

CONSTAT DE DESACCORD PREVENTION DU STRESS ET PLAN D'ACTION SCHINDLER FRANCE

A l'issue de la dernière réunion de négociation du 22 septembre 2011, le projet d'accord suivant a été proposé aux partenaires sociaux :

PROJET D'ACCORD :

PREAMBULE

« 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 » (ANI 2/07/2008 stress au travail)

La prévention de cet état de stress et des risques psychosociaux participe au bien être psychique des salariés dans l'entreprise.

Dans cet objectif de prévention des situations de stress au travail, dont le cadre a été fixé par l'ANI du 02/07/2008, et reprise par le ministre du travail le 09/10/2009 pour préciser les modalités de négociation, la démarche de l'entreprise et des partenaires sociaux a consisté, suite à la réunion de négociation du 28 janvier 2010, à la constitution préalable d'un groupe de travail.

Ce groupe de travail composé de salariés de l'entreprise, eux-mêmes mandatés par les organisations syndicales, et accompagné par un médecin du travail travaillant pour l'entreprise, et un représentant du service sécurité, a choisi de partir de la définition du stress précitée pour étudier les spécificités de Schindler France.

A l'issue de plusieurs réunions de groupes d'étude sur des points spécifiques, d'enquêtes sur le terrain et de visites de prestataire, (22/02, 24/03, 30/03, 14/06, 01/07, 24/09/2010) le groupe de travail a défini ses propositions de mise en œuvre de moyens concrets de prévention individuelle et collective, et de suivi d'indicateurs lors d'une réunion de négociation le 04/10/2010. Ces préconisations ont permis de rendre opérationnel immédiatement la prévention du stress relative au projet de réorganisation initié en début d'année 2011.

Les travaux complémentaires de la commission ont ensuite permis de remettre une proposition définitive, qui a donné lieu à échanges au cours de la réunion de négociation du 22 septembre 2011. A l'issue, l'entreprise et ses partenaires sociaux se sont accordés sur les objectifs et les moyens à mettre en œuvre.



1. OBJECTIFS

Les conclusions rendues par le groupe de travail ont permis de définir les objectifs poursuivis, préalable à la mise en œuvre de solutions pratiques.

1.1 Identifier

Les spécificités de chacun de nos emplois sont autant de différentes sources potentielles de stress au travail ; si le groupe de travail a déjà identifié certaines de ces sources, il apparaît nécessaire d'étudier les situations sur un plus long terme pour proposer un diagnostic complet. En outre, il conviendra de prendre en compte les situations générées par des événements extra professionnels.

Cette phase de prévention est la prévention primaire, qui a vocation à détecter et réduire les sources de stress dans l'environnement des salariés.

1.2 Prévenir

La mise en œuvre d'un dispositif de prévention qui puisse considérer les problématiques de chacun est un élément majeur de ce projet. La détection le plus en amont possible d'une situation à risque pour un salarié (ou un groupe de salariés) doit permettre de prendre en charge la situation de façon efficace. Cette phase de prévention est la prévention secondaire, qui dote les Hommes de moyens pour limiter les risques.

1.3 Accompagner

Les salariés qui en éprouvent le besoin doivent trouver une réponse à une problématique de stress, et obtenir un accompagnement individualisé ou collectif leur permettant de surmonter cette situation.

Cette phase de prévention est la prévention tertiaire, qui agit sur les conséquences des risques psychosociaux.

1.4 Piloter le suivi

Les informations générées par le dispositif de prévention et d'accompagnement doivent permettre de suivre l'évolution des situations et de proposer des actions correctives.



2. MOYENS MIS EN ŒUVRE

L'ensemble des mesures définies ci-dessous permet d'assurer une réponse à chaque point des objectifs, et d'offrir une réponse adaptée à chacun des salariés de Schindler France.

2.1 Phase de Diagnostic (prévention primaire)

Un diagnostic sera établi chez SCHINDLER France, par un prestataire indépendant, la société Qualisocial, qui a déjà mené des actions chez Schindler et dans certaines autres filiales du groupe, dans le cadre du projet d'organisation qui a débuté début 2011.

Objectif : Identifier les sources de risques psychosociaux afin de permettre :

- aux salariés de connaître ces sources et d'anticiper leurs effets
- à la direction d'étudier ces sources pour proposer des solutions d'amélioration ou de prendre des mesures lorsque cela est nécessaire

Méthodologie :

Après la constitution d'un comité de pilotage composé de représentants de la direction et de représentants du personnel, qui précisera les modalités d'intervention du cabinet Qualisocial, le diagnostic sera établi par deux types d'approches :

- Sollicitation de personnels par entretiens individuels semi-directifs
- Réalisation de groupes focus (entretiens de groupe destinés à recueillir par famille de métiers les opinions et expériences des personnes interviewées) : ces groupes seront constitués d'environ 10 personnes.

Ce diagnostic sera établi à l'issue de la phase de réorganisation du projet en cours, qui devrait intervenir, selon le planning prévisionnel, à compter du mois de juin 2012.

2.2 Formations / sensibilisations à la détection et à la gestion du stress (prévention secondaire)

La prévention passe par une meilleure connaissance du risque psychosocial, et il apparaît nécessaire de former ou de sensibiliser une partie des salariés à la détection du stress, pour une meilleure réactivité.

Seront donc conviés à une formation à la détection et à la gestion du stress les catégories de salariés suivants (s'ils n'ont pas déjà bénéficié de cette formation dans le cadre du projet d'organisation en cours):

- *Membres des comités de direction régionaux et ingénieurs sécurité*
- *Responsables agence service et Responsables Travaux montage, Responsables de service pour l'établissement de Vélizy*
- *Elus des CHSCT et membres de la commission de suivi (cf infra concernant cette commission)*

Les objectifs de formation seront les suivants :

- ✦ Comprendre ce que sont les risques psychosociaux et leurs conséquences sur les individus et l'organisation
- ✦ Développer son efficacité personnelle pour devenir un préventeur : gestion de son propre stress, détection et gestion des manifestations du stress d'autrui.

Ces formations débuteront au 1^{er} trimestre 2012.

2.3.1 Dispositif individuel : Ligne téléphonique dédiée (prévention tertiaire)

Un dispositif de ligne téléphonique dédiée, indépendant de la direction de l'entreprise, et permettant l'anonymat des salariés qui le souhaitent a été mise en œuvre dans le cadre du projet d'organisation, dans les régions Ile de France et Lyon.

Ce numéro vert sera généralisé pour permettre à l'ensemble des collaborateurs d'y avoir accès.

Ce numéro spécifique aux salariés de Schindler sera en accès libre, et permettra aux salariés d'être pris en charge par un chargé d'écoute puis par un psychologue si la situation le nécessite.

Les spécificités de Schindler sont prises en compte par la société prestataire, Qualisocial (par un masque de saisie informatisé et des formations spécifiques des chargés d'écoute) ; cela fait suite à une concertation avec le groupe de travail. Le déploiement national de ce dispositif sera lancé dès conclusion du présent accord.

Ce dispositif est défini pour une durée initiale de un an ; la commission de suivi (cf 2.4) évaluera son efficience à l'issue de cette période et pourra le cas échéant proposer son renouvellement ou l'étude d'autres solutions.

Une communication spécifique sera mise en place pour informer les salariés de ce dispositif.

2.3.2 Interventions ponctuelles lors d'événements particuliers

Lors d'un événement imprévu et soudain (accident grave d'un salarié, par exemple), la société Qualisocial mettra à disposition de l'agence (ou agence service) du salarié concerné un psychologue, après validation du caractère grave de la situation. Le délai d'intervention est défini entre 6 et 24 heures selon la localisation géographique de l'agence service. Le psychologue interviendra sur site au besoin, et suivra les salariés locaux concernés selon leurs souhaits.

Ce dispositif sera mis en œuvre dès la conclusion du présent accord.

2.4 Commission de suivi

La mise en œuvre d'une commission de suivi annuelle permettra un pilotage des indicateurs du stress au travail, et notamment :

- statistiques et analyse qualitative de Qualisocial, sur la base des appels téléphoniques reçus dans le cadre du dispositif décrit en 2.3.1.
- indicateurs du dernier bilan social disponible
- Retours d'information des CHSCT (les médecins du travail seront informés de l'existence de cette commission et pourront transmettre leurs observations aux CHSCT locaux)

Cette commission sera réunie au plus tard dans l'année qui suivra la mise en œuvre du présent accord. Elle sera composée de la même structure que le groupe de travail ayant défini les propositions de cet accord. (2 représentants pour les organisations syndicales représentatives au niveau national et 1 représentant pour les syndicats non représentatifs présents dans l'entreprise, 1 médecin du travail travaillant pour l'entreprise, un ingénieur sécurité et 2 représentants de la direction).

2.5. Intégration et suivi du risque dans le document unique

L'intégration du risque psychosocial dans les documents uniques permettra d'appréhender localement le risque psychosocial en CHSCT.

PROPOSITIONS DES ORGANISATIONS SYNDICALES :

Une contre - proposition a été émise par écrit :

« Il ne nous paraît pas possible de réaliser quelques enquêtes que ce soit sans faire appel à des professionnels qui possèdent une bonne compétence dans ce domaine. Cette enquête doit être faite sur largement plus de 2 % de la population et sur un étendu plus vaste sur le territoire. Le choix de ce prestataire de service doit être multiple et ressortir d'une décision de l'ensemble de la commission. »

Après d'autres échanges oraux sur les modalités d'application, les parties ne sont pas parvenues à un accord.

Ainsi, le plan d'action suivant sera soumis à la consultation des CHSCT des établissements SCHINDLER France :

PLAN D'ACTION :

1. Phase de Diagnostic (prévention primaire)

Un diagnostic sera établi chez SCHINDLER France, par un prestataire indépendant, la société Qualisocial, qui a déjà mené des actions chez Schindler et dans certaines autres filiales du groupe, dans le cadre du projet d'organisation qui a débuté début 2011.

Objectif : Identifier les sources de risques psychosociaux afin de permettre :

- aux salariés de connaître ces sources et d'anticiper leurs effets
- à la direction d'étudier ces sources pour proposer des solutions d'amélioration ou de prendre des mesures lorsque cela est nécessaire

Méthodologie :

Après la constitution d'un comité de pilotage composé de représentants de la direction et de représentants du personnel, qui précisera les modalités d'intervention du cabinet Qualisocial, le diagnostic sera établi par deux types d'approches :

- Sollicitation de personnels par entretiens individuels semi-directifs
- Réalisation de groupes focus (entretiens de groupe destinés à recueillir par famille de métiers les opinions et expériences des personnes interviewées) : ces groupes seront constitués d'environ 10 personnes.

2. Formations / sensibilisations à la détection et à la gestion du stress (prévention secondaire)

La prévention passe par une meilleure connaissance du risque psychosocial, et il apparaît nécessaire de former ou de sensibiliser une partie des salariés à la détection du stress, pour une meilleure réactivité.

Seront donc conviés à une formation à la détection et à la gestion du stress les catégories de salariés suivants (s'ils n'ont pas déjà bénéficié de cette formation dans le cadre du projet d'organisation en cours):

- *Membres des comités de direction régionaux et ingénieurs sécurité*
- *Responsables agence service et Responsables Travaux montage, Responsables de service pour l'établissement de Vélizy*
- *2 Elus par établissement (DR et siège social), désignés par les CHSCT*

Les objectifs de formation seront les suivants :

- ✦ Comprendre ce que sont les risques psychosociaux et leurs conséquences sur les individus et l'organisation
- ✦ Développer son efficacité personnelle pour devenir un préventeur : gestion de son propre stress, détection et gestion des manifestations du stress d'autrui.

Ces formations débuteront dès la fin des consultations obligatoires.

3.1 Dispositif individuel : Ligne téléphonique dédiée (prévention tertiaire)

Un dispositif de ligne téléphonique dédiée, indépendant de la direction de l'entreprise, et permettant l'anonymat des salariés qui le souhaitent a été mise en œuvre dans le cadre du projet d'organisation, dans les régions Ile de France et Lyon.

Ce numéro vert sera généralisé pour permettre à l'ensemble des collaborateurs d'y avoir accès.

Ce numéro spécifique aux salariés de Schindler sera en accès libre, et permettra aux salariés d'être pris en charge par un chargé d'écoute puis par un psychologue si la situation le nécessite.

Les spécificités de Schindler sont prises en compte par la société prestataire, Qualisocial (par un masque de saisie informatisé et des formations spécifiques des chargés d'écoute) ; cela fait suite à une concertation avec le groupe de travail. Le déploiement national de ce dispositif sera lancé dès conclusion du présent accord.

Ce dispositif est défini pour une durée initiale de un an ; son efficience sera évaluée à l'issue de cette période et il pourra le cas échéant être renouvelé.

Une communication spécifique sera mise en place pour informer les salariés de ce dispositif.

3.2 Interventions ponctuelles lors d'événements particuliers

Lors d'un événement imprévu et soudain (accident grave d'un salarié, par exemple), la société Qualisocial mettra à disposition de l'agence (ou agence service) du salarié concerné un psychologue, après validation du caractère grave de la situation. Le délai d'intervention est défini entre 6 et 24 heures selon la localisation géographique de l'agence service. Le psychologue interviendra sur site au besoin, et suivra les salariés locaux concernés selon leurs souhaits.

Ce dispositif sera mis en œuvre dès la conclusion du présent accord.

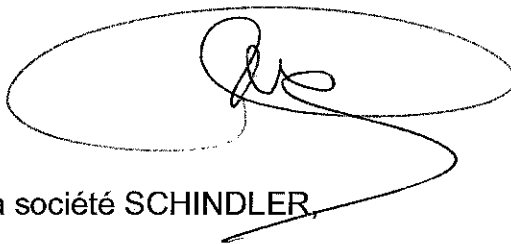
4. Intégration et suivi du risque dans le document unique

L'intégration du risque psychosocial dans les documents uniques permettra d'appréhender localement le risque psychosocial en CHSCT.

Dépôt :

Le présent procès-verbal de désaccord sera déposé en deux exemplaires dont un électronique auprès de la DIRECCTE d'île de France, ainsi qu'au greffe du conseil de prud'hommes.

Fait à Vélizy, le 19 décembre 2011

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' and 'L' followed by a long, sweeping underline that extends to the right.

Pour la société SCHINDLER,

François LUCAS, Directeur des Ressources Humaines