

Brochure n° 3059

Convention collective nationale
IDCC : 478. – SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

ACCORD DU 21 JANVIER 2019
RELATIF AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX

NOR : ASET1950452M
IDCC : 478

Entre :

ASE,

D'une part, et

FEC FO ;

UNSA banques et assurances ;

FSPBA CGT ;

CFDT banques et assurances ;

SNB CFE-CGC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Les risques psychosociaux au travail recouvrent des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et qui peuvent avoir de ce fait des effets négatifs sur le bon fonctionnement des entreprises et sur la vie des salariés. Il s'agit notamment du stress, du harcèlement moral et sexuel, de la violence et de la souffrance au travail, de l'épuisement professionnel, des incivilités et des agressions physiques et verbales.

Conformément à la législation en vigueur, « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (...) ».

L'accord national interprofessionnel (ANI) du 2 juillet 2008 sur le stress au travail, transposant en droit français l'accord européen du 8 octobre 2004, définit le stress de la façon suivante :

« Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme, mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires.

Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

Le stress d'origine extérieure au milieu de travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail.

Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail. Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc. »

En outre, selon l'accord national interprofessionnel (ANI) du 26 mars 2010, « (...) le harcèlement et la violence au travail s'expriment par des comportements inacceptables d'un ou plusieurs individus ; ils peuvent prendre des formes différentes (physiques, psychologiques et sexuelles), dont certaines sont plus facilement identifiables que d'autres. L'environnement de travail peut avoir une influence sur l'exposition des personnes au harcèlement et à la violence.

Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des situations liées au travail.

La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique, etc. »

L'incivilité peut se définir comme l'absence de respect d'autrui entraînant un risque explicite ou implicite pour la sécurité, le bien-être et la santé morale ou physique des personnes.

La loi du 17 août 2015 relative au dialogue social a inséré à l'article L. 1142-2-1 du code du travail une protection des salariés contre les agissements sexistes définis comme étant ceux liés au sexe d'une personne ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. La loi travail du 8 août 2016 assortit ce principe général d'une obligation de prévention pesant sur l'employeur.

Conscientes de ces phénomènes et de leur impact sur l'entreprise et les salariés, les parties signataires entendent manifester, par le présent accord, leur volonté de sensibiliser les employeurs, les salariés et leurs représentants aux risques psychosociaux, et de préserver la santé des salariés en fournissant aux entreprises de la branche un cadre général et des dispositifs leur permettant de s'inscrire dans une démarche d'identification, de prévention et de lutte contre de tels risques.

Conscientes aussi des difficultés économiques, des contraintes juridiques, des changements d'organisation, voire des restructurations auxquels elles peuvent être soumises, qui sont tous potentiellement générateurs de risques psychosociaux, les entreprises s'engagent à mettre tout en œuvre pour limiter les impacts de ces événements, notamment par la promotion de méthodes de prévention, l'accompagnement des changements collectifs et individuels et l'identification des domaines et populations particulièrement exposés.

Les parties signataires s'accordent à cette fin sur la nécessité de définir et de mettre en œuvre, de façon adaptée, pour chaque entreprise de la branche, compte tenu d'une grande disparité, tant en termes d'effectifs salariés que d'activité, des mesures propres à améliorer la santé et la sécurité au travail des salariés, en veillant à leur environnement physique et psychologique au travail. À cette démarche globale pourront être associés les acteurs susceptibles de contribuer à la santé et à la sécurité au travail, tels notamment les professionnels de santé.

Dans cette optique, le présent accord a pour objet de proposer aux entreprises de la branche un cadre général conçu pour détecter, prévenir et gérer les risques psychosociaux au travail.

Article 1^{er}

Au livre I^{er} (dispositions applicables à tout le personnel), titre I^{er} (dispositions générales) de la convention collective des sociétés financières, après le chapitre II *ter* relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, il est créé le chapitre II *quater*, ainsi rédigé :

« CHAPITRE II QUATER

DÉTECTION, PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Article 6 *terdecies*

Détection des risques psychosociaux

Les risques psychosociaux au travail recouvrent des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et qui peuvent avoir de ce fait des effets négatifs sur le bon fonctionnement des entreprises et sur la vie des salariés. Il s'agit notamment du stress, du harcèlement moral et sexuel, de la violence et de la souffrance au travail, de l'épuisement professionnel, des incivilités et des agressions physiques et verbales.

1. Identification des facteurs de risques

Certaines situations de travail sont susceptibles, plus que d'autres, de générer des tensions ou des troubles révélant l'existence sous-jacente de risques psychosociaux. Ces facteurs de risques peuvent être de trois natures :

- un facteur de risque de nature organisationnelle : à titre d'exemple, charge de travail, objectifs, gestion du temps... ;
- un facteur de risque de nature environnementale : à titre d'exemple, changements et réorganisations au sein des entreprises en mutation (plans sociaux, restructuration...), changements des méthodes et d'introduction ou de développement de nouvelles technologies, changements liés à l'adaptation aux évolutions réglementaires... ;
- un facteur de risque de nature relationnelle : à titre d'exemple, relations entre les salariés quel que soit leur lien ou leur rapport hiérarchique et relations entre les salariés et les tiers.

Une attention toute particulière sera portée aux conditions de travail dans lesquelles s'exercent certaines activités spécifiques (personnel en relation directe avec la clientèle dont les salariés itinérants...).

2. Outils et indicateurs

État des lieux au niveau de l'entreprise

Afin d'identifier les facteurs de risques psychosociaux, d'en déceler la présence, d'évaluer leur dimension individuelle et collective, ainsi que leurs impacts, et de mesurer les niveaux d'exposition, les employeurs devront, dans l'année qui suit l'entrée en vigueur du présent accord, disposer d'un état des lieux, au travers de l'analyse des situations existantes au sein de celles-ci. La réalisation de cet état des lieux sera renseignée à l'occasion de la collecte sur les données sociales.

Pour l'établissement de cet état des lieux, les employeurs utiliseront les données factuelles disponibles relatives au fonctionnement de l'entreprise et à la santé des salariés, en ayant recours à des indicateurs permettant d'identifier la présence de risques psychosociaux. À titre d'exemple, les employeurs pourront se référer aux indicateurs proposés par l'institut national de recherche et de sécurité (INRS), dont la liste figure sur un document disponible en téléchargement sur le site de l'ASF ⁽¹⁾.

(1) asf-france.com

Pour déceler la présence de risques psychosociaux, les employeurs pourront s'appuyer sur des données figurant dans des documents déjà disponibles dans l'entreprise lorsque l'effectif de celle-ci en impose la tenue : bilan social, document unique d'évaluation des risques professionnels, comptes rendus des séances et rapport annuel d'activité des institutions représentatives du personnel (comptes rendus de travaux, conclusions d'enquêtes...).

Le rapport du médecin du travail, les entretiens annuels réalisés avec les salariés, le niveau d'absentéisme, le taux de rotation des effectifs constituent des sources d'information et de réflexion particulièrement utiles auxquelles les entreprises pourront se référer.

Les employeurs auront la faculté de mettre en œuvre des questionnaires anonymes remplis par les salariés volontaires lors des visites médicales périodiques.

De façon générale, il conviendra de choisir les indicateurs les mieux adaptés aux spécificités de l'entreprise. L'utilisation optimale des indicateurs retenus sera facilitée par l'élaboration de tableaux de bord permettant le suivi de ces indicateurs sur le long terme.

En toute hypothèse, les employeurs détermineront les modalités d'établissement de cet état des lieux, en les adaptant à la situation de l'entreprise, en ayant consulté les institutions représentatives du personnel, lorsqu'elles existent, le médecin du travail ainsi que, le cas échéant, tout autre acteur susceptible de contribuer à la santé et à la sécurité des salariés.

Après avoir procédé à l'évaluation des risques psychosociaux, ceux-ci seront inscrits dans le document unique d'évaluation des risques professionnels.

Suivi au niveau de la branche

Un état des lieux de la situation dans la branche sera dressé dans les 3 ans à compter de l'entrée en vigueur de l'accord sur la base d'une enquête effectuée par l'ASF. Une synthèse des résultats de cette enquête, publiée dans le cadre du document "Données sociales", permettra aux employeurs d'identifier les éventuels risques psychosociaux, d'en préciser la nature et de tenter de les quantifier. Une telle synthèse constituera un outil utile de comparaison pour les entreprises de la branche dans leur démarche de prévention et de gestion de ces risques.

Article 6 *quaterdecies*

Démarche de prévention et de gestion des risques psychosociaux

La prévention des risques psychosociaux s'inscrit dans le cadre général de la prévention des risques professionnels, défini par les dispositions législatives en vigueur, dans la mesure où ils présentent un risque pour la santé et la sécurité des salariés.

La démarche de prévention consiste à anticiper les situations de risques psychosociaux. Dans cette optique, les employeurs évaluent l'ensemble des risques auxquels sont soumis les salariés et déterminent les mesures adaptées pour assurer leur sécurité et préserver leur santé physique et mentale.

Plusieurs acteurs interviennent conjointement dans le déroulement de ce processus qui suppose des moyens d'action adaptés.

1. Différents acteurs

Direction de l'entreprise

Conformément à la législation en vigueur, "l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (...)".

Il appartient à la direction de chaque entreprise de mettre en œuvre la démarche de prévention et de gestion des risques psychosociaux, d'engager la réflexion avec les différents acteurs, de définir, dans toute la mesure du possible, les mesures nécessaires et d'en assurer le suivi.

Personnel et ses représentants

Dans tous les cas, les salariés jouent un rôle important dans la mise en place des mesures de détection et de prévention des risques psychosociaux. Ce rôle, fondé sur le volontariat, s'exerce notamment en répondant aux enquêtes ou questionnaires anonymes à l'initiative de l'employeur et en informant la direction de l'entreprise de situations estimées comme étant sources potentielles de risques. Le temps passé par les salariés pour répondre aux enquêtes et aux questionnaires anonymes est considéré comme du temps de travail effectif.

Le rôle des représentants du personnel, lorsqu'ils existent, est essentiel.

Médecine du travail

Lié par le secret médical et acteur incontournable de toutes les questions relatives à la santé des salariés, la médecine du travail prend une part active à la lutte contre les risques psychosociaux, notamment en contribuant à l'identification de situations de stress au travail.

Et le cas échéant, tout organisme extérieur lié à la santé (ANACT...).

2. Moyens d'action : le plan d'action

Principes généraux

Lorsque, à partir des résultats de l'état des lieux établi dans les conditions prévues au paragraphe 2 de l'article 6 *terdecies* ci-dessus de la présente convention, des situations à risque seront identifiées, des mesures seront définies et des priorités fixées dans un délai maximum de 1 an. L'ensemble sera formalisé dans un plan d'action visant à prévenir les risques psychosociaux et, à défaut, les réduire voire les supprimer.

C'est à l'employeur qu'il revient de déterminer les mesures adéquates, techniques, organisationnelles et humaines, qui devront tenir compte à la fois de l'environnement et de l'individu, et devront intégrer des actions de prévention et des actions correctives. Les représentants du personnel ou à défaut les salariés, lorsqu'il n'existe pas de représentation du personnel, seront consultés sur le plan d'action défini.

Celui-ci peut être envisagé à court terme ou à moyen et long terme. En toute hypothèse, il devra faire l'objet d'un suivi par la direction de l'entreprise et les représentants du personnel ou à défaut les salariés, ainsi que, le cas échéant, le médecin du travail et l'assistante sociale afin d'évaluer leurs effets.

Cas particuliers de l'état de stress et du harcèlement au travail

S'agissant plus particulièrement de l'état de stress, les employeurs doivent s'assurer qu'ils disposent d'un ensemble de mesures propres à permettre, au stade de la prévention, d'anticiper l'apparition des contraintes (procédure d'alerte, possibilité de s'exprimer sans crainte, sans jugement) et, dans l'hypothèse où la survenance de l'état de stress n'a pu être évitée, d'en limiter les conséquences sur la santé des salariés en difficulté en leur apportant une aide et une orientation vers les acteurs de l'entreprise compétents (médecine du travail, correspondant relations humaines, assistante sociale, référent...) pour mettre en place un accompagnement adapté.

Enfin, en matière de harcèlement au travail, il est rappelé que l'ANI du 26 mars 2010 prévoit la mise en place d'une procédure appropriée en vue d'identifier, comprendre et traiter les phénomènes de harcèlement et de violence au travail, sanctionner les auteurs et protéger les victimes. L'employeur peut également prévoir une procédure d'alerte lorsqu'une situation de harcèlement ou de violence est repérée ou risque de se produire, procédure à laquelle le salarié peut recourir, ainsi qu'une procédure de médiation qui peut être déclenchée par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement ou par la personne mise en cause.

Droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion vise à assurer le respect des temps de repos et de congés, ainsi que de la vie personnelle et familiale.

À cet effet, l'employeur s'assure de la mise en place de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques afin que les temps de repos et de congés soient respectés.

Les modalités de l'exercice du droit à la déconnexion sont définies par accord d'entreprise ou à défaut par une charte établie par l'employeur. Cette charte prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques.

3. Rôle prioritaire de la formation et de la communication

Les signataires de la présente convention insistent tout particulièrement sur la nécessité de sensibiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise – et en particulier l'encadrement et la direction – afin de développer la prise de conscience et la compréhension des risques psychosociaux, de leurs causes possibles et de la manière de les prévenir et d'y faire face. Cette sensibilisation passe par des dispositifs adaptés de formation et de communication qui sont autant de conditions essentielles à la réussite de la mise en œuvre des mesures de lutte contre de tels risques.

La direction de l'entreprise devra informer l'ensemble du personnel de la démarche de prévention et de gestion des risques psychosociaux mise en place. »

Article 2

L'accord est conclu pour une durée indéterminée.

Fait à Paris, le 21 janvier 2019.

(Suivent les signatures.)