RSS. Le compte-rendu continuera à être publié sur le web social.

### 5.2.6 Les ateliers

Depuis le début du déploiement de l'accord initial, les projets émanant du comité de pilotage sont portés par des équipes paritaires constituées en « ateliers ».

Les ateliers sont composés :

- ✓ de deux représentants de chaque organisation syndicale signataire de l'accord (un titulaire et un suppléant participant en cas d'absence du titulaire) ;
- ✓ de deux représentants de la direction ;
- ✓ si nécessaire, d'un spécialiste de la thématique abordée par l'atelier.

Les membres de l'atelier sont tenus au respect de la confidentialité de ce qui s'y passe et s'y échange.

Pour la réalisation de leurs travaux, les membres des ateliers disposent d'un temps spécifique de dix jours par organisation syndicale signataire et par an.

Ce temps sera imputé sur le code prévu pour les réunions à l'initiative de l'employeur.

Les ateliers fonctionnent en mode projet afin de proposer et de mettre en place des mesures de prévention qui adressent l'ensemble de l'UES Capgemini. Ils ont donc pour objet de réfléchir, de créer et de mener des actions concrètes applicables et harmonisées pour l'ensemble des entités juridiques de l'UES.

Les règles suivantes doivent être observées :

- ✓ que chaque membre de l'atelier se sente investi dans les actions de l'atelier et contribue aux tâches que génère le projet. A ce titre, l'investissement opérationnel de chaque membre est attendu ;
- ✓ En cas de défaillance d'un ou plusieurs membres dans cette mission, l'atelier, pour sécuriser son bon fonctionnement et poursuivre son objectif, en fera état auprès des membres du comité de pilotage. Ce dernier en prendra acte et adoptera les mesures appropriées pour modifier la composition de l'atelier afin d'en permettre la bonne marche.
- ✓ Le démarrage d'un atelier est soumis à validation d'une fiche de cadrage par le comité de pilotage. Cette fiche de cadrage comportera la définition d'un objectif clair, les moyens de l'atteindre, les livrables proposés, le calendrier de réalisation prévisionnel de ces livrables, le nom du membre pilotant l'atelier. La personne pilotant l'atelier aura :
  - la responsabilité d'organiser le planning et la logistique des réunions de travail de l'atelier ;
  - d'y convier les membres ;
  - de s'assurer de la contribution de chacun ;
  - de distribuer les tâches ;
  - de s'assurer que celles-ci sont bien réalisées ;
  - de veiller à la qualité des échanges ;
  - de s'assurer de l'accord de tous les membres dans les actions entreprises afin que les propositions de l'atelier soient des propositions émanant d'un collectif ;
  - de rédiger le compte-rendu après chaque réunion ;
  - de mettre ce compte-rendu à disposition du comité de pilotage qui veillera à en respecter la confidentialité ;
  - de préparer la synthèse de l'avancement de l'atelier ;
  - de la remettre à la direction des affaires sociales deux jours ouvrés avant la réunion du comité de pilotage en vue de la préparation de celle-ci.

Un point d'avancement de chaque atelier en cours est intégré à l'ordre du jour de chaque comité de pilotage et présenté par le responsable dudit atelier.

Si les nécessités du projet porté par un atelier l'exigent, il sera possible d'organiser une conférence téléphonique avec les membres du comité de pilotage afin de faciliter la prise d'une décision permettant l'avancement de l'atelier sans attendre la prochaine réunion du comité de pilotage.

### **5.3 Indicateurs clés**

Afin de suivre et d'évaluer au mieux l'objectif de préservation de la santé des salariés, la Direction et les partenaires sociaux s'attacheront à créer, actualiser et analyser les indicateurs qui suivent.

Au niveau UES :

- ✓ Indicateurs « DCA »
- ✓ Indicateurs « Formation Santé »
- ✓ Indicateurs « Absentéisme » (nombre d'arrêts de travail et de jours d'arrêt de travail pour maladie, accident de travail et accident de trajet)
- ✓ Indicateurs « Déplacements » (nombre de nuitées > 32 jours et nombre moyen de nuitées)

Sur proposition du comité de pilotage pourront être ajoutés de nouveaux indicateurs pertinents.

## **6 Moyens mis en œuvre et mesures d'accompagnement**

### **6.1 Les documents réglementaires**

#### **6.1.1 Le DUER**

L'obligation légale de l'employeur de prévenir tout risque pour la santé et la sécurité des salariés se traduit à travers le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER). Les risques y sont répertoriés, analysés, évalués par un système de codification qui croise le degré de gravité avec la fréquence d'exposition. Chaque CHSCT de l'UES Capgemini tient à jour son document unique. La direction des affaires sociales centralise l'action et veille à l'harmonisation du processus.

#### **6.1.2 Le PAPRI Pact**

Il reprend les mesures prioritaires (devant être réalisées dans l'année) préconisées dans le document unique, définit, planifie et budgétise un programme d'actions associées sur l'année. Une évaluation des actions du précédent papripact sera établie dans le document l'année suivante. Une synthèse de ce papripact figurera dans le bilan HSCT de l'année suivante.

#### **6.1.3 Le rapport annuel d'activité du médecin du travail**

Document également obligatoire, le médecin du travail y expose l'analyse et la synthèse de son activité sur une année avec une approche ciblée des risques professionnels. Il est fait chaque année au cours du premier trimestre.

### **6.2 Les actions de formation et d'accompagnement**

Est proposé et inclus au catalogue de formations, depuis 2014, un cycle de formations incluant :

- Pour le management : une sensibilisation aux risques professionnels dont les RPS, la prise de conscience de son rôle d'acteur majeur dans le maintien de la santé de ses

équipes. Cette sensibilisation sera obligatoirement intégrée au parcours d'évolution managériale. Elle comprend une information sur les plans de prévention ;

- Pour la population DRH / RRH : une sensibilisation aux risques professionnels, dont les RPS, et accompagnement des managers et collaborateurs sur ce sujet ;
- Pour les commerciaux, une sensibilisation aux risques professionnels, dont les RPS, leur permettant d'inclure la question dans leurs relations avec les clients en amont de la négociation de nouveaux projets. Elle comprend aussi une information sur les plans de prévention ;
- Pour les élus volontaires, une formation santé au travail et RPS, dont la prise en charge de situations délicates ;
- Pour tous les salariés un module *e-learning* ou *serious game* sur la « santé et le mieux-vivre au travail » est mis à disposition de l'ensemble des salariés. Des conférences pourront également être organisées afin de diffuser plus largement l'information et de nourrir, par les regards d'experts, la connaissance des avancées en matière de santé au travail.

Le comité de pilotage pourra décider d'actions supplémentaires de formation, communication et de prévention.

Chaque année, un programme de formations pourra être étudié et intégré au catalogue de formations après présentation et validation par le comité de pilotage.

Enfin, un questionnaire en ligne sur l'évaluation du stress et le bien être au travail, comprenant des zones dédiées à la libre expression pourra faire l'objet d'une étude de faisabilité avec les Services de Santé au Travail. S'il est possible de le mettre en place alors il sera établi sur la base de l'anonymat et de la confidentialité des résultats individuels. Il en sera extrait des indicateurs. Au préalable, l'habilitation (ou la déclaration) CNIL sera demandée. Le comité de pilotage pourra confier le traitement des questionnaires à un cabinet externe. Les résultats seront communiqués aux médecins du travail pour analyse.

### **6.3 Les dispositifs d'alerte**

Ils ont vocation à mettre en sécurité un salarié vivant une situation de souffrance et à donner les principes d'action aux salariés témoins afin qu'ils puissent agir au plus vite et de manière la plus appropriée possible. Ils visent aussi à organiser la chaîne de traitement interne à l'UES Capgemini au regard de l'expression d'une souffrance d'un salarié, qu'elle soit verbalisée ou non.

Un dispositif complémentaire d'alerte, décidé par le comité de pilotage, a fait l'objet d'un atelier et a été mis en place (cf. annexe 3). Il tient compte des principes suivants :

- Le consentement du salarié ;
- La confidentialité des données ;
- Des acteurs internes formés sur la prise en charge d'un salarié en souffrance ;
- Une forte réactivité ;
- Une traçabilité des événements de souffrance ;
- Des modalités d'action formalisées à usage des acteurs internes ;
- La protection du témoin.

### **6.4 L'expression des salariés**

L'entreprise se transforme et avec elle, les modes de fonctionnement collectifs. La direction est consciente que l'intelligence collective, qui constitue le terreau de la performance économique, se construit aussi par la valorisation des initiatives individuelles. Allant dans le sens, d'une part, de sa responsabilité sur le maintien de la qualité des conditions de travail, d'autre part, des dispositions légales sur le droit d'expression directe et collective (article L.2281-1 et suivants du Code du Travail), la Direction souhaite encourager l'expression de l'ensemble des salariés.

A cet effet, elle met en place des espaces de discussion dont la vocation est d'offrir aux salariés un temps, inclus dans les horaires collectifs, dédié aux échanges sur leurs pratiques professionnelles, aux conditions d'exercice de leur travail, à la perception qu'ils ont de la qualité de leur travail et du sens qu'ils donnent à celui-ci. Ces espaces sont aussi des moyens de régulation, par le dialogue, sur les difficultés rencontrées, permettant de prévenir au mieux les conflits éventuels.

Ils s'organiseront sous la forme, par exemple, d'ateliers de travail entre collectifs de salariés volontaires partageant le même métier. Un facilitateur, préalablement nommé, sera chargé d'animer l'atelier.

Le comité de pilotage pourra proposer des articles à diffuser sur le portail Talent qui intégreront des questions ouvertes à l'ensemble des salariés. Ces questions auront pour vocation de les inviter à transmettre au comité de pilotage leurs idées innovantes en matière de prévention de la santé, sécurité et qualité de vie au travail.

## **7 Communication sur l'accord santé au travail**

Suite à la signature du présent accord sur la santé au travail, une communication sera faite au niveau de chaque entité par l'intermédiaire des DRH/RRH.

Cette même communication sera également faite auprès des médecins du travail et des présidents et secrétaires des instances CHSCT de toutes les entités de l'UES Capgemini.

Un flash info transmis par courriel sera adressé à tous les salariés de l'UES les informant des dispositions de ce nouvel accord.

Les comptes-rendus des réunions du COPIL seront accessibles sur le web social à l'ensemble des salariés, dans un espace identifié « santé au travail ».

Le comité de pilotage pourra proposer des communications insufflant les bonnes pratiques en termes de relations interpersonnelles et de « petites recettes simples » pour améliorer les conditions de travail et développer le savoir-vivre ensemble en entreprise.

Dans les actions d'information-communication possibles, il sera envisagé l'élaboration d'un « bulletin santé » à une fréquence régulière à l'attention des directions des ressources humaines qui auront la responsabilité de le diffuser auprès des salariés de leurs entités respectives.

## **8 Durée et modalités de suivi de l'accord**

### **8.1 Durée de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il fera l'objet d'une révision tous les quatre ans avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

Il pourra être révisé selon les modalités prévues par les dispositions des articles L.2261-7 et suivants du Code du Travail.

La demande de révision, à l'initiative d'une organisation syndicale représentative au niveau de l'UES doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux autres organisations syndicales représentatives. Toute modification du présent accord donnera lieu à l'établissement d'un avenant.

### **8.2 Date d'entrée en application**

La date d'entrée en application de cet accord est liée à son dépôt.

Il annule et remplace le précédent accord ayant le même objet.



### 8.3 Dénonciation de l'accord

Le présent accord et ses avenants éventuels pourront être dénoncés par l'une ou l'autre des parties signataires avec un préavis de trois mois avant l'expiration de chaque période annuelle.

Toutefois, la mise en œuvre de la procédure de dénonciation par l'une des parties, devra obligatoirement être précédée par l'envoi aux autres signataires d'une lettre recommandée expliquant les motifs de cette dénonciation.

Une commission de négociation devra alors se réunir, à l'initiative de la partie la plus diligente, afin de traiter les points de désaccord.

En cas d'impossibilité d'un nouvel accord, l'accord est maintenu un an à compter de l'expiration du délai de préavis.

## 9 Dépôt et publicité

Conformément aux dispositions légales en vigueur et à l'issue du délai d'opposition, le présent accord sera déposé en deux exemplaires signés, le premier en version papier, le second en version électronique auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence et de la Consommation, du Travail et de l'Emploi des Hauts de Seine. Un exemplaire du présent accord sera également déposé au secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de Nanterre. Le personnel de l'Unité Economique et Sociale sera informé du présent accord par voie d'affichage sur le web social et par tout moyen de communication habituellement en vigueur au sein de chaque établissement.

Fait à Suresnes, le

En 10 exemplaires originaux, dont un pour chacune des parties.

Pour les sociétés de l'UES Capgemini  
Nom : Jacques ADOUE

Pour la Fédération Communication Conseil, Culture –  
CFDT : Nom :

Pour la CFE - CGC  
Nom :

Pour la CFTC  
Nom :

Pour la CGT du Groupe Capgemini  
Nom :

Pour la CGT-FO  
Nom :

## ANNEXE 1 - Principales définitions dans le champ des risques psychosociaux

---

### 1.1.1 Stress :

L'ANI du 2 juillet 2008 le définit ainsi : « *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. Ce déséquilibre peut affecter la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise.

Cela peut se traduire par une détérioration de l'ambiance de travail, une hausse des accidents du travail, une augmentation de l'absentéisme, une baisse de la productivité, turn over...

Un état de stress extrême peut entraîner des symptômes :

- physiques (douleurs, troubles du sommeil, de l'appétit...),
- émotionnels (crises de larmes, angoisse, tristesse...),
- intellectuels (problèmes de concentration, erreurs, difficultés à prendre des initiatives...),
- répercussions sur le comportement (consommation de médicaments psycho-actifs, addictions, fuite, inhibition, ...)

### 1.1.2 Harcèlement moral :

La loi n°2002-73 du 17 janvier 2002 le définit comme suit :

« *ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel* »

### 1.1.3 Charge mentale et surcharge ou sous-charge de travail :

La charge mentale correspond à la définition des seuils dans le niveau de contrainte de tâches particulières, au-delà desquels l'astreinte qui en résulte pour les opérateurs, lors de l'exécution de ces tâches, est excessive et se traduit par une baisse de la performance (principalement du point de vue de la qualité), une apparition de symptômes de fatigue, une augmentation des risques d'incidents ou d'accidents, une insatisfaction...

La notion de surcharge de travail renvoie à :

- la perception qu'a une personne de sa quantité de travail et d'investissement en temps et qui lui semblent excessifs
- le seuil à partir duquel la charge dépasse les capacités de la personne
- l'hyperactivité qui, elle, renvoie à l'idée de surcharge prolongée dans le temps et résultant généralement de la volonté de la personne pour lui permettre de continuer à assumer des contraintes croissantes tout en maintenant sa qualité de travail

Une surcharge de travail constante, sans que la personne en ait nécessairement conscience, peut entraîner un état d'épuisement physique, psychique pouvant aller jusqu'au burn-out.

#### **1.1.4 Syndrome d'épuisement professionnel ou burn-out :**

Il est le signe d'un engagement intense, d'un dépassement de ses propres ressources sur une période plus ou moins longue sans véritable récupération. Le niveau d'énergie s'épuise, conduisant au burn-out.

*Celui-ci se définit comme un état physique et mental dans lequel on bascule lorsque l'on malmène son corps au point d'en épuiser toute ressource et toute énergie. Le corps ne peut ensuite s'en relever sans période de convalescence prolongée ou autres mesures nécessaires.*

Il se manifeste comme la conséquence du stress professionnel chronique. Si l'écart entre les attentes, la représentation que se fait le travailleur de son travail et la réalité de celui-ci est trop grand, cet écart peut conduire à la survenue des symptômes suivants :

- Emotionnels : sensation d'être « vidé », perte d'estime de soi, irritabilité, évitement des contacts, pensées négatives,...
- Cognitifs : baisse de vigilance et de concentration, altération de la capacité d'apprentissage et de réflexion, diminution de la qualité du travail réalisé,...
- Physiques : fatigue récurrente, maux de tête, mal de dos, tensions musculaires, problèmes dermatologiques,...

#### **1.1.5 TMS (troubles musculo-squelettiques) :**

Selon l'INRS, ils se caractérisent par une quinzaine de maladies qui affectent les muscles, les tendons et les nerfs des membres et de la colonne vertébrale. Ce sont des pathologies multifactorielles à composante professionnelle. Les TMS s'expriment par de la douleur mais aussi, pour ceux du membre supérieur, par de la raideur, de la maladresse ou une perte de force.

#### **1.2.6 Conduites addictives :**

Avec ou sans produit, elles font partie des recherches de solutions d'adaptation aux conditions difficiles de vie, aux stress et aux sollicitations diverses. Elles trouvent leur origine dans des situations personnelles (deuil, rupture,...), sociales (habitudes festives entre amis, chômage,...), professionnelles (repas d'affaires,...). Elles se définissent par les situations suivantes :

- Alcool : psychotrope consommé par 90% de la population française. Les différents modes de consommation sont :
  - o Les expérimentateurs :
    - Essai ponctuel dans le but d'exploration, par curiosité des effets de la substance
    - Consommation unique sans lendemain
  - o L'usage occasionnel :
    - Recours au produit dans des circonstances particulières : conviviales, festives
    - Recherche d'un état de bien-être, d'apaisement ou de déshinhibition
  - o L'usage récréatif :
    - La consommation est souvent groupale, pendant les loisirs
    - Recherche de la sensation d'appartenance à un groupe, transgression des interdits, rites d'initiation
  - o L'usage régulier :
    - Il est au moins quotidien et suppose la dépendance psychique (pas de syndrome de sevrage)
    - L'usage quotidien n'a plus de caractère convivial : l'utilisation de l'alcool est utilisée pour ses effets psychotropes pour soulager l'anxiété par exemple

- Il s'agit d'une tentative d'automédication contre le mal-être
  - La dépendance :
    - Le sujet a perdu la faculté de s'abstenir de consommer un produit ou de répéter un comportement entraînant une détresse, une grande solitude
    - Poursuite de la consommation bien que le sujet sache qu'il cause ou aggrave un problème persistant ou récurrent d'ordre social, financier, dommages physiques et psychiques
  - Tabac : à titre d'exemple, en Ile-de-France, une aide pour arrêter de fumer, a été expérimentée et a été pilotée par la médecine du travail
  - Produits psychotropes (modifiant le comportement) type héroïne, cocaïne, cannabis ou médication psycho-active. Ces produits sont souvent utilisés par des personnes confrontées aux difficultés persistantes d'adaptation au stress. La seule manière de faire face est le recours aux drogues, dites de « confort », nommées ci-dessus.
  - Les addictions « silencieuses », comportementales (jeu, cyberdépendance, ergomanie) sont des manières adaptatives en rapport avec le culte de la performance, aux sollicitations compétitives, aux épuisements et insatisfactions récurrentes, au syndrome de burn-out.
-

## ANNEXE 2 - Fiche de poste RSS

Fiche de poste Réfèrent Santé et Sécurité (RSS)	
<b>Intitulé</b>	Réfèrent Santé et Sécurité (RSS)
<b>Objectif général</b>	Assurer la mise en œuvre de l'accord Santé au Travail et des orientations fixées en COPIL sur son périmètre géographique.
<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veiller à l'application des dispositions de l'accord Santé au Travail</li> <li>○ Accompagnement et conseil</li> </ul>
<b>Activités Spécifiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer au moins une fois par an aux réunions ordinaires des CHSCT / IC-CHSCT (retour sur les COPIL Santé, ...)</li> <li>- Coordonner les activités de prévention des risques professionnels et avoir ainsi un rôle d'alerte</li> <li>- Travailler étroitement avec le service de santé au travail, la direction et les représentants du personnel sur ces activités</li> <li>- Conseiller les présidents et membres des CHSCT, ainsi que le comité de pilotage</li> <li>- Apporter conseil sur des situations de travail collectives sur lesquelles des difficultés sont identifiées</li> <li>- Participer à des demandes de diagnostic portant sur l'organisation du travail et le bien-être des salariés et ce, dans le but d'accroître la prévention primaire</li> <li>- Apporter une expertise sur le domaine de la santé et de la sécurité</li> <li>- Ponctuellement, former des salariés sur des sujets de prévention, santé et sécurité.</li> </ul> <p>De plus, pour répondre davantage à la définition retenue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner les salariés qui le sollicitent dans les changements vécus ou difficultés rencontrées en lien avec le travail. Il pourra être fait appel à un soutien psychologique externe en cas de situations difficiles pour lesquelles une expertise spécifique est préférable.</li> <li>- Intervenir, à la demande, dans les groupes d'expression des salariés</li> </ul>

## ANNEXE 3 - Le Dispositif Complémentaire d'Alerte

---

C'est un dispositif humain qui se donne un double objectif :

- Aider les collaborateurs qui ressentent une souffrance au travail pour les accompagner vers une amélioration de leur situation, car toute difficulté doit alerter et être traitée.
- Mettre en oeuvre une démarche de prévention en menant collectivement des analyses régulières à partir des alertes recensées afin d'anticiper au mieux les causes de souffrance au travail et d'agir sur celles-ci.

C'est un dispositif complémentaire, il ne se substitue pas aux autres dispositifs existants.

Un collaborateur peut donc choisir, en cas de difficultés, de contacter le dispositif complémentaire d'alerte ou l'un des dispositifs suivants :

- Le responsable ressources humaines (RRH)
- Le management
- Les membres des CHSCT ou les délégués du personnel
- Le service de santé au travail
- Le référent santé et sécurité (RSS)

Tout collaborateur ressentant une souffrance au travail peut contacter par téléphone et/ou par courriel notre partenaire Astrée, une association spécialisée dans l'écoute et l'accompagnement depuis plus de 30 ans.

Si le contact se fait par courriel, un numéro de téléphone doit être indiqué pour qu'Astrée puisse prendre contact plus directement, la parole et l'écoute étant en général plus efficaces que l'écrit.

De plus, tout collaborateur témoin d'une souffrance au travail peut activer lui aussi le DCA en donnant les coordonnées du collaborateur souffrant, Astrée prendra alors contact avec celui-ci.

Après un premier échange et avec le consentement du collaborateur souffrant, les informations communiquées sont analysées par Astrée. Elles sont ensuite documentées et transmises par Astrée à un dispositif d'alerte local qui va prendre le relai, grâce à une application dédiée et sécurisée.

Cette application a vocation à recueillir le contenu de l'alerte et son suivi en termes d'actions prises. Le dispositif d'alerte local, appelé relai d'alerte, est composé d'un membre élu du CHSCT, d'un référent santé et sécurité et parfois d'un professionnel de service de santé au travail.

Le relai d'alerte contacte alors le collaborateur pour échanger sur la souffrance exprimée et construire avec lui des pistes pour améliorer la situation et faciliter des actions auprès d'autres dispositifs existants : RRH, collègues, CHSCT, CM / Delegates, management de proximité, chefs de projet, toujours et seulement avec son consentement.

Le relai d'alerte assure ensuite un suivi régulier auprès du collaborateur avant de finaliser ses actions, là encore seulement avec l'accord du collaborateur.

Les noms des acteurs des relais d'alerte seront communiqués par Astrée lors de l'appel et sont disponibles auprès des DRH.

Tous les acteurs du DCA ont signé une charte de confidentialité dédiée et s'engagent à respecter non seulement la confidentialité des informations personnelles et professionnelles communiquées, mais aussi le consentement du collaborateur avant toute action. Les informations communiquées sont documentées dans une application ITICS sécurisée et répondant à des contraintes très strictes de la CNIL.

Lors de la finalisation d'un dossier, toute information personnelle (nom, prénom, coordonnées téléphoniques) est anonymisée.

Le dossier est ensuite conservé pendant 5 ans pour permettre les actions de prévention par analyse des cas identifiés, avant d'être totalement effacé.

**Pour joindre le DCA :**

**08 05 69 82 82 du lundi au vendredi, de 11h à 15h ou [dca@astree-institut.fr](mailto:dca@astree-institut.fr)**