

## Accord relatif à la santé et à la qualité de vie au travail au sein du Groupe SMA

Entre :

Les sociétés constituant l'Unité économique et sociale (UES) SMA (SMABTP, SMA VIE, SMA SA, SOCATAT, ACS BTP),

représentées par Monsieur Philippe Vanel, directeur des Ressources humaines, et Madame Fabienne Masson, directrice des Ressources humaines adjointe,

d'une part,

et :

Les organisations syndicales représentées dans l'entreprise par :

Monsieur Alain Chopart, délégué syndical central CFTC

Monsieur Xavier Guyomard, délégué syndical central CFE-CGC SNAPA

Monsieur Christophe Roussel, délégué syndical central UNSA GROUPE SMA

Monsieur Marc Saubert, délégué syndical central CFDT

d'autre part.

Handwritten initials in blue ink: AC, CR, NS, PV, and a signature.

## PRÉAMBULE

Les parties considèrent que la santé et la qualité de vie au travail (QVT) constituent des facteurs essentiels de la performance individuelle et collective du Groupe ; elle est un axe majeur de la politique sociale du Groupe.

Cet accord traduit la volonté forte de la direction de renforcer sa politique QVT, en offrant aux salariés du Groupe un cadre et des conditions de travail permettant à chacun de s'épanouir professionnellement.

Il est rappelé qu'une première démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS) a été initialisée dans l'accord de méthode sur la prévention des risques psychosociaux du 27 septembre 2010 et dans la refonte, début 2013, du document unique d'évaluation des risques (DUER).

Dès octobre 2015, cette réflexion s'est poursuivie de façon concertée entre la direction et les membres des commissions QVT des CE, dans le cadre de la construction du questionnaire du baromètre QVT réalisée avec l'aide d'un cabinet extérieur. Lancé à la fin 2016, ce baromètre basé sur le ressenti des salariés a mobilisé 83,56 % d'entre eux.

Les négociations de cet accord ont débuté en décembre 2016, avec la signature du protocole d'ouverture de négociation globale sur la QVT, dans lequel les parties se sont engagées à mener une négociation transverse sur la QVT, en tenant compte de l'évolution de l'environnement de travail et des enjeux du digital sur l'évolution des métiers et des compétences.

Tout en poursuivant une démarche de prévention de type curative, les parties affirment dans cet accord leur volonté de renforcer la prévention, en accordant un rôle prioritaire à la prévention primaire et secondaire pour une amélioration de la QVT intégrée à l'activité quotidienne des salariés.

Les parties réaffirment également leur volonté de traiter égalité professionnelle, mixité et diversité de façon distincte, dans le cadre de l'accord du 22 janvier 2016, et d'en faire référence, le cas échéant.

S'inscrivant également dans le prolongement de l'ANI du 19 juin 2013 et de l'accord de branche sur la QVT du 15 décembre 2016, cet accord triennal a pour objet de :

- ✓ fixer un cadre général et partagé par l'ensemble de la direction et des salariés du Groupe sur les enjeux d'amélioration de la QVT et de prévention des risques psycho sociaux ;
- ✓ définir le périmètre d'intervention de tous les acteurs, tout en réaffirmant leur rôle essentiel dans le dispositif de prévention des RPS ;
- ✓ fixer des engagements en matière de QVT et, plus globalement, sur la santé au travail ;
- ✓ intégrer dans tout projet d'organisation un volet QVT afin de prendre en compte l'impact social et humain du changement ;
- ✓ favoriser l'expression des salariés sur leur lieu de travail ;
- ✓ mettre en place des outils d'alerte et de traitement des risques psychosociaux à travers la formalisation de procédures internes ;
- ✓ assurer un suivi annuel du programme de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail, ainsi que des indicateurs en matière de santé et de sécurité au travail, pendant la durée de l'accord.

AC  
CR  
RS  
2  
P  
D

## **Titre 1 : Le champ d'application de l'accord**

Le présent accord s'applique à l'ensemble des sociétés constituant l'UES du Groupe SMA.

## **Titre 2 : Un accord porté par des engagements forts du Groupe dans le cadre d'une démarche partagée**

### **Chapitre 1. Une politique QVT portée par la direction**

Dans le cadre des orientations stratégiques, les membres du comité exécutif et du comité de direction sont engagés pour que la déclinaison opérationnelle de leurs politiques et l'atteinte de la performance économique et sociale du Groupe prennent en compte l'ensemble des composantes de la QVT et de ses impacts sur la santé et sur le bien-être des salariés.

Les cadres dirigeants du Groupe ont un rôle d'impulsion fondamental, en termes de sensibilisation et de communication de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, et contribuent à l'appropriation du présent accord et à sa diffusion.

En application de l'article L. 4121-1 du Code du travail, la direction prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés. À ce titre, elle identifie et évalue les risques pour la santé et la sécurité des salariés, en lien avec les partenaires sociaux, et les retranscrit dans les documents uniques.

Elle veillera, par une communication interne adaptée, à donner du sens à ses décisions afin de favoriser leur compréhension et leur appropriation par l'ensemble des salariés.

La direction rappelle que le management SMA s'articule autour de deux piliers : la bienveillance et l'exigence. Depuis plusieurs années, déjà, elle est engagée dans une action ayant pour objectif de progresser collectivement autour d'un « savoir vivre ensemble », gage de l'épanouissement individuel.

- ✓ Bienveillance, par la prise en compte, dans le management quotidien, d'une écoute attentive des besoins des salariés, et par la capacité à orienter les collaborateurs sur les solutions proposées dans les accords d'entreprises, afin d'améliorer l'articulation vie privée / vie professionnelle.
- ✓ Écoute, tolérance et encouragement pour positionner le collaborateur dans un environnement confiant propice au travail d'équipe et à l'épanouissement personnel.
- ✓ Exigence, quant à la qualité de la prestation professionnelle attendue, tant vis-à-vis des clients externes que des clients internes. Bienveillance ne signifie pas laxisme, et les comportements inadaptés au regard des valeurs du Groupe reprises en annexe du présent accord doivent être recadrés.

La direction souligne que manager une équipe ne se résume pas à piloter une organisation pour atteindre des objectifs fixés.

La planification, la priorisation et la coordination des activités sont indispensables mais les performances et satisfaction des salariés seront d'autant plus élevées si ces derniers gagnent en autonomie, développent leur potentiel et peuvent exprimer leur créativité. À ce titre, coacher les équipes fait partie du rôle du manager.

Ce rôle de coach est d'autant plus important que l'entreprise passe d'un management basé sur une organisation verticale et hiérarchisée à un fonctionnement plus horizontal et plus fluide.

Ces évolutions managériales sont très structurantes pour le management.

Pour accompagner ces mutations, la direction générale a initié, dans le cadre du plan CAP 2017, le parcours Campus management, formation spécifique dédiée aux managers.

Ce parcours permet d'appréhender le savoir-être managérial pour mobiliser et fédérer une équipe, et le savoir-faire nécessaire à la bonne compréhension des mécanismes de fonctionnement de la régulation sociale, socle indispensable à la qualité de vie au travail.

Campus management a intégré dans son parcours un module spécifique consacré à la QVT, à la régulation sociale et aux RPS. Ce programme a été décliné pour les nouveaux managers pour la première fois dans le cadre du plan stratégique 2017. Cette dimension sera intégrée pour les managers expérimentés afin d'adapter Campus management à cette cible dans le cadre du plan stratégique 2017-2020.

## Chapitre 2. La volonté de mobiliser l'ensemble des acteurs concernés

Dans un souci de traduction opérationnelle et de meilleure lisibilité de la démarche, les parties soulignent la nécessité de mobiliser et d'impliquer efficacement tous les acteurs clés de la qualité de vie au travail dans l'entreprise, afin de faciliter le partage et l'appropriation par tous des enjeux du présent accord.

Pour cela, il est rappelé le rôle des principaux acteurs de la QVT dont les missions sont détaillées en annexe, pour une meilleure compréhension :

- ✓ les directeurs ont un rôle d'impulsion et de coordination des différents acteurs, dans la politique d'amélioration de la QVT ;
- ✓ l'ensemble de la ligne managériale est au cœur de la démarche en ce qui concerne la confiance au quotidien et la qualité des conditions de vie au travail ;
- ✓ chaque salarié du Groupe a un rôle à jouer en matière d'amélioration de la QVT et de construction du collectif au travail, par une contribution bienveillante et constructive de chacun dans « le savoir vivre ensemble » ;
- ✓ dans son rôle de conseil, d'appui et d'accompagnement des salariés et des managers, la DRH constitue un interlocuteur privilégié en lien avec les différents acteurs œuvrant dans le cadre de l'amélioration de la QVT ;
- ✓ les IRP participent activement à la politique de prévention des risques psychosociaux et contribuent à la promotion de la QVT ;
- ✓ les services de santé au travail ont pour mission de déployer les moyens nécessaires à la préservation de la santé des salariés, et peuvent mettre en œuvre des actions visant à la prévention des risques pour la santé en milieu du travail.

Par ailleurs, les notions et concepts de qualité de vie au travail recouvrant une réalité complexe, il a été décidé, dans la continuité du travail effectué par le branche, de se doter d'un glossaire afin de favoriser

une compréhension et un langage commun au sein du Groupe, autour des principaux thèmes et enjeux évoqués par le présent accord.

Les définitions sont ainsi répertoriées en annexe : au-delà des définitions légales ou jurisprudentielles, elles se veulent d'abord pratiques, dans le cadre d'une nomenclature partagée par tous.

### **Titre 3 : Le développement de l'amélioration des conditions de qualité de vie au travail et l'accompagnement des évolutions**

Les parties s'accordent sur le fait d'aborder la qualité au travail au sens de la définition de l'Anact (cf. schémas joints en annexe 1). « *La qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions travail pour les salariés et la performance globale des entreprises, d'autant plus quand les organisations se transforment* ».

À travers cet accord, le Groupe vise à garantir un contexte de travail sain et sécurisant, des équipements adéquats, des processus de travail de qualité ainsi qu'un environnement physique fonctionnel.

Ainsi, le présent accord vise à développer et prendre en compte la qualité de vie au travail dans tous les domaines qu'elle recouvre, et définis ci-après.

#### **Chapitre 1 : Les relations au travail**

Les parties rappellent que l'écoute et le respect représentent des valeurs fondamentales de la vie en collectivité. Le respect s'exprime notamment à travers l'application des principes de politesse envers autrui.

##### **1. Les salariés**

Chaque salarié du Groupe doit être porteur de valeurs comme la politesse, le respect de l'autre, le « bien vivre ensemble » avec les mêmes règles applicables pour tous, à travers son comportement, ses attitudes et ses relations interpersonnelles.

##### **2. Le rôle du manager**

Comme rappelé au titre 2, les managers ont un rôle clé en matière de QVT, en conciliant au quotidien, dans leur management, bienveillance et écoute active, avec l'exigence envers la qualité de la prestation professionnelle et comportementale.

Dans ce cadre, ils veillent à instaurer un environnement de confiance, en sachant écouter leurs collaborateurs, en sachant travailler en confiance, et en mettant en place les délégations nécessaires auprès de leurs collaborateurs.

L'entretien annuel et professionnel (EAP) est l'un des moments d'échanges privilégiés avec le manager, pour évaluer les compétences du salarié et faire le point sur les missions de son poste, ses objectifs de l'année et leur atteinte. Il a également pour objet d'examiner ses souhaits d'évolution professionnelle (cf. point 4 sur la réalisation de soi et le développement personnel et professionnel).

Au-delà de ce rendez-vous annuel, l'accompagnement du collaborateur s'effectue tout au long de l'année.

Dans un environnement en évolution, les compétences des managers intègrent le management de projet et l'animation des groupes dans un cadre équilibré et davantage collaboratif, basé sur le dialogue et l'échange constructifs.

Ces compétences intègrent également, de plus en plus, une dimension de coaching, dans le cadre de l'accompagnement et du développement des compétences de leurs collaborateurs. Ils développent ainsi les richesses issues de la diversité et de la complémentarité des équipes.

Les managers présentent et commentent les plans stratégiques du Groupe.

## Chapitre 2 : L'organisation et le sens du travail

Par le présent accord, les parties souhaitent réintroduire la dimension collective au travail, en rappelant que l'esprit et la cohésion d'équipe contribuent à la performance tant individuelle que collective de SMA.

Conformément à la définition du sens au travail dans le glossaire (cf. annexe 3), chaque salarié, en participant à la déclinaison des orientations stratégiques du Groupe, contribue individuellement à l'atteinte des objectifs communs de l'entreprise. À ce titre, sa place dans l'organisation, son périmètre de responsabilité et ses objectifs doivent être identifiés et connus de lui, afin de permettre à chacun de comprendre la stratégie du Groupe ainsi que sa contribution à l'atteinte des résultats.

### 1. L'organisation du travail (la prise en compte des exigences du travail et de la charge de travail)

#### La connaissance de son environnement professionnel :

Les parties affirment que la connaissance du salarié de son environnement professionnel et organisationnel lui permet de développer sa capacité à agir et à être autonome au sein d'un collectif de travail.

Le manager doit veiller à une bonne adéquation entre le niveau de compétences, de responsabilité et l'autonomie des membres de son équipe. Dans ce contexte, chaque salarié doit avoir une connaissance précise de ses missions, des moyens et des procédures internes en vigueur nécessaires à leur réalisation.

#### La charge de travail :

La ligne managériale porte une attention particulière à la charge de travail des salariés et à son évolution tout au long de l'année, de façon à pouvoir l'anticiper, la lisser, et à trouver des solutions organisationnelles, le cas échéant en prenant en compte les missions transverses (formateur interne, tuteur...).

Le Groupe s'est doté à ce jour, pour certains métiers opérationnels, de référentiels de charges qui font l'objet d'une actualisation régulière, afin d'intégrer notamment les évolutions technologiques (numériques ou autres...), les mouvements de personnel et les nécessités de remplacement (notamment au vu des absences).

Ces référentiels ont été présentés aux instances et peuvent faire l'objet d'échanges avec les IRP au niveau local.

L'organisation du travail doit permettre aux managers d'être disponibles pour écouter les membres de leurs équipes lorsque ces derniers ressentent le besoin de s'exprimer.

CR  
AL  
NS  
R  
6

Il est rappelé que l'entretien de suivi de la charge de travail, pour les salariés au forfait jours, est mis en place dans le Groupe. Par ailleurs, une question spécifique portant sur la conciliation des temps pour les salariés aux horaires collectifs est prévue dans la campagne des EAP depuis 2017.

### Les nouvelles formes d'organisation du travail

Les nouvelles formes d'organisation du travail, notamment le travail à distance, qui peut prendre la forme du télétravail, contribuent notamment à améliorer la QVT.

L'entreprise s'est engagée, par le biais d'un accord collectif, à mettre en place à partir de 2017 un pilote relatif au télétravail sur une durée de 2 ans, visant à avoir la plus grande représentativité possible des métiers du Groupe.

À l'issue de l'accord portant pilote fin 2018, un bilan et un retour d'expérience mis en place au niveau du Groupe permettront de mesurer les impacts et d'apprécier si cette nouvelle organisation du travail peut être étendue à d'autres salariés, conformément aux dernières évolutions législatives et réglementaires.

### L'autonomie des salariés et le droit à l'erreur :

La direction entend renforcer le management basé sur la confiance ; dans ce cadre, l'autonomie et la responsabilisation de chacun, dans son périmètre d'action, sont importantes.

Le droit à l'erreur signifie : souligner et s'appuyer sur ce qui fonctionne, soutenir les collaborateurs, les féliciter sur leurs succès, les encourager à progresser et les accompagner sur les difficultés rencontrées (cf. annexe 3 : le glossaire).

## **2. L'environnement et l'ergonomie des postes de travail**

L'environnement de travail impacte la QVT.

La direction prête une attention particulière à l'aménagement et à la rénovation des locaux, des bureaux, des espaces communs de vie ou de repos.

Au-delà des aménagements spécifiques prévus à l'article 2, chapitre 2, elle attache également une grande importance à l'ergonomie des postes de travail, en faisant appel à des spécialistes en collaboration avec la médecine du travail et en lien avec les représentants du personnel.

Il peut s'agir du mobilier ou du matériel (cf. la mise en place du double écran dans le cadre de e-SMA, souris ergonomiques, adaptation dans le cadre du télétravail...).

## **3. Le droit d'expression des salariés**

Il est rappelé que le droit d'expression des salariés fait partie intégrante des dispositions légales et conventionnelles en matière de QVT (Ani, accord de branche et, plus récemment, ordonnances Macron).

Les parties affirment que le droit d'expression des salariés participe à l'amélioration de la QVT.

Le droit d'expression des salariés s'exerce déjà au sein du Groupe sous différentes formes, notamment par la mise en place des pilotes ou « d'expérimentations utilisateurs » sur des projets stratégiques avant

le déploiement généralisé, au sein desquels les salariés peuvent remonter des pistes d'améliorations, des préconisations ou des points de vigilances.

Il est également précisé que l'outil EPIC permet, *via* le sondage, l'expression des salariés sur des thématiques déterminées.

Par ailleurs, la direction souligne l'importance de l'animation à travers les réunions de service : il est demandé au management de favoriser, dans le cadre de leurs réunions, les échanges et l'information, en veillant à ce que cette dernière ne soit pas seulement descendante, et à laisser un temps de partage visant à favoriser l'expression directe des salariés, temps durant lequel peuvent notamment être abordés les métiers, les pratiques professionnelles, l'organisation de l'équipe.

Dans le même esprit, la DRH entend favoriser les partages d'expérience et des pratiques professionnelles à travers les actions de formation mises en place (c'est déjà le cas, par exemple dans les formations Qualité, métiers et Campus management).

Des groupes de travail autour de thématiques identifiées pourront être mis en place, pour permettre aux collaborateurs de s'exprimer sur leurs conditions de travail, notamment.

Enfin, il est rappelé que, dans le cadre du diagnostic préalable au présent accord, le Groupe a construit, en collaboration avec les commissions, un baromètre sur le ressenti des salariés, avec l'aide d'un consultant externe spécialisé. L'étude a été menée à la fin 2016, avec un très fort taux de participation des salariés (près de 84 %). Les résultats ont été partagés dans les instances, et auprès de tous les salariés, pendant le 1<sup>er</sup> semestre 2017 ; ils sont aujourd'hui disponibles dans leur intégralité et accessibles à tous, sur Epic.

La direction entend capitaliser sur cette démarche et s'engage à reconduire ce baromètre une fois pendant la durée de l'accord.

#### 4. L'accompagnement au changement

##### a) L'accompagnement des projets entraînant des évolutions ou une transformation

La conduite du changement figure parmi les démarches prioritaires du Groupe dans le cadre de la mise en œuvre des changements impactant les conditions de travail.

Conscients que des projets d'évolution ou de transformation peuvent constituer des facteurs potentiels de risques, les parties conviennent d'anticiper leurs impacts, dans la mesure du possible, afin de sécuriser l'environnement de travail et d'associer les salariés tout au long du processus.

La mise en place des pilotes ainsi que la planification des sessions de formation collectives, adaptées et/ou individualisées pour les collaborateurs rencontrant des difficultés, permettent un meilleur accompagnement au changement.

Dans ce cadre, la direction s'engage, lors de la consultation des instances, à présenter les projets sous l'angle des conditions de travail, en intégrant un volet « qualité de vie au travail » dès leur phase de conception et/ou de cadrage.

Les dispositifs d'accompagnement des collaborateurs et de suivi visant à réduire les risques dans le cadre des projets déployés sont également formalisés et présentés lors des consultations.

##### b) L'accompagnement de la transition digitale et des évolutions dans l'organisation du travail

- ✓ Les NTIC et le droit à la déconnexion :

Handwritten notes in blue ink: CR, b, NS, AC, 8, PV.

Les parties considèrent que les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) font partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables au bon fonctionnement du Groupe. Toutefois, elles soulignent la nécessité de veiller à ce que leur usage ne porte pas atteinte à la vie privée des salariés. Le droit à la déconnexion des outils de communication à distance, pour les salariés au forfait jours, inscrit dans l'article 7.3 de l'accord d'entreprise du 31 mars 2016, est étendu, par les dispositions réglementaires, à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Ce droit s'exerce en dehors des horaires de travail et pendant la durée légale des repos quotidien et hebdomadaire et des périodes de congés payés notamment.

L'employeur rappelle aux salariés qu'ils peuvent se déconnecter des outils de communication à distance mis à leur disposition (ordinateur portable, téléphone portable avec accès à la messagerie professionnelle, tablette tactile...); qu'en dehors des heures de travail, les e-mails doivent être limités et qu'aucun d'entre eux n'a vocation à susciter de réponse immédiate.

Les parties précisent également qu'aucun salarié n'a d'obligation de consulter et de répondre à sa messagerie professionnelle le soir, les week-ends, pendant ses congés payés, ses jours de repos dits de RTT, ni pendant les périodes de suspension de son contrat de travail, et que cela ne pourra lui être reproché dans le cadre de ses évaluations professionnelles, ses demandes d'évolution et les mesures salariales.

La direction rappellera à l'ensemble des salariés, sur EPIC, les règles de bon usage des modes de communication. Elle bâtira, pendant la première année de l'accord, un guide sur l'utilisation des bonnes pratiques en matière de NTIC.

S'agissant des modalités pratiques du droit à la déconnexion, la direction s'engage à inscrire le droit à la déconnexion pour les salariés en télétravail. Elle acte également la mise en œuvre des actions de formation, d'accompagnement et de sensibilisation des collaborateurs sur l'utilisation des outils technologiques.

En cas d'absences de longues durées des salariés, il sera rappelé, dans la charte informatique, la mise en place d'un système de renvoi des expéditeurs des courriels vers un autre salarié (par le biais, par exemple, d'un message envoyé automatiquement, indiquant le nom de la personne à contacter).

Enfin, il sera rappelé dans le guide cité précédemment les bonnes pratiques en matière de NTIC et notamment la nécessité :

- de rester courtois et intelligible dans les courriels, d'utiliser les règles élémentaires de politesse et d'interdire l'envoi de pièces jointes trop volumineuses ;
- de ne pas recourir systématiquement à la messagerie électronique, en rappelant que le face à face ou le téléphone permettent parfois de communiquer plus efficacement.

✓ Impact sur l'organisation du travail :

L'ensemble des collaborateurs est concerné par la transformation digitale. Dans le cadre du maintien de l'employabilité, le Groupe s'engage à mettre en œuvre les actions nécessaires pour permettre à l'ensemble des salariés d'accéder à la certification de branche (certificat digital) d'ici à 2020 au plus tard, et a intégré cette dimension dans ses plans de formation. Le rôle du manager de proximité est également impacté par la transformation digitale, qui conduit à un management plus collaboratif, et par les nouvelles formes d'organisation du travail, telles que le travail à distance et le télétravail. À ce titre, les axes de formation devront prendre en compte cette dimension et intégrer des actions de formation relatives au management à distance. Tout en tenant compte des outils à disposition, la direction rappelle l'importance des échanges directs et des réunions des équipes en présentiel. Ces dernières doivent être planifiées dans le respect des horaires collectifs, sauf en cas de nécessité de service ou urgence.

## 5. La réalisation de soi et le développement personnel et professionnel

- ✓ le développement des compétences : l'accord relatif à la GPEC et à la formation professionnelle, du 28 janvier 2018, a pour objet d'assurer le développement des compétences des salariés en leur donnant, notamment, des outils leur permettant d'être acteurs de leur parcours professionnel.
- ✓ la conciliation des temps de vie (vies professionnelle et privée) : les parties soulignent également l'importance du respect de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée des salariés, à travers le respect des horaires de travail raisonnables, des temps de repos quotidiens et hebdomadaires et la prise des congés payés et des RTT.

Outre la recommandation ci-dessus, relative aux horaires des réunions, sont rappelés les différents dispositifs négociés déjà en vigueur dans un souci d'amélioration de la qualité de vie au travail. Plusieurs accords collectifs d'entreprise, en vigueur au sein du Groupe, contribuent en effet à favoriser une meilleure conciliation des temps de travail et de repos, en offrant des solutions aux contraintes personnelles des salariés au cours de leur carrière professionnelle :

- ✓ l'accord relatif au forfait jours annuel, du 31 mars 2016, qui affirme le droit à la déconnexion des outils de communication à distance ;
  - ✓ l'accord relatif à l'aménagement et organisation du temps de travail des salariés soumis aux horaires collectifs, du 29 juillet 2016 ;
  - ✓ l'accord sur le recours au temps partiel, du 29 juillet 2016, propose plusieurs formules d'organisation du temps partiel choisi (annexe 1) ;
  - ✓ la mise en place d'un pilote pour le télétravail (accord du 31 mars 2016) permet de concilier la vie professionnelle et la vie privée des salariés et constitue un facteur d'amélioration de la qualité de vie au travail, en réduisant, par exemple, les temps de trajet des salariés. À l'issue de cette expérimentation, un bilan sera effectué préalablement à la renégociation de l'accord d'ici la fin de l'année ;
  - ✓ l'accord sur l'égalité professionnelle, la mixité et la diversité, du 22 janvier 2016, prévoit des mesures permettant de mieux accompagner la parentalité. Le partenariat mis en place avec Babilou offre notamment des réponses en matière de garde d'enfants âgés de moins de 3 ans et des cours de soutien scolaire à tarifs préférentiels.
- Tout en réaffirmant le principe d'égalité de traitement dans le déroulement de carrière des hommes et des femmes, cet accord a également pour objet de lutter contre les stéréotypes et de faire évoluer au quotidien les comportements et les mentalités.

## **Titre 4 : Améliorer la prévention des risques professionnels et la santé au travail**

Les engagements pris par SMA portent également sur la prévention des risques professionnels (en particulier des risques psychosociaux) et sur la santé au travail.

### **Chapitre 1 : La prise en compte des différents niveaux de prévention, l'accompagnement des situations sensibles**

Depuis 2014, le Groupe a mis au point une méthodologie d'élaboration de son DUER, dans le cadre d'une démarche plus participative mobilisant chaque année différents acteurs représentatifs des métiers du Groupe.

Les parties, par le présent accord, entendent maintenir les actions entreprises tout en capitalisant dessus, afin de renforcer la prévention primaire et secondaire des RPS, et de compléter le dispositif par des mesures visant à assurer une meilleure détection des situations sensibles et un accompagnement des salariés concernés. Ces trois démarches de prévention des RPS sont étroitement liées et sont conduites en parallèle.

### 1. La prévention primaire

La prévention primaire se vit au quotidien dans la construction du collectif du travail, par une contribution bienveillante et constructive de chacun dans le « savoir vivre ensemble ».

Elle fait partie intégrante de la mission du management de proximité, qui doit favoriser l'échange, privilégier la remontée d'informations et la recherche de solution opérationnelle.

Les remontées d'information émanant des IRP et des médecins du travail constituent également des canaux importants de prévention des risques psychosociaux.

Le présent accord entend se donner les moyens de développer la prévention primaire. En la matière, les parties soulignent la nécessité de détecter les signaux en amont, afin de prendre en compte les situations sensibles le plus tôt possible. Pour cela, en complément de l'annexe informative sur le rôle des différents acteurs en matière de prévention, il est convenu de formaliser un protocole de détection des signaux et de traitement des situations sensibles (ce protocole figure en annexe 4 du présent accord, sans pour autant avoir une valeur contractuelle). Pour l'information de tous, il sera porté à l'ordre du jour des instances et, pour la bonne lisibilité de tous, il sera repris sur la base de communication interne (EPIC) en que tel, accessible à l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

### 2. La prévention secondaire

Le Groupe poursuit la démarche initiée en 2013 sur la mise en place d'évaluation des risques à travers les DUER. Ce dispositif est actualisé tous les ans, selon une méthodologie présentée aux instances.

Le programme de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail est établi au niveau national et fait l'objet d'un suivi au niveau régional.

Le Groupe effectue annuellement en lien avec les instances une évaluation des risques physiques, psychosociaux et routiers ainsi que de la pénibilité. À partir de cette évaluation, la DRH met en place un plan annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail au niveau national, décliné localement.

### 3. La prévention tertiaire (ou action curative)

Il est acté que :

- ✓ les procédures internes seront formalisées (enquêtes internes menées par la DRH et conjointement avec les IRP) ainsi que les délais y afférant. Ce document sera joint en annexe et publié sur EPIC ;
- ✓ la direction met en place à une assistance sociale pour l'ensemble des collaborateurs ;
- ✓ le recours à la médiation externe sera pris en compte en fonction des situations : La médiation externe s'inscrit dans un cadre précis : elle correspond à un « processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure

*judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence ».*

Les médiateurs externes doivent être inscrits sur une liste agréée. La direction acte que le recours à la médiation exercée par un tiers indépendant, neutre et impartial, peut constituer un moyen pour rechercher une solution concertée à un litige. La décision de la proposer appartient à la direction ; il convient de recueillir l'accord express des parties en présence.

#### **4. La mise en place d'une cellule externe de soutien psychologique et de gestion des évènements traumatiques**

Le Groupe met en place, à titre expérimental, deux dispositifs complémentaires de soutien et d'aide psychologique afin d'accompagner les salariés rencontrant des situations difficiles d'ordre professionnel et/ou personnel ; ces deux dispositifs seront mis en place dans les trois mois de la signature du présent accord :

- ✓ une cellule externe de soutien psychologique et d'écoute : un numéro d'appel gratuit et accessible 7 jours sur 7 sera communiqué à l'ensemble des salariés du Groupe. La prestation comprend également la possibilité de planifier des entretiens avec un psychologue (dans la limite de 5 entretiens) pris en charge par SMA. L'accès à ce dispositif sera direct pour le salarié, anonyme et confidentiel.
- ✓ un dispositif de gestion des évènements traumatiques est également mis en place lorsqu'un évènement traumatique d'une certaine gravité survient et fragilise les salariés. Dans ce cadre, les salariés concernés sont mis en contact dans des délais très brefs avec un psychologue sur site et/ou distance (cf. annexe 6 : le dispositif de gestion des évènements traumatiques).

### **Chapitre 2 : La santé au travail**

La direction entend sensibiliser les managers sur les modalités d'accompagnement des salariés reprenant leur activité à la suite de longues absences. Le Groupe prend en compte les demandes d'aménagement de postes en lien avec la médecine du travail. Il est également possible de faire appel au Conseiller RH pour toute demande spécifique (formation...).

Il est rappelé qu'un dispositif d'accompagnement des aidants familiaux est mis en place au niveau conventionnel (trois jours d'absences autorisées) en complément des congés légaux de solidarité familiale et de proche aidant. Il s'applique aux salariés aux horaires collectifs ou au forfait jours annuel.

La direction rappelle également que, depuis 2013, un dispositif permettant de faire don de RTT est prévu par un accord collectif.

#### **1. Actions de communication et de sensibilisation (ateliers, affiches, conférences, publications sur Epic)**

La direction entend favoriser la sensibilisation de tous les acteurs en matière de QVT et de santé au travail. Pour ce faire, un plan d'actions et de communication sera défini annuellement par la DRH, en lien avec le service médical du siège. Il s'inscrira notamment dans le cadre des grandes priorités définies au niveau national par le plan de santé au travail gouvernemental (2016/2020). Dans ce cadre, elle examinera les actions proposées localement favorisant le bien-être au travail (yoga, sophrologie...).

Le premier plan de communication annuel sera présenté à la commission QVT du CSE à la fin janvier 2019.

## 2. Les aménagements des postes de travail

Outre l'ergonomie des postes de travail, la direction tient compte des demandes d'aménagement de poste émanant des médecins du travail, qu'elles portent sur la commande de mobilier spécifique ou sur des demandes d'aménagement du temps de travail en lien avec la DRH (mi-temps thérapeutique, télétravail...).

## 3. Le suivi médical

Dans le cadre de la réforme de la médecine du travail, il est rappelé que le suivi médical s'effectue désormais tous les 5 ans (hors SMR, qui est désormais de 3 ans).

La Direction va renforcer les actions pluridisciplinaires, en lien avec le réseau des services de santé au travail (ergonomes, psychologue, assistantes sociales) et les médecines du travail.

Les parties rappellent les dispositions réglementaires en vigueur via les CPAM : la possibilité, pour chaque salarié, de bénéficier tous les 5 ans, d'un bilan de santé gratuit auprès de sa Caisse nationale d'assurance maladie. Ce bilan a notamment pour objet de dépister des maladies ignorées ou cachées. Le formulaire est à télécharger sur le site du service-public.fr.

Ainsi, afin de faciliter l'accès à ce dispositif pendant leur temps de travail, il est accordé aux salariés une autorisation d'absence d'une journée tous les 5 ans, sur justificatif.

## **Titre 5 : La mise en place d'un dispositif de suivi de la démarche QVT**

La mise en place des actions inscrites dans cette démarche d'amélioration de la QVT nécessite de définir des indicateurs en matière de santé et de sécurité au travail et d'assurer leur suivi pendant la durée de l'accord.

### **Chapitre 1 : Le rôle des commissions**

#### **1. La commission santé, sécurité des conditions de travail (CSSCT)**

Cette commission a vocation à reprendre à terme (à l'issue des mandats en vigueur) le suivi des indicateurs du présent accord.

#### **2. La commission Qualité de vie au travail**

La commission QVT du comité d'entreprise aujourd'hui en vigueur reste pour l'instant en charge du suivi (dans l'attente de la nouvelle organisation qui sera retenue). L'accord à venir, sur la mise en place du CSE, précisera le rôle et les missions des commissions, ainsi que les modalités de suivi du présent accord.

### **Chapitre 2 : Le suivi des résultats du baromètre**

Il est acté que le baromètre sera reconduit une fois pendant la durée de l'accord, afin de mesurer l'évolution des différents indicateurs.

### **Chapitre 3 : Les indicateurs de suivi en matière de santé et de sécurité au travail**

Dans une démarche de prévention des risques psychosociaux et d'amélioration de la QVT, les parties conviennent de mettre en place des indicateurs de suivi suivants en matière de santé et de sécurité au travail :

## Absentéisme

- ✓ Taux d'absentéisme pour maladie, par statut (cadre et non cadre), par sexe et par direction

## Focus sur l'absentéisme pour maladie de courte durée (inférieure ou égale à 5 jours)

- ✓ Par direction, sexe et statut.

## Taux de mobilité

- ✓ Par ancienneté, par statut (cadre et non cadre), par âge et par direction (de départ) et sexe.

## Taux de départ (démission, licenciement, fin de période d'essai et rupture conventionnelle)

- ✓ Par ancienneté, par statut (cadre et non cadre), par sexe et par direction (de départ) et sexe.

## Relations sociales dans l'entreprise

- ✓ Nombre de visites de site par les IRP ;
- ✓ nombre et objet des enquêtes externes/internes (DRH/IRP) ;
- ✓ nombre d'alertes des IRP et objet ;
- ✓ nombre des remontées des IRP, ventilées par thème.

## Temps de travail

- ✓ Nombre de salariés en télétravail ;
- ✓ nombre de salariés en horaires mobiles et forfaits jours à temps plein ;
- ✓ nombre de salariés en horaires mobiles et forfaits jours réduits ;
- ✓ nombres de salariés au forfait jours ayant déclaré ne pas avoir bénéficié de leur temps de repos quotidien ou hebdomadaire et analyse ;
- ✓ nombre d'entretiens de suivi de charge supplémentaire et plans d'actions éventuels.

## Les accidents du travail (avec arrêt de travail)

- ✓ Nombre, fréquence et nombre de journées perdues ;
- ✓ répartition des accidents par éléments matériels.

## Les maladies professionnelles

- ✓ Nombre : H/F et C/NC ;
- ✓ TMS déclarés en maladie professionnelle H/F et C/NC.

## Les aménagements requis et les inaptitudes préconisées par le médecin du travail

- ✓ Définitives par sexe et par statut ;
- ✓ nombre de salariés en mi-temps thérapeutique ou temps partiel thérapeutique, par sexe et par statut ;
- ✓ nombre de cas de dispenses d'activité, par sexe et par statut ;
- ✓ nombre de droits de retrait exercés par les salariés, par sexe et par statut ;
- ✓ réorientation par le médecin du travail vers un poste différent ou demande d'aménagement de poste.

## Les rapports annuels d'activité des médecins du travail

- ✓ Analyse et synthèse.

## Les fiches d'entreprises des médecins du travail

- ✓ Analyse et synthèse.

ns  
CR  
PV  
14  
AC  
B  
D

**La cartographie annuelle des risques du DUER (synthèse de l'évaluation des risques professionnels identifiés sur l'ensemble des unités de travail du Groupe)**

## **Titre 6 : L'application de l'accord**

### **Chapitre 1 : Durée et entrée en vigueur de l'accord**

Le présent accord est conclu pour une durée de 3 ans à compter de son entrée en vigueur, en cohérence avec les plans stratégiques du Groupe. En outre, en cas d'évolution législative conventionnelle ou jurisprudentielle ayant un effet significatif sur une ou plusieurs dispositions du présent accord, les parties conviennent de se rencontrer à l'initiative de la partie la plus diligente afin d'examiner les conséquences éventuelles qu'il conviendrait d'en tirer.

### **Chapitre 2 : La communication de l'accord**

Les parties s'entendent sur le fait que la communication et la sensibilisation des acteurs sont essentielles à l'appropriation dans la durée de la démarche QVT portée par le présent accord.

Afin de mobiliser et d'impliquer l'ensemble des acteurs concernés, la direction s'engage à développer et structurer la communication de cet accord auprès de l'ensemble des salariés du Groupe.

Au long de la première année de l'accord, la direction s'engage à rédiger et à publier sur EPIC :

- ✓ les règles du « savoir vivre ensemble » ;
- ✓ une plaquette d'information relative au contenu de l'accord ;

De plus, une rubrique dédiée à la prévention et à la santé au travail sera créée et animée sur EPIC.

Dans le prolongement de l'engagement pris dans l'accord égalité professionnelle, un correspondant diversité et handicap sera désigné, afin de veiller à assurer une coordination d'ensemble et un meilleur suivi des actions.

Enfin, le module de campus management sur la qualité de vie au travail et sur la prévention des risques psycho sociaux sera actualisé afin d'intégrer les dispositions du présent accord.

### **Chapitre 3 : La révision de l'accord**

Le présent accord pourra être révisé selon les modalités prévues aux articles L. 2222-5, 2261-7 et 2261-7-1 du Code du travail.

L'avenant portant révision de tout ou partie de l'accord se substitue de plein droit aux stipulations de l'accord initial qu'il modifie.

Il est opposable, dans des conditions de dépôt prévues à l'article L. 2231-6 du Code du travail, à l'ensemble des employeurs et des salariés liés par l'accord.

#### Chapitre 4 : Les formalités de publicité et de dépôt de l'accord

Le présent accord sera communiqué à l'ensemble des salariés du Groupe SMA.

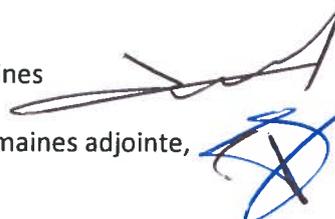
Il sera établi en autant d'exemplaires que de parties signataires, outre deux exemplaires destinés à la DIRECCTE et un exemplaire pour le Greffe du Conseil des Prud'hommes.

Fait à Paris, le 26 Juillet 2018

Pour le Groupe SMA :

Monsieur Philippe Vanel, directeur des Ressources humaines

Madame Fabienne Masson, directrice des Ressources humaines adjointe,



Pour les organisations syndicales :

Monsieur Alain Chopart, délégué syndical central CFTC

Monsieur Xavier Guyomard, délégué syndical central CFE-CGC SNAPA

Monsieur Christophe Roussel, délégué syndical central UNSA GROUPE SMA

Monsieur Marc Saubert, délégué syndical central CFDT



#### Annexes :

- annexe 1 : la QVT : qu'est-ce que c'est ?
- annexe 2 : les valeurs du Groupe
- annexe 3 : le glossaire
- annexe 4 : Dispositif intégré de détection et de traitement des situations sensibles
- annexe 5 : Protocole de retour d'absence longue durée
- annexe 6 : le dispositif de gestion des événements traumatiques

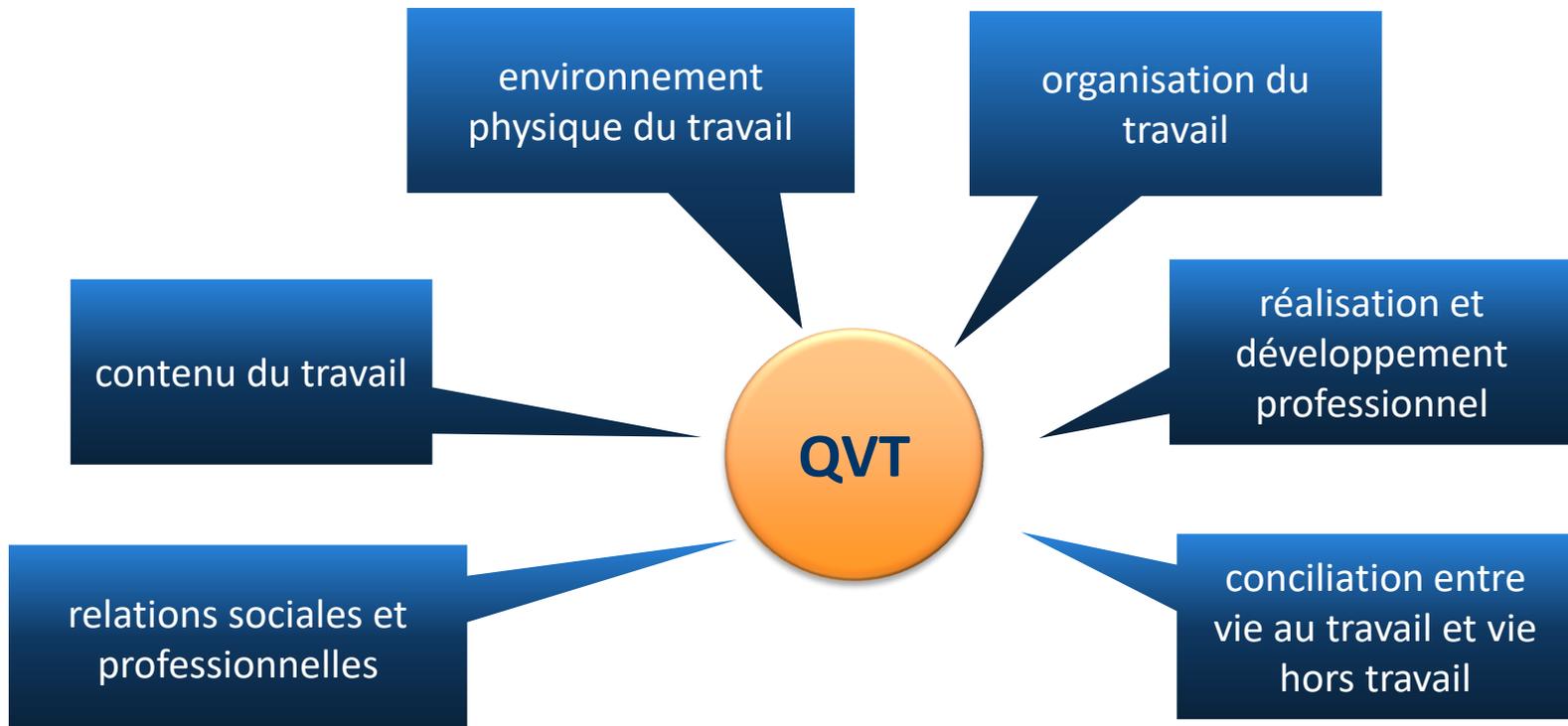
# Annexe 1

## La Qualité de Vie au Travail, qu'est-ce que c'est ?

**Les négociateurs de l'ANI décrivent la QVT comme une résultante de la conjonction de 10 éléments et de leur perception par les salariés :**

- ➡ la qualité de l'engagement de tous à tous les niveaux de l'entreprise ;
- ➡ la qualité de l'information partagée au sein de l'entreprise ;
- ➡ la qualité des relations de travail ;
- ➡ la qualité des relations sociales, construites sur un dialogue social actif ;
- ➡ la qualité des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail ;
- ➡ la qualité du contenu du travail ;
- ➡ la qualité de l'environnement physique ;
- ➡ la possibilité de réalisation et de développement personnel ;
- ➡ la possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle ;
- ➡ le respect de l'égalité professionnelle.

## Six dimensions clés pour agir sur QVT



## Annexe 2

### **PENSER CLIENT**

*L'écoute et la satisfaction de nos clients sont les moteurs de notre action. Nous comprenons leurs exigences, nous intégrons leurs contraintes.*

### **AGIR RESPONSABLE**

*Solidaires par vocation des professionnels du BTP, nos équipes s'engagent de façon responsable dans la durée. Fiabilité, confiance et sécurité sont les marques de notre engagement en interne comme en externe.*

### **RESPECTER LES PERSONNES**

*Le respect des personnes est au cœur de notre fonctionnement et de nos relations. Nous sommes à l'écoute des clients et des collaborateurs pour permettre à chacun d'exercer son métier dans les meilleures conditions.*

### **COOPÉRER**

*L'esprit d'équipe est le ciment de la qualité du service aux clients. Au quotidien, nous nous attachons à cultiver des relations de confiance et de loyauté.*

### **INNOVER ET ENTREPRENDRE**

*Leader sur notre marché, nous devons demeurer la référence pour nos clients. Nous les accompagnons et avons pour ambition d'imaginer les innovations capables de répondre à leurs besoins.*

su  
R  
E

## Annexe 3

### GLOSSAIRE

#### Autonomie au travail

Il s'agit de la marge de manœuvre dont dispose le salarié dans son travail mais aussi sa participation dans la prise de décisions qui le concernent. Elle inclut également l'utilisation et le développement de ses compétences.

Accorder de l'autonomie aux salariés induit qu'ils aient les compétences, les informations, les ressources et l'autorité nécessaires pour faire leur travail. Par ailleurs, il importe d'instaurer des pratiques qui favorisent la confiance au sein du collectif de travail.

#### Démarche de prévention des risques

Il existe trois niveaux d'intervention possibles :

- la prévention primaire vise à réduire ou à supprimer les sources de problèmes de santé psychologique au travail de façon à éviter qu'elles ne se reproduisent ;
- la prévention secondaire vise à informer les salariés sur les thèmes liés à la problématique de la santé au travail et à les aider potentiellement à développer des stratégies individuelles d'adaptation pour mieux gérer les situations à risque ;
- la prévention tertiaire et curative a pour objet de traiter, de suivre les individus qui éprouvent des difficultés d'ordre personnel ou professionnel et d'obtenir de l'aide ou du soutien.

#### Droit à la déconnexion

Savoir se déconnecter est un réflexe comportemental à acquérir à un niveau individuel et qui a besoin d'être soutenue au niveau de l'entreprise.

Il relève bien d'une coresponsabilité du salarié et de l'employeur, d'une éducation au niveau individuel et d'une régulation au niveau de l'entreprise.

Ce droit s'exerce en dehors des horaires d'ouverture du Groupe, pendant la durée légale des repos quotidien et hebdomadaire et des périodes de congés payés notamment.

#### Droit à l'erreur (ou droit de se tromper)

L'expression « nous n'avons pas le droit à l'erreur » présuppose le principe du « zéro erreur » qui peut avoir pour effet de diminuer l'autonomie et la responsabilisation de chacun, car il revient à nier le risque inhérent à toute initiative (au lieu de la favoriser).

Appliquée au management la tolérance à l'erreur signifie : souligner et s'appuyer sur ce qui fonctionne, accompagner les collaborateurs, les féliciter sur leur succès et les encourager à progresser plutôt que se focaliser sur les difficultés ou les erreurs.

## Expression des salariés

Il s'agit d'encourager des échanges sur le lieu de travail, son contenu et ses conditions d'exercice et d'organisation et ce, afin de définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer leurs conditions de travail, l'organisation de l'activité et la qualité de la production dans l'unité de travail à laquelle ils appartiennent et dans l'entreprise.

Ces échanges doivent contribuer à créer des relations empreintes de davantage de bienveillance et à développer un climat de confiance réciproque.

Les modalités du droit d'expression sont définies dans le projet d'accord relatif à la QVT.

## Indicateurs santé et sécurité au travail

Définis et partagés par la direction et les partenaires sociaux, ils permettent de suivre, mesurer, améliorer ou évaluer la politique en matière de QVT et santé au travail.

Trois grands types d'indicateurs peuvent être retenus :

- les indicateurs de perception des salariés (baromètre QVT);
- des indicateurs de fonctionnement (pré diagnostic) ;
- des indicateurs de santé au travail (nombre arrêts maladie, d'accidents du travail, temps partiel...).

Listés dans l'accord relatif à la QVT, ils font l'objet d'un suivi annuel.

## Qualité de vie au travail

Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, le sens au travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

Ainsi conçue, la QVT désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les modalités de mises en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise. Elle est un des éléments constitutifs d'une responsabilité sociale d'entreprise assumée.

## Médiation

La "médiation" est une technique procédurale de solution des conflits par laquelle des personnes qu'un différend oppose, ou qui souhaitent en prévenir l'arrivée, tentent de parvenir à une solution transactionnelle en utilisant les bons offices d'une personne dite "médiateur ».

La médiation est une pratique ou une discipline qui vise à définir l'intervention d'un tiers externe pour faciliter la circulation d'information, éclaircir ou rétablir des relations conflictuelles. Ce tiers appelé médiateur est neutre, indépendant et impartial.

## Risques psychosociaux (RPS)

Ils peuvent être regroupés en 4 grandes familles de causes :

- les exigences du travail et son organisation : autonomie dans le travail, degré d'exigence au travail en matière de qualité et délais ;
- le management et les relations de travail : nature et qualité des relations entre les collègues, les supérieurs hiérarchiques ;
- la prise en compte des valeurs et attentes des salariés : développement des compétences, équilibre vie professionnelle/privée ;
- les changements du travail : organisationnels, technologiques...

Ils relèvent de la perception propre à chaque individu, ce qui n'empêche ni de les évaluer, ni de les mesurer afin d'en apprécier l'évolution dans le temps.

## Sens au travail

Le sens au travail s'applique aux relations qu'une personne entretient dans son milieu de travail avec ses supérieurs, ses collaborateurs, ses collègues et les clients.

Des paramètres ont été identifiés comme pouvant donner un sens au travail :

- l'utilité sociale : le travail a un but qui motive la personne à accomplir les tâches qui lui sont confiées. Par ailleurs, il ne s'agit pas seulement que le travail soit utile aux autres ou à la société, mais aussi que l'individu le perçoive ainsi. Le management doit avoir la compétence et l'intégrité nécessaires pour clarifier les attentes, donner des orientations explicites qui soient cohérentes avec les objectifs de l'entreprise.
- l'autonomie : le travail permet à l'individu d'exercer ses compétences et son jugement, de faire preuve de créativité dans la résolution des problèmes et de pouvoir exprimer ses opinions quant aux décisions qui le concernent.
- l'exercice et le développement des compétences : le travail permet de développer ses compétences, de se perfectionner et de s'épanouir.
- l'action responsable : le travail doit être réalisé d'une façon responsable autant sur le plan de l'exécution que des résultats. L'entreprise doit veiller au respect des collaborateurs, de leur temps (équilibre vie professionnelle/privée). L'entreprise doit promouvoir la santé et la sécurité du personnel, elle doit garantir la justice et l'équité. L'entreprise doit soutenir les efforts et les initiatives du personnel et encourager l'entraide.
- la qualité des relations : le travail doit être réalisé dans un milieu qui stimule le développement de relations professionnelles positives, de contacts intéressants, de bonnes relations interpersonnelles et qui permet de développer un climat de soutien et de confiance. L'entreprise doit favoriser la qualité des relations par la promotion d'un tel climat et des prises de décisions plus transparentes.

- la reconnaissance : le travail doit permettre d'obtenir le respect et l'estime de sa hiérarchie et de ses collègues, d'être satisfait du soutien, du salaire et des perspectives de promotion.

### Sens du travail

Il se rapporte à la connaissance que chacun a de son périmètre d'action dans le cadre de son rôle et de sa fonction.

L'absence de sens au travail peut avoir des répercussions sur la santé mentale des salariés.

Le sens qu'un salarié donne à son travail est donc un élément essentiel.

### Stress au travail

Déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

### Violences au travail

Qu'elles soient internes ou externes, elles peuvent être physiques ou morales.

Les violences internes sont commises au sein de l'entreprise (ex : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes).

Les violences externes sont des violences exercées contre un salarié, par un ou des individus extérieurs à l'entreprise (clients, usagers...).

Handwritten notes in blue ink, including the number 4 and various symbols and initials.



**Dispositif intégré de détection et de traitement  
des situations sensibles**

*Ce dispositif est à adapter suivant la situation individuelle*

Handwritten notes in blue ink, including the letters 'AF', 'CR', 'MS', and 'AR' arranged in a vertical column.

## ▪ PREAMBULE

Tout salarié doit pouvoir exercer son activité au sein d'un climat serein, constructif et respectueux. Chaque collaborateur a le devoir d'informer l'employeur (Manager, Direction des ressources humaines, Représentant du personnel) lorsqu'il rencontre des difficultés d'ordre personnel et/ou professionnel, par tout moyen mis à sa disposition : entretien, téléphone, courrier, mail ou via un tiers.

Chaque salarié peut être confronté au cours de son parcours professionnel à une situation dite sensible. Affectant leur quotidien en entreprise et impactant négativement leur qualité de vie au travail, ces situations peuvent être rencontrées en interne (collègues, ligne hiérarchique etc.) et en externe (sociétaires, prestataires ...).

Afin de ne pas laisser seul un salarié face à ces situations, la SMA a décidé de définir et déployer un dispositif de détection et de traitement des situations sensibles, respectant la sensibilité de chacun et la confidentialité des échanges, en rappelant l'ensemble des interlocuteurs possibles ainsi que leur périmètre d'actions.

L'ensemble des collaborateurs est invité à s'appropriier ce dispositif et à identifier les principaux acteurs au sein de sa direction.

## ▪ ELEMENTS DE DEFINITION

Chaque salarié ou collectif de travail doit pouvoir, **en toute confidentialité**, alerter la Direction et accéder à un accompagnement personnalisé, qui ne l'exposera pas davantage à la situation vécue.

Ce dispositif s'intègre dans le fonctionnement actuel de l'entreprise en formalisant le périmètre d'actions des acteurs dans la détection et la régulation des situations sensibles. Chacun étant informé de l'ensemble des interlocuteurs existant au sein du Groupe ainsi que leur périmètre d'intervention, chacun est alors libre de choisir les acteurs avec lesquels il se sent plus à même d'échanger.

*La Direction tient à rappeler qu'aucun collaborateur ne doit subir d'agissements portant atteinte à ses droits et à sa dignité ou altérer sa santé physique ou mentale, ou compromettre son avenir professionnel.*

Tout recours ou participation à ce dispositif ne saurait être reproché au collaborateur, ni même être utilisé contre lui. La Direction rappelle les dispositions de l'article 19 du règlement intérieur « tout collaborateur ayant tenu de fausses allégations ou s'étant livré à un faux témoignage est passible d'une sanction disciplinaire ».

La réussite de ce dispositif est basée sur

- ✓ **la neutralité et la bienveillance** de l'ensemble des acteurs dans l'écoute et l'accompagnement
- ✓ **la responsabilité de chacun** dans le respect d'un cadre de travail sain et épanouissant
- ✓ **la confiance et le dialogue**, parties intégrantes de la culture d'entreprise répondant aux valeurs du Groupe

*Handwritten notes in blue ink:*  
A  
PC  
CS  
AS  
AR

## ▪ CONNAISSANCE D'UNE SITUATION SENSIBLE

Tout salarié a le droit d'exercer son activité au sein d'un climat serein, constructif et respectueux. Chaque collaborateur a le devoir d'informer l'employeur (Manager, Direction des ressources humaines, Représentant du personnel) lorsqu'il a le sentiment d'évoluer dans un cadre non propice au respect de sa santé, par tout moyen à sa disposition : entretien, téléphone, courrier, mail ou via un tiers.

Il est de la responsabilité du manager de proximité ou N+2, dès lors qu'il a connaissance d'une situation sensible relevant de son périmètre, d'une part d'alerter la DRH et d'autre part de mettre en œuvre les moyens à sa disposition afin de proposer des solutions pour la résolution, à son niveau, de la problématique rencontrée. La DRH l'accompagne au mieux dans l'étude de la situation et dans les moyens à sa disposition afin de protéger le(s) salarié(s) et le collectif de travail concerné.

Chaque représentant du personnel est disponible pour apporter écoute, conseil et réorienter le collaborateur vers l'interlocuteur adéquat.

La DRH s'engage à répondre à toute remontée d'un salarié en direct ou relayé par un représentant du personnel ou une personne de confiance, après appréciation de la situation en contactant si besoin les acteurs nécessaires.

Suivant le point d'entrée (Manager, Collaborateur, Conseiller RH, IRP), la DRH contactera cette personne afin d'obtenir un maximum d'informations sur la situation rencontrée, les difficultés vécues et rappeler au collaborateur les possibilités d'accompagnement si besoin (orientation vers la médecine du travail, assistance sociale, psychologique etc.).

La Direction précise qu'une enquête interne sera automatiquement déclenchée en cas :

- de plainte ou alerte pour harcèlement moral ou sexuel et violence au travail
- d'alerte pour danger grave et imminent

La DRH s'engage à répondre à toute alerte d'un collaborateur ou IRP dans un délai de 48h, suivant la réception de l'alerte.

Dans le cas d'une problématique collective, des points étapes auprès des collaborateurs concernés auront lieu sur la durée de l'enquête. Trois réunions au minimum seront organisées, en présence de représentants du personnel :

- une première réunion de cadrage afin de présenter le process et un retroplanning global de l'étude ou de l'enquête
- une réunion, dans un délai de 15 jours à la fin du dernier entretien collaborateur afin d'informer l'équipe sur les prochaines étapes et préciser le retroplanning
- une réunion présentant le rapport de l'enquête ou de l'étude menée ainsi que le plan d'actions.



▪ **ACTEURS, ROLES ET RESPONSABILITES**

*Respect de la confidentialité et anonymat – Les acteurs RH, la ligne managériale et les représentants du personnel sont amenés à recueillir ou détenir des informations confidentielles et sensibles. Qu'elles concernent l'entreprise ou la vie privée des collaborateurs, ces acteurs sont soumis à la plus stricte confidentialité. Seuls l'accord du collaborateur ou le danger pour autrui lève le principe de confidentialité opposable à ces acteurs.*

INTERLOCUTEUR	ROLES	RESPONSABILITES DANS LE CADRE DU DISPOSITIF
<b>COLLABORATEUR</b>	<p>Chaque collaborateur a un rôle primordial dans la prévention et l'identification des situations sensibles individuelles et collectives.</p> <p>La réalisation du collectif de travail passe par une cohésion d'équipe et un respect mutuel des personnes.</p> <p>De façon informelle, tout collaborateur peut être considéré comme une personne de confiance, à laquelle un collègue est susceptible de se confier pour partager ses difficultés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le dispositif : les acteurs et leur périmètre d'actions afin de mobiliser les acteurs adéquats</li> <li>&gt; Etre attentif à la situation de ses collègues, repérer les signes précurseurs et échanger sur un éventuel besoin d'aide</li> <li>&gt; Etre en capacité de parler de ses difficultés à une personne de confiance</li> <li>&gt; Alerter et informer la Direction ou les IRP en cas de problématique relevant du harcèlement</li> <li>&gt; En personne de confiance, remonter des problématiques individuelles ou collectives directement à la Direction</li> </ul>
<b>LIGNE MANAGERIALE</b>	<p>La ligne managériale est le premier niveau concerné par la régulation des situations sensibles de ses équipes.</p> <p>Acteur privilégié favorisant la qualité de vie au travail il doit développer un management bienveillant et une écoute active, en encourageant l'expression des collaborateurs sur leur travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Relais essentiel du dispositif au niveau local, il doit être disponible et à l'écoute de ses collaborateurs.</li> <li>&gt; Connaître les différents interlocuteurs à sa disposition</li> <li>&gt; Etre disposé à se confronter aux conflits interpersonnels qui peuvent apparaître au sein du collectif</li> <li>&gt; Rechercher des solutions dans son périmètre et réorienter vers le niveau supérieur une fois toutes les solutions proposées</li> </ul>
<b>REPRESENTANT DU PERSONNEL</b>	<p>La proximité des représentants du personnel avec l'ensemble des collaborateurs permet d'une part d'avoir un rôle d'écoute et de conseil, et d'autre part permet de représenter les collaborateurs auprès de la Direction pour toute réclamation individuelle ou collective relative à l'application du droit du travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le dispositif : les acteurs et leur périmètre d'actions afin de mobiliser les acteurs adéquats</li> <li>&gt; Etre à l'écoute des collaborateurs, se montrer accessible et disponible</li> <li>&gt; Chercher la solution la plus adéquate en accompagnant le collaborateur vers l'acteur le plus à même de répondre à sa problématique</li> </ul>
<b>CONSEILLER RH</b>	<p>La fonction Ressources Humaines a un rôle de conseil et d'accompagnement des managers et collaborateurs et constitue ainsi un acteur central dans le dispositif.</p> <p>Relais des différents acteurs du dispositif, ils ont un rôle de remontée d'information sur la qualité des conditions de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le dispositif : les acteurs et leur périmètre d'actions afin de mobiliser les acteurs adéquats</li> <li>&gt; Relais essentiel du dispositif au niveau DRH, il doit être disponible et à l'écoute des collaborateurs et des managers</li> <li>&gt; Lors de toute saisine, vérifier son périmètre d'action et être conscient de sa limite d'action.</li> </ul> <p>Construire en collaboration avec les acteurs une réponse adaptée et suivre les actions à développer</p> <p>Dans le cas contraire, orienter vers l'interlocuteur adéquat.</p>

*Handwritten notes and signatures in blue ink, including initials and the number '29'.*

<p><b>MEDECIN DU TRAVAIL*</b></p>	<p>Le médecin du travail a pour missions principales de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•conduire les actions de santé au travail, afin de préserver la santé des travailleurs tout au long de leur parcours professionnel,</li> <li>•surveiller l'état de santé des travailleurs en fonction de leur âge, des risques concernant leur sécurité, leur santé et la pénibilité au travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le dispositif : les acteurs et leur périmètre d'actions afin de mobiliser les acteurs adéquats</li> <li>&gt; Faire remonter au manager et à la Direction des ressources humaines les informations relatives à protection de la santé des collaborateurs, dans le respect du secret professionnel</li> <li>&gt; Conseiller les collaborateurs, les représentants du personnel et l'employeur</li> <li>&gt; Etre disponible et à l'écoute des collaborateurs le sollicitant directement</li> </ul>
<p><b>INFIRMIERE DE SANTE AU TRAVAIL*</b></p>	<p>Les infirmières de santé au travail travaillant au siège social constituent des interlocutrices privilégiées et relais du médecin du travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le dispositif : les acteurs et leur périmètre d'actions afin de mobiliser les acteurs adéquats</li> <li>&gt; Informer le médecin du travail de l'état de santé des salariés des entreprises suivies et lui rendre compte des situations individuelles de santé pouvant mettre en danger le salarié, son entourage professionnel et/ou son employabilité</li> <li>&gt; orienter les collaborateurs en fonction des problématiques vers le médecin du travail, l'assistante sociale ou le médecin traitant</li> </ul>
<p><b>ASSISTANTE SOCIALE*</b></p>	<p>L'assistante sociale est un relais indispensable sur les problématiques professionnelles et personnelles. Elle conseille notamment sur les questions de prestations sociales, vie familiale et gestion budgétaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le dispositif : les acteurs et leur périmètre d'actions afin de mobiliser les acteurs adéquats</li> <li>&gt; Etre disponible et à l'écoute des collaborateurs le sollicitant directement</li> <li>&gt; Accompagner les collaborateurs dans leurs démarches au quotidien (ouverture des droits, aide à la constitution des dossiers, recours auprès des organismes sociaux... séparation, éducation et garde des enfants, pensions alimentaires, aide aux parents malades, handicap, décès... litige avec un tiers, endettement, renégociation d'une créance, optimisation du budget, recherche des aides sociales possibles, aide à la recherche d'un logement adapté)</li> </ul>
<p><b>CELLULE D'ECOUTE PSYCHOLOGIQUE*</b></p>	<p>Ce service externe à la SMA permet à tout collaborateur de contacter par téléphone, email et visioconférence un professionnel qualifié à même de l'écouter et de le conseiller au sujet des difficultés qu'il rencontre dans le cadre de son activité professionnelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître le dispositif : les acteurs et leur périmètre d'actions afin d'orienter le collaborateur de désirant vers les acteurs adéquats</li> <li>&gt; Etre en capacité d'apporter une assistance et des conseils au sujet des situations sensibles rencontrées par les collaborateurs</li> </ul>

**\*Rappel des règles de confidentialité**

- ✓ Le Médecin du travail ainsi que les infirmières en santé au travail sont soumis au secret médical.
- ✓ L'assistante sociale et le psychologue sont soumis au secret professionnel.
- ✓ La cellule d'écoute psychologique est un service externe au Groupe SMA et soumis à la confidentialité des informations recueillies. Les psychologues sont soumis au secret professionnel.

Handwritten initials: CH, MS, AC, DC, and a signature.

Dans les faits, l'ensemble des informations transmises à ces professionnels ne pourront être partagés avec l'employeur sans votre accord (sauf situation d'urgence vitale)

▪ **SCHEMA GENERAL DU DISPOSITIF INTEGRE DE DETECTION ET DE GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES\***

- Je vis une situation...**
- ... de violence interne ou externe (agression, incivilités, injures etc.)
  - ... que je peux qualifier de harcèlement
  - ... avec un ou plusieurs collaborateurs, managers de tension, conflit etc.
  - ... relative à un tiers, problématique d'ordre professionnelle ou personnelle
  - ... relative à un problème de santé dans le cadre de mon activité
  - ... où un aménagement de mes conditions de travail doit être étudié

❖ **Respect de la confidentialité et anonymat** ❖

*L'ensemble de ces acteurs sont amenés à recueillir ou détenir des informations confidentielles et sensibles. Qu'elles concernent l'entreprise ou la vie privée des collaborateurs, ces acteurs sont soumis à la plus stricte confidentialité.*

*Le secret médical est opposable au médecin du travail et aux Infirmières de santé au travail*  
*Le secret professionnel est opposable aux psychologues et aux assistantes sociales*

Je souhaite...	Je peux me tourner en priorité vers ...
... une prise en charge formelle	mon Manager ou N+2 mon Conseiller RH un représentant du personnel
... signaler ma situation pour une régulation de la situation	mon Manager ou N+2 mon Conseiller RH un représentant du personnel
... faire part de ma situation en toute confidentialité par rapport à mon entreprise	cellule d'aide psychologique Médecin du travail Assistante sociale Infirmières de santé au travail (Paris)
... être accompagnée sur des problématiques personnelles ou professionnelles en toute confidentialité par rapport à mon employeur	les représentants du personnel cellule d'aide psychologique Médecine du travail Assistante sociale
... obtenir un conseil sur une situation donnée	Conseiller RH Manager ou N+2 un représentant du personnel Médecine du travail Assistante sociale cellule d'aide psychologique

\* Liste non exhaustive



**Protocole de retour au travail  
suite à une absence longue durée (> 60 jours)**

CR NS  
P  
M  
A

## PREAMBULE

---

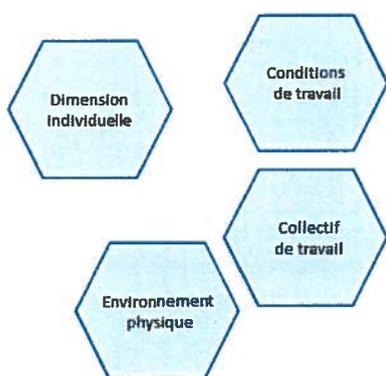
La SMA souhaite développer auprès des managers et des collaborateurs de bonnes pratiques relatives à la gestion des absences longues durées. En effet, créer des conditions favorables de retour au travail après une absence prolongée, liée à des événements d'ordre personnel ou pour raison de santé, facilite la réintégration du collaborateur tant du point de vue professionnel que social.

La qualité de l'accompagnement des collaborateurs dans les différentes étapes de la reprise ainsi que le management de l'activité pendant et après l'absence sont les clés d'une réintégration réussie, tant individuelle que collective. La Direction s'engage à une certaine souplesse et adaptation à la situation individuelle, afin de faciliter la reprise du travail, quelle que soit la durée de l'arrêt.

Il est rappelé les dispositions concernant le traitement des absences pour motifs personnels, relatif à l'accord sur les horaires mobiles en vigueur.

Outre les absences pour raison de santé telles que la maladie et les accidents de travail/trajet, certaines peuvent s'anticiper telles que les congés maternité et parentaux, les congés individuels de formation ou les congés spéciaux. La prévisibilité de l'absence d'un collaborateur joue un rôle prépondérant dans l'organisation et la gestion de l'activité.

Les conditions de retour au travail après une longue absence, doivent prendre en compte deux dimensions :



- **la dimension individuelle** : la capacité du collaborateur à se projeter favorablement dans son travail, notamment si l'absence est liée à un problème de santé.

*Une analyse des exigences du poste doit être réalisée, afin de s'assurer de la concordance entre l'individu et son activité.*

- **la dimension organisationnelle et collective** : le collaborateur doit pouvoir profiter d'une certaine flexibilité à son retour, l'adaptation de son poste et de sa charge de travail.

*L'organisation du travail et les besoins d'accompagnement doivent être étudiés afin de ne pas mettre en échec le collaborateur.*

Le management de proximité tient un rôle majeur dans l'intégration des collaborateurs. La hiérarchie est épaulée par les ressources humaines et notamment les conseillers RH, leurs interlocuteurs privilégiés.

L'attention portée à l'organisation du travail au moment du retour et aux éventuels aménagements nécessaires, sont des déterminants d'un retour réussi. Cette période permet une réappropriation du sens au travail pour le collaborateur.

Handwritten notes in blue ink, including the number '25' and several illegible signatures or initials.

Les informations émanant de la multiplicité des acteurs doivent converger vers une seule et même personne, point d'entrée du collaborateur. Afin de simplifier les échanges avec les salariés, l'intégralité du pilotage de l'accompagnement est réalisée par le Conseiller RH, en lien avec le manager ainsi que le service QVT, pour les aménagements de poste.

Différents acteurs peuvent intervenir :

- les représentants du personnel : pour les renseignements et l'aide apportés aux collaborateurs pendant et hors temps de travail
- le médecin du travail : lors des visites obligatoires ou à la demande du salarié, réalise les préconditions d'aménagement de poste
- la direction des RH : dans son rôle de conseil et de pilote des mesures d'accompagnement
- le manager : dans ses liens avec le collaborateur et l'accompagnement au quotidien



**Protocole de retour au travail suite à une absence longue durée\***  
( > 60 jours)

**Avant  
l'absence**

• Certaines absences peuvent faire l'objet d'un traitement anticipé : congé maternité, congés parentaux, congés sabbatiques. L'anticipation permet d'une part au collaborateur de partir de bonnes conditions (individuelles et collectives) et de dégager des marges de manœuvre au moment de la reprise du travail, et d'autre part, d'anticiper les difficultés du manager quant à l'organisation de son activité

- Connaissance d'une absence longue par le manager
  - Informer le Conseiller Rh
  - Etudier l'organisation du travail (charge, activité, process)
  - Si besoin de recrutement : process Rh à initier
  - Echanger avec l'équipe sur la répartition de la charge pendant l'absence
  - Communiquer au Conseiller Rh le bilan de ces échanges

Acteurs

Manager  
Conseiller RH  
IRP

**Pendant  
l'absence**

• Le contrat de travail du collaborateur est considéré comme suspendu. Le collaborateur n'est donc plus soumis au rapport de subordination de l'employeur. Les informations qui lui seront transmises ne doivent en aucune manière être interprétées comme une remise en cause de ce principe.  
• Durée de l'absence > 60 jours

- La DRH met à disposition sur EPIC le livret « bien préparer son retour après une absence longue » rappelant notamment la possibilité pour le collaborateur de bénéficier, à son initiative, d'une visite de pré reprise.

- Dans le cas où le collaborateur a émis le souhait de recevoir les informations Rh et Groupe (via son adresse mail personnelle précisée dans le SIRH), la DRH s'engage à lui communiquer toute information envoyée à l'ensemble des collaborateurs

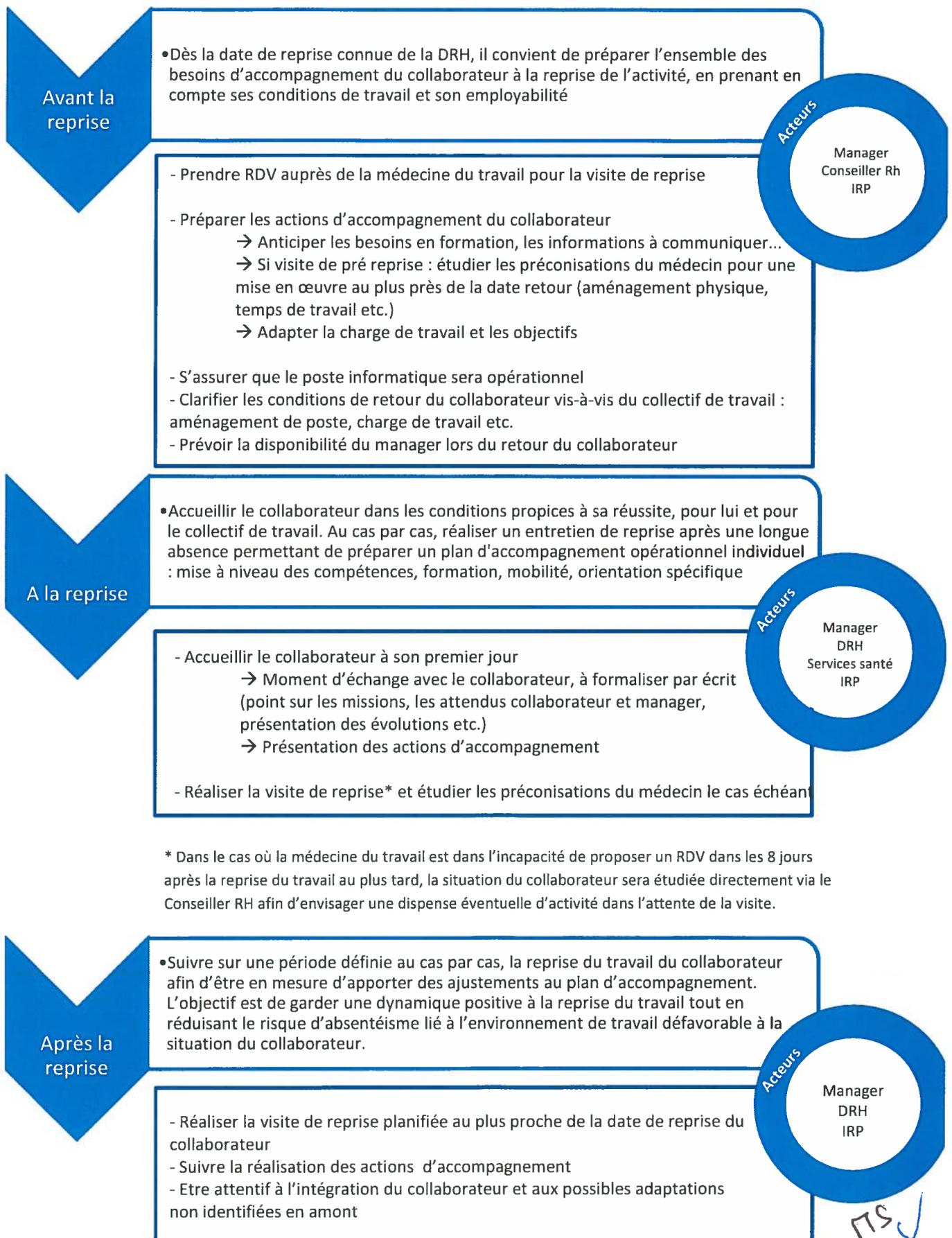
Acteurs

Collaborateur  
DRH  
IRP

\* Rappel de la notion de Régime Professionnel de Prévoyance

Appelé couramment « RPP », le Régime Professionnel de Prévoyance est un premier niveau de garantie en complément du régime général de la Sécurité sociale. C'est un contrat responsable et obligatoire, mis en place pour les professionnels de l'Assurance. Il a pour objet de procurer aux collaborateurs des garanties en matière de remboursement de frais de santé, d'accident survenu au cours d'un déplacement professionnel, d'incapacité de travail, d'invalidité et de décès.

CR MS  
JP PC AK  
D



Handwritten notes in blue ink:

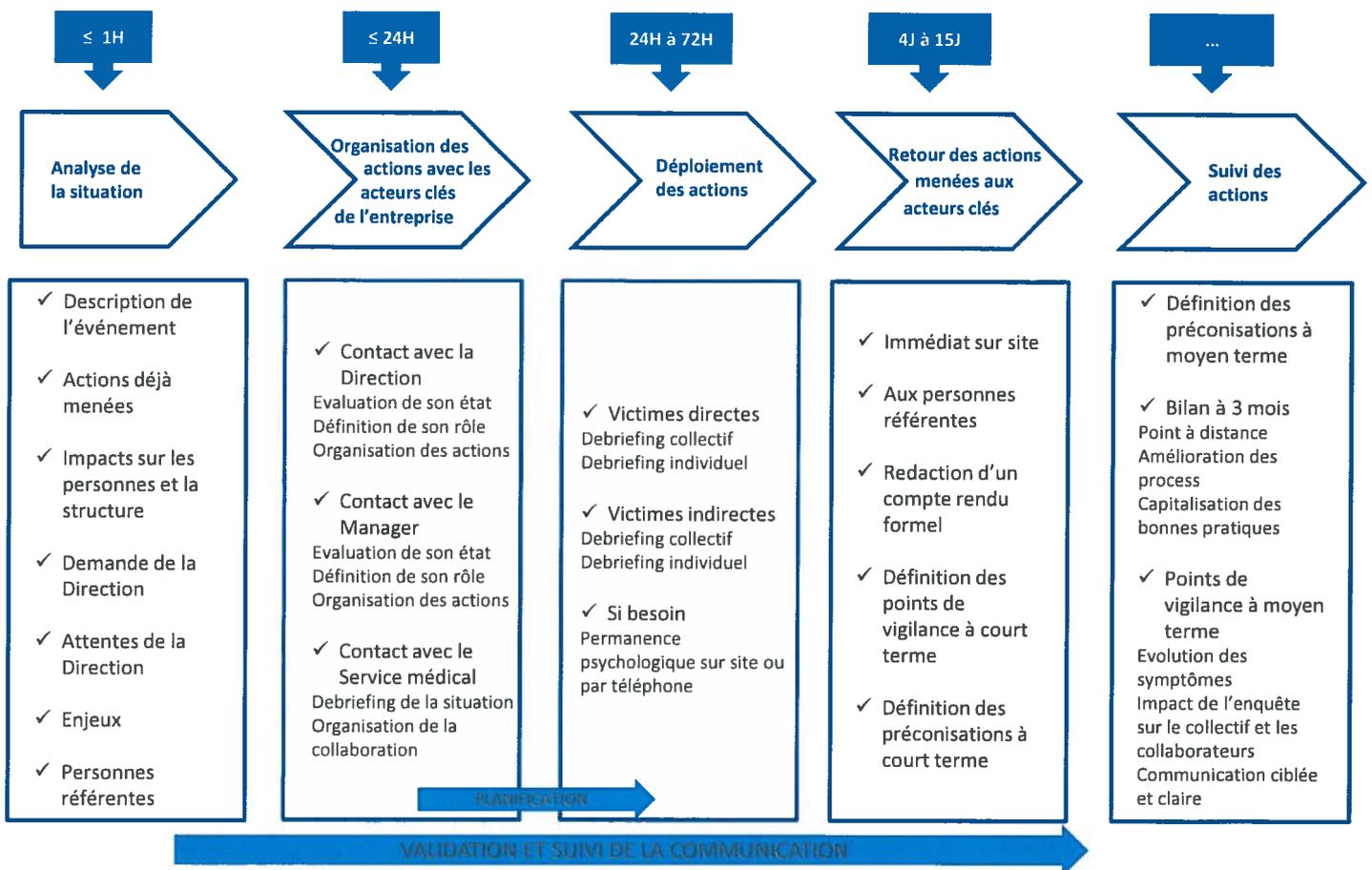
- CR
- TS
- IRP
- DRH
- Manager

## Annexe 6

**SMA**

**Dispositif de gestion des événements traumatiques**

CH 25  
DRE  
AC



Handwritten notes in blue ink: "CH NS", "PVA", and a signature.