

**ACCORD SUR
LA DEMARCHE CONCERTEE DE
PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
AU SEIN DE FRANCE TELEVISIONS**

PREAMBULE

La prévention des risques professionnels physiques et psychosociaux relève de la responsabilité de l'employeur. A cet effet, les nombreuses actions initiées par les ex-pôles de France Télévisions ces dernières années témoignent d'une volonté de la Direction de construire une démarche cohérente et d'apporter des réponses pertinentes aux collaborateurs et aux collectifs de travail.

Dans le cadre du présent accord et tout en réaffirmant sa responsabilité dans la mise en place d'une politique de prévention, la Direction de France Télévisions souhaite concrétiser avec les partenaires sociaux une démarche structurée et concertée de prévention des risques psychosociaux. A cet effet, les parties conviennent de mettre en œuvre un plan d'actions en s'appuyant sur l'ensemble des acteurs internes et externes de la santé et sur leurs compétences, et particulièrement les CHSCT dont ils soulignent le rôle essentiel compte tenu des prérogatives qu'ils détiennent de par la loi.

Cet accord ne se substitue pas aux obligations et aux responsabilités de l'employeur en matière de prévention des risques professionnels. Il s'agit notamment de l'application des Principes Généraux de Prévention tels qu'énoncés aux articles L4121-1 et L4121-2 du code du travail.

CHAPITRE 1 : CHAMP D'APPLICATION ET DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord s'applique à l'entreprise France Télévisions.
Il est conclu pour une durée indéterminée et entrera en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2010.

CHAPITRE 2 : LA POLITIQUE DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Article 1 La démarche adoptée

La Direction de France Télévisions et les partenaires sociaux décident d'avoir une approche globale de la prévention des risques psychosociaux, prenant en compte les risques découlant :

- de l'interaction entre les personnes,
- de l'interaction entre l'environnement et l'organisation du travail d'une part et les personnes d'autre part et intégrant, selon la définition de l'Agence nationale d'amélioration des conditions de travail (ANACT), le stress, la souffrance au travail, le harcèlement moral, le harcèlement sexuel, les conduites addictives, la violence au travail et l'épuisement professionnel (Annexe 1: lexique).

La politique de prévention des risques psychosociaux au sein de France Télévisions a pour principaux objectifs de :

- préserver la santé mentale et physique des collaborateurs de l'entreprise,
- créer les conditions de réussite des collectifs de travail dans la réalisation de leurs missions,

- conforter le sentiment d'appartenance à l'entreprise France Télévisions et d'adhésion à ses valeurs et missions de service public.

A cette fin, la question du collaborateur et du collectif de travail doit être intégrée dans les réflexions relatives aux changements organisationnels afin que :

- l'organisation soit adaptée au collaborateur,
- le collectif de travail soit pris en compte en tant qu'entité,
- chacun puisse comprendre son action et l'inscrire dans une vision globale de l'activité,
- la coopération entre les collaborateurs d'un même service et entre les services puisse être posée comme une règle de bon fonctionnement.

Dans ce contexte, les parties conviennent de la nécessité d'une coopération entre les différents acteurs et de la mise en œuvre d'un diagnostic partagé permettant :

- l'expression des compétences spécifiques de chaque acteur,
- l'analyse pluridisciplinaire de la situation,
- la recherche de solutions utilisant les compétences spécifiques des acteurs internes et externes.

Les actions doivent non seulement porter sur le traitement curatif des situations de risques psychosociaux par la mise en œuvre d'un plan d'actions immédiat et opérationnel, mais aussi prévenir l'émergence des risques psychosociaux par :

- l'identification des situations dans l'entreprise pouvant générer des risques psychosociaux. Ainsi, en cas de mise en place d'espaces tels que des « open space » et/ou des « news room », la direction procédera à une étude sur le projet envisagé en concertation avec les collaborateurs concernés d'une part, et avec les instances représentatives du personnel (CHSCT en particulier) d'autre part,
- l'identification des dysfonctionnements et les mesures mises en œuvre,
- l'échange de pratiques en matière de prévention des risques psychosociaux,
- la mise en œuvre de plans d'actions correctifs adaptés.

Les actions impliquent tous les acteurs internes et externes énoncés au chapitre 3 du présent accord en matière d'accompagnement individuel et collectif. Le recours à un médiateur externe peut également être envisagé.

Article 2 Les principes

La direction et les partenaires sociaux :

- conviennent de la nécessité d'améliorer les modes de fonctionnement en intégrant dans les étapes de préparation des décisions l'analyse des risques psychosociaux. Cette anticipation doit permettre d'en réduire l'impact sur les collectifs de travail et les collaborateurs et de proposer des plans d'actions et d'accompagnement collectifs et individuels.
- posent le principe de l'importance pour l'encadrement d'intégrer la prévention des risques psychosociaux dans son management. La proximité avec les collaborateurs et le collectif de travail est en effet un élément déterminant de la réussite de la politique de prévention des risques psychosociaux.
- soulignent que l'anticipation et l'organisation demeurent des éléments déterminants pour limiter les situations de stress.

A ce titre, l'organisation du travail doit permettre :

- une meilleure anticipation de la charge de travail et des ressources effectivement disponibles au sein des collectifs,

Me

- une meilleure prise en compte des besoins de concertation, de préparation et de coopération des collaborateurs intervenant ensemble sur un reportage ou sur un projet quel qu'il soit,
- d'une manière générale, une meilleure gestion des priorités laissant plus de place à un traitement réactif et moins anxiogène des situations urgentes.

CHAPITRE 3 : LES ACTEURS DE LA POLITIQUE DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La politique de prévention des risques professionnels s'appuie sur :

- les professionnels de la santé présents dans l'entreprise,
 - les acteurs de la prévention des risques psychosociaux,
- ci-dessous énoncés, étant rappelé que le collaborateur et le collectif de travail sont au centre de la réflexion et de l'action en matière des préventions des risques psychosociaux.

Chaque collaborateur doit pouvoir bénéficier du soutien de ses collègues et de sa hiérarchie et de même solliciter un accompagnement interne ou externe en fonction de ses besoins.

Le collectif de travail et les collègues de travail sont des acteurs importants d'alerte et de la dynamique de prévention car ils peuvent identifier des salariés exposés à des tensions excessives et/ou présentant des signes de mal-être au travail.

La Direction s'engage de façon durable à :

- développer la politique de prévention des risques psychosociaux,
- accompagner la mise en œuvre de l'ensemble des actions déclinées dans le présent accord,
- anticiper dans les changements organisationnels les situations qui pourraient générer des risques psychosociaux et mettre en œuvre des solutions d'accompagnement individuel et collectif,
- mesurer la situation de l'entreprise et apporter les correctifs nécessaires pour améliorer les conditions de vie au travail des collaborateurs.

L'encadrement joue un rôle essentiel dans l'action car :

- il dispose d'informations déterminantes sur les collaborateurs qui rencontrent des difficultés et qui sont potentiellement vulnérables, ainsi que sur les collectifs de travail confrontés à des difficultés, ce qui lui permet de jouer un rôle d'alerte,
- il accompagne les changements organisationnels et doit ajuster en permanence l'organisation aux contraintes du collectif de travail, et notamment gérer les ajustements entre la charge de travail et les ressources disponibles.

Les RH de proximité ont dans leur mission l'accompagnement des collaborateurs et des collectifs de travail. Cette action de proximité permet de mieux appréhender les situations individuelles et collectives et ainsi, au besoin :

- d'écouter les collaborateurs exprimant de la souffrance au travail, du stress, du harcèlement,
- d'apporter des solutions RH adaptées (clarification de la mission, du rôle, des tâches, des responsabilités, élaboration d'un parcours de formation, ...),
- de les orienter vers les acteurs internes ou externes compétents en cas de besoin,
- d'alerter la hiérarchie sur les dérives observées,
- d'assurer l'interface avec les autres acteurs de la prévention des risques psychosociaux.

Les médecins du travail, les infirmières et les assistantes sociales sont des acteurs incontournables dans le dispositif de prévention des risques psychosociaux.

Les représentants du personnel et les organisations syndicales jouent aussi un rôle important dans la prévention des risques psychosociaux, qu'il s'agisse :

- des délégués du personnel qui peuvent saisir l'employeur en cas d'atteinte à la santé mentale d'un collaborateur et accompagner ce dernier dans sa démarche auprès de l'employeur,
- des C.H.S.C.T compétents en matière de santé des collaborateurs et acteurs dans les modalités d'alerte et de repérage des troubles psychosociaux. Ils peuvent faire appel à un expert agréé lorsqu'un « risque grave », même sans accident ou maladie professionnelle, est constaté et procéder à des inspections et à des enquêtes conformément aux dispositions prévues aux articles L. 4612-1 et suivants du code du travail,
- des délégués syndicaux qui négocient les accords sur les questions de santé mentale et physique et accompagnent leur mise en œuvre.

CHAPITRE 4 : LES OUTILS DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La Direction et les partenaires sociaux estiment nécessaire, dans le cadre d'une vision concertée et partagée de la démarche de prévention, de définir des priorités dans les actions à mettre en œuvre.

Ces priorités sont déterminées en prenant en compte l'impact de ces actions sur la politique de prévention des risques psychosociaux, et en tenant compte d'un ordre chronologique cohérent. Elles doivent permettre de favoriser la mise en place d'un meilleur système de prévention dans lequel :

- chaque action portée par la Direction Générale et les membres du comité exécutif intègre la prévention des risques psychosociaux,
- l'encadrement et les RH de proximité anticipent sur les situations professionnelles à risque,
- le service médico-social fait office de cellule de veille au travers de ses consultations
- les collectifs de travail et les CHSCT dont ils relèvent concourent à identifier et à analyser les situations à risques et à proposer des améliorations des conditions de travail,
- les collaborateurs peuvent exprimer leurs difficultés ou leurs interrogations auprès des personnes compétentes, qui les accompagnent dans la mise en œuvre de plans d'actions correctifs.

Ces priorités peuvent bien évidemment évoluer dans le temps en fonction des situations rencontrées.

Les actions développées ci-dessous ont pour objectifs à la fois de gérer les situations de risques psychosociaux qui pourraient exister au sein de France Télévisions, mais aussi de prévenir ces situations.

Ces actions relèvent :

- d'une prévention primaire (éliminer les causes en agissant à la source),
- d'une prévention secondaire (limiter les conséquences),
- d'une prévention tertiaire (mise en place de mesures curatives).

Article 1 : LES ACTIONS A COURT TERME

Elles ont pour objectifs :

- d'améliorer la mise en œuvre de la nouvelle organisation de l'entreprise France Télévisions,
- de proposer des actions d'accompagnement individuel et collectif.

Me

o)

JMS

1.1 Actions relevant de la prévention primaire

1.1.1 Elaboration d'indicateurs de santé au travail

Des indicateurs de santé au travail sur la base de ceux proposés par l'INRS sont déterminés dans le cadre de l'Observatoire de la santé. Il s'agit notamment

- d'indicateurs ressources humaines liés au fonctionnement de l'entreprise,
- d'indicateurs en santé et sécurité au travail en lien avec les médecins du travail.

Les CHSCT sont consultés sur ces indicateurs et un suivi en sera effectué annuellement au sein de ces instances.

En cas de contexte particulier lié à des spécificités régionales et/ou locales, chaque instance a la faculté d'identifier un ou deux indicateurs complémentaires dont elle assurera également le suivi.

Objectifs	Echéances
Finaliser les indicateurs de suivi	2 ^{ème} semestre 2010
Présenter les indicateurs aux C.H.S.C.T.	2 ^{ème} semestre 2010
Mesurer l'évolution des indicateurs	A partir de 2011

1.1.2 Visite de pré reprise

Le lien doit être maintenu avec les collaborateurs en arrêt de travail de longue durée (> à 90 jours) à travers des contacts réguliers établis par le manager ou le RH de proximité.

Afin de préparer le retour dans l'emploi, il sera rappelé au salarié qu'il peut solliciter auprès du service médico-social en amont de la reprise d'activité, une visite médicale de pré-reprise permettant de mieux prendre en compte sa situation et d'anticiper sur les besoins spécifiques qu'il pourrait avoir.

Le RH de proximité proposera également un entretien au salarié pour anticiper la reprise d'activité permettant à celui-ci de faire le point sur ses attentes et d'exprimer ses craintes éventuelles. Dans ce cas, la direction proposera, en tant que de besoin, des mesures d'accompagnement adaptées à la situation individuelle. Le salarié a la possibilité lors de cet entretien de se faire assister s'il le souhaite et conformément à la loi, d'un représentant du personnel de son choix et/ou du médecin du travail. A défaut d'acceptation par le salarié, cet entretien se déroule le jour de la reprise effective de travail.

En fonction du déroulement de cet entretien, le salarié pourra s'il le souhaite revoir le RH de proximité, en étant accompagné d'un salarié de son choix.

Objectifs	Echéances
Elaboration d'une procédure d'entretien de retour dans l'emploi	Septembre 2010

Indicateurs
% d'entretiens réalisés par rapport au nombre de salariés ayant repris après un arrêt de travail de longue durée
Typologie des actions mises en œuvre

Me
a)
JMS

✓

1.1.3 Moments privilégiés d'échanges

Plus que jamais en période de changements, les collaborateurs ont besoin de moments privilégiés d'échanges qui peuvent prendre des formes différentes :

- organisation d'une réunion mensuelle au sein de chaque collectif de travail animée par l'encadrement et intégrant le RH de proximité,
- développement de moments de convivialité à l'initiative de la direction,
- sensibilisation des comités d'établissement à l'organisation d'actions collectives pour fédérer les équipes.

A l'occasion des réaménagements des sites liés à la mise en place de la nouvelle organisation, la direction s'efforcera de dégager de nouveaux espaces favorisant les échanges, la convivialité et la détente.

1.2 Actions relevant de la prévention secondaire

1.2.1 Sensibilisation des RH de proximité

La Direction a créé des postes de RH de proximité et a orienté leurs missions vers l'accompagnement de proximité des collaborateurs et de l'encadrement. Ces RH de proximité sont informés au plus tôt des changements organisationnels et du périmètre de proximité qui leur est confié et en tiennent informés s'ils l'estiment nécessaire le corps médico-social.

Interlocuteurs opérationnels de la mise en œuvre de la nouvelle organisation, les RH de proximité soutiennent les managers dans la mise en place de la nouvelle organisation.

Ils font le lien avec les RH actuels en poste pour identifier les personnes susceptibles de rencontrer des difficultés dans le cadre de l'évolution de l'organisation et alertent, le cas échéant, la cellule de prévention des situations individuelles à risques.

Ils accompagnent les collaborateurs dans le développement de leurs compétences et dans la prise de leurs fonctions.

Ils sont formés à la gestion et à la prévention des risques psychosociaux, et ceci afin d'être acteurs du dispositif d'accompagnement.

Objectifs	Echéances
Former les RH de proximité à la gestion et à la prévention des risques psychosociaux	octobre 2010

Indicateur
100 % de RH de proximité convoqués aux formations aux risques psychosociaux

1.2.2 Création d'un service médico-social au siège et travail collaboratif à mener au niveau du réseau régional et ultramarin

La Direction a décidé la création d'un service médico-social au siège de France Télévisions regroupant infirmières, médecins du travail, assistantes sociales et secrétaire médicale.

Ce service a pour vocation de prendre en charge de façon globale les collaborateurs pour les questions de santé (mentale et physique) et les questions relatives aux besoins sociaux spécifiques.

MC

01
2005
2005

Un travail collaboratif au sein de l'équipe est mis en œuvre en respectant les règles déontologiques de chaque métier, ainsi que l'indépendance technique et professionnelle du médecin du travail.

Un travail de capitalisation sur les pratiques est réalisé et proposé aux réseaux régional et ultramarin. Les médecins du travail, infirmières, assistantes sociales et médecin coordinateur en sont tenus informés.

Au sein des réseaux régionaux et ultramarins, un travail collaboratif sous forme de réunions trimestrielles, est développé et organisé par le RH de proximité entre le médecin du travail et l'assistante sociale intervenant sur l'établissement, dans le respect des règles déontologiques de chaque métier.

Afin de tenir compte de la spécificité de ces réseaux, il est recouru à un médecin du travail coordinateur pour fédérer les actions des médecins du travail des services interentreprises intervenant pour France Télévisions.

Une réunion de l'ensemble des médecins du travail de l'entreprise est organisée annuellement.

En complément de ce dispositif, et afin de renforcer l'accompagnement des salariés, la Direction décide de mettre en place les mesures suivantes :

- une permanence d'un psychologue du travail sous forme d'une vacation mensuelle auprès de chaque établissement du réseau ultra marin et au sein de chaque antenne de proximité,
- une permanence d'une assistante sociale sous forme d'une vacation mensuelle dans les antennes où celle-ci n'est pas d'ores et déjà assurée (notamment en réseau ultra marin).

Sur demande du CHSCT, la Direction pourra organiser ces permanences à l'extérieur de l'établissement.

Ces mesures pourront être aménagées pour tenir compte des spécificités rencontrées dans certains établissements du réseau ultra-marin.

Objectifs	Echéances
Organisation du service médico-social	2 ^{ème} semestre 2010
Définition du périmètre et du rôle du médecin coordinateur des réseaux régional et ultra-marin	2 ^{ème} semestre 2010
Identification des bonnes pratiques	2011

Indicateur
Nombre de consultations de salariés présentant des risques psychosociaux

1.2.3 Prévention des situations individuelles à risque

Pour le siège France télévisions, une cellule pluridisciplinaire composée des infirmières, des médecins du travail, des assistantes sociales, d'un responsable du service santé au travail et d'un RH de proximité est mise en place pour gérer et prévenir les situations individuelles à risque :

Elle se réunira toutes les deux semaines, avec les objectifs suivants :

- o recenser les services les plus impactés par les changements,
- o identifier les situations individuelles à risque à travers l'analyse des services impactés et des situations individuelles connues par les équipes de proximité,
- o élaborer des plans d'actions curatifs.

op
JMS

Une réunion exceptionnelle sera organisée en cas de situations d'urgence.

Le psychologue du travail est associé à ce travail pluridisciplinaire.

La direction s'engage à tenir informé tous les mois le secrétaire du CHSCT concerné ou le membre dûment mandaté à cette fin, des travaux de la cellule de prévention.

Cette cellule de prévention peut proposer à la Direction pour validation :

- des plans d'actions internes (accompagnement individuel, formation)
- une orientation vers des structures spécialisées en externe.

Elle ne vient pas limiter le champ d'action de chacun des membres la composant, mais permet de mettre en œuvre un plan d'actions cohérent et complet devant gérer et prévenir au mieux les risques psychosociaux.

Pour les réseaux régionaux et ultramarins :

En cas de situation individuelle à risques, le RH de proximité réunit le médecin du travail et l'assistante sociale. Le médecin coordinateur est systématiquement tenu informé de ces réunions, ainsi que le secrétaire du CHSCT concerné ou le membre dûment mandaté à cette fin,

Le psychologue du travail est associé à ce travail pluridisciplinaire.

Les négociateurs considèrent que l'échange d'informations entre les différents acteurs de la santé constitue un principe essentiel de prévention. Ce dispositif permettra donc de renforcer cette communication entre le CHSCT et la Direction qui pourront grâce à celui-ci évoquer de manière constructive et sereine les situations à risques rencontrées ou pressenties.

Objectifs	Echéances
Démarrage de la cellule de prévention des situations individuelles à risque	2 ^{ème} semestre 2010
Présentation du bilan de l'action	Annuel

Indicateurs
Nombre de réunions de la cellule
Nombre de situations individuelles analysées
Typologie des situations individuelles analysées

1.2.4 Correspondants risques psychosociaux (CRPS)

Un CRPS au minimum est désigné par la direction dans les domaines Gestion, Antennes, Programmes et information, Fabrication, technologies et développements numériques, et Marketing et communication.

Pour le domaine Réseau, un CRPS est nommé au sein de chaque pôle de gouvernance et en Corse ainsi qu'au sein de chaque établissement du réseau ultra marin.

Leur nomination est effectuée à titre transitoire lorsque le correspondant désigné exerce des fonctions de RH de proximité.

Ces collaborateurs ont en charge le développement des pratiques de gestion et de prévention des risques psychosociaux.

Cette organisation fait l'objet d'un bilan en commission de suivi et est adaptée en tant que de besoin pour tenir compte notamment de la mise en place des nouvelles instances.

Dans l'exercice de cette mission, ils sont en lien avec la Direction du développement social et avec le CHSCT avec lesquels ils mènent un travail collaboratif de prévention. Ils s'assurent de la mise en œuvre des dispositions du présent accord, et participent notamment au suivi des indicateurs.

Cette mission à laquelle ils devraient consacrer au minimum 10% de leur temps de travail ne saurait porter préjudice à l'évolution de leur carrière.

En cas de repérage d'une situation à risques, ils saisissent les directions opérationnelles concernées et recueillent les informations nécessaires en vue de préconiser une solution adaptée.

Chaque correspondant risques psychosociaux intervient également dans les régulations internes lorsque les échanges entre l'encadrement et le collaborateur aboutissent à une situation de blocage. Deuxième niveau de régulation après le R.H. de proximité, il peut être saisi sur simple demande du salarié, du responsable hiérarchique ou d'un représentant du personnel. Il tient informé le secrétaire du CHSCT des actions menées dans le cadre de sa mission (avec l'accord du salarié concernant les situations individuelles).

Ces correspondants sont formés dès leur désignation à l'exercice de leur mission.

Objectifs	Echéances
Mise en place des correspondants risques psychosociaux	1 ^{er} semestre 2010
Présentation du bilan de l'action	Annuel

Indicateur
100 % de correspondants risques psychosociaux convoqués aux formations aux risques psychosociaux

1.2.5 Visites de pré-reprise

(voir article 1.1.2 ci dessus)

1.3 Actions relevant de la prévention tertiaire

1.3.1 Prévention des situations individuelles à risque

(voir article 1.2.3 ci dessus)

1.3.2 Ligne téléphonique d'écoute psychologique

Assurée par des psychologues du travail formés à l'écoute active et à l'accompagnement psychologique des salariés en souffrance au travail, la ligne d'écoute téléphonique permet au collaborateur par un entretien avec un psychologue du travail :

- d'exprimer ses difficultés,
- d'obtenir un soutien et une prise en charge individualisée au moment où celui-ci rencontre la difficulté, la crainte, l'angoisse.

Les entretiens sont assurés dans le respect des règles de confidentialité et d'anonymat.

En cas d'identification par la ligne d'écoute téléphonique de collaborateurs en grande souffrance au travail, une orientation vers un service de consultation spécialisée peut être proposée.

Une analyse statistique des appels à partir de l'utilisation d'une grille d'évaluation permettant d'identifier notamment les éléments déclencheurs (contexte de l'entreprise, contenu du

travail, environnement de travail, situation individuelle du salarié) est établie et est communiquée une fois par trimestre aux CHSCT.

Cette ligne téléphonique étant liée à la mise en place de la nouvelle organisation, ses modalités de fonctionnement pourront être revues en cours d'année, à l'issue du bilan qui en sera fait auprès de la commission de suivi.

Indicateur
Volume et nature des appels téléphoniques

1.3.3 Cellule d'écoute et d'accompagnement

La cellule d'écoute et d'accompagnement est assurée par un intervenant extérieur, psychologue du travail au sein du service de santé au travail sous forme de permanence :

- Permanence physique sur site avec possibilité d'intervenir sur un autre site en cas d'urgence,
- Permanence téléphonique pour les réseaux régionaux et ultramarin avec possibilité de missionner un psychologue du travail sur site pour les situations d'urgence.

Les salariés, l'encadrement, les représentants du personnel qui en expriment le besoin peuvent solliciter un rendez-vous d'une durée de 40 minutes à 1 heure (1 à 3 entretiens maxi) permettant :

- au collaborateur d'exprimer ses difficultés,
- au psychologue du travail d'apporter des conseils psychologiques à visée non thérapeutique (écoute active).

En cas d'identification de collaborateurs en grande souffrance au travail, des échanges interviendront avec le médecin du travail et une orientation vers un service de consultation spécialisée pourra être envisagée.

Indicateur
Volume et nature des entretiens

1.3.4 Orientation vers des services externes spécialisés pour les situations individuelles à risque

Pour les collaborateurs nécessitant un accompagnement spécifique ne pouvant être assuré en interne car sortant du cadre strictement professionnel ou du champ de compétences des équipes intervenant sur les risques psychosociaux, une orientation vers des organismes externes habilités par France Télévisions peut leur être proposée.

Cet accompagnement spécifique peut se justifier notamment dans les situations de collaborateurs :

- confrontés à une situation de violence,
- ayant besoin d'un accompagnement psychologique de type clinique,
- exprimant une souffrance spécifique dépassant le cadre professionnel

Un débriefing pour les collaborateurs revenant de missions difficiles est proposé de façon systématique dans le cadre de la prévention des risques de syndrome post-traumatique avec un psychologue du travail. Ce débriefing pour être le plus pertinent possible doit avoir lieu dans les 48 heures suivant le retour de la mission.

Le secrétaire du CHSCT (ou le membre du CHSCT dûment mandaté sur la question des risques psycho sociaux) dont dépend le salarié est informé à titre strictement confidentiel de la mise en place de cet accompagnement spécifique.

ob) Mc
SMS

~

Indicateur

Volume et nature des orientations vers des services externes spécialisés
--

Article 2 : LES ACTIONS A MOYEN TERME

Elles ont pour objectifs :

- d'améliorer la compréhension des risques psychosociaux et leurs prises en compte,
- d'agir pour l'évolution du modèle managérial,
- de prendre en considération l'évolution de l'activité de travail (charge de travail, objectifs, clarté des procédures, ...).

2.1 Actions relevant de la prévention primaire

2.1.1 Observatoire de la Santé au travail

a) Rôle de l'Observatoire de la santé

L'Observatoire de la Santé au travail vise à identifier les pratiques à risques et les bonnes pratiques en matière de prévention des risques psychosociaux, accompagner l'amélioration de la santé au travail au sein de France Télévisions, et mobiliser l'encadrement.

Cette instance d'observation, de recherche et d'action en faveur du développement de la santé au travail :

- agit sur les questions de santé mentale et physique au travail,
- s'intéresse à l'activité réelle des collaborateurs,
- mesure l'impact des changements organisationnels sur le collectif de travail,
- propose des plans d'actions aux managers,
- capitalise sur les expériences mises en œuvre,
- identifie les outils pertinents de mesure de la santé au travail,
- mesure, analyse et consolide les résultats des indicateurs puis les rediffuse auprès de chaque CHSCT,
- évalue la qualité et la portée des actions de formations dispensées en matière de prévention des RPS et propose des améliorations.

Son champ d'action est la sphère collective. Le traitement des situations individuelles relève des acteurs de proximité (encadrement, RH de proximité, service médico-social, CHSCT et /ou Délégués du personnel).

b) Composition de l'Observatoire de la santé

L'Observatoire de la Santé au travail est composé des membres suivants :

- pilote du groupe de travail sur les risques psycho sociaux,
- directeur du développement social,
- présidents de CHSCT,
- membres du service médico-social (médecins du travail, assistantes sociales, infirmières),
- cellule de prévention des risques professionnels,
- interlocuteurs RH,
- membres de C.H.S.C.T. mandatés,
- managers.

cd

Mc

JMS

4

c) Groupes de travail transversaux

A partir des points de progrès identifiés par l'Observatoire de la Santé au travail, des groupes de travail transversaux (encadrement, équipe RH, membres de C.H.S.C.T. mandatés, ...) peuvent être créés.

Ces groupes ont alors pour mission de :

- identifier les pratiques et les situations à risque,
- analyser les causes des difficultés perçues (activité de travail, organisation, management, ...)
- recenser les bonnes pratiques,
- enrichir le modèle managérial, organisationnel, ...
- définir les axes de progrès qui peuvent être déclinés :
 - dans les modules de formation,
 - dans des groupes d'échange de bonnes pratiques,
 - par un accompagnement individuel spécifique (coaching.)
- enrichir la maquette du document unique et la faire évoluer.

Une synthèse de l'activité de l'Observatoire de la santé sera élaborée annuellement et présentée dans les différents CHSCT.

Objectifs	Echéances
Lancement de l'Observatoire de la Santé au travail	Septembre 2010
Présentation de son mode de fonctionnement et de son plan d'actions aux C.H.S.C.T.	Novembre 2010
Etablissement d'une synthèse de l'activité	Toutes les années en février pour l'année précédente

Indicateurs
Nombre de réunions organisées

2.2 Actions relevant de la prévention secondaire

2.2.1 Observatoire de la Santé au travail

(voir article 2.1.1 ci-dessus)

2.2.2 Formation de l'encadrement

Les facteurs de risques psychosociaux sont multiples et touchent l'ensemble des actions de l'encadrement (organisation, gestion et direction d'équipes, communication, ...). L'encadrement est donc un acteur majeur de la prévention des risques psychosociaux. A ce titre, sa formation au management de proximité est nécessaire pour une meilleure prise en compte des collaborateurs et des collectifs de travail. La formation doit intégrer les questions de régulation de la charge de travail sur un plan individuel et collectif.

L'encadrement ayant directement en charge la gestion d'une équipe est convoqué prioritairement.

Cette formation est également mise en œuvre pour tout nouveau cadre entrant ou promu chez France Télévisions.

Le calendrier et le contenu de ces formations seront présentés aux CHSCT.

07
JMS

Objectifs	Echéances
Former l'encadrement de France Télévisions à la prévention des risques psychosociaux : - 20% par année	Programme de formation sur 5 ans

Indicateur
Nombre de cadres formés aux risques psychosociaux

2.2.3 Formation des représentants du personnel

Les représentants du personnel sont non seulement des observateurs des situations de travail, mais aussi des acteurs de la prévention des risques psychosociaux. Une action de sensibilisation sera organisée en 2010 sur la gestion et la prévention des risques psychosociaux :

Objectifs	Echéances
Former les représentants du personnel de France Télévisions à la prévention des risques psychosociaux - 2 sessions de formation proposées en 2010 - 4 sessions de formation proposées en 2011	Programme de formation sur 2 ans

Indicateur
Nombre de représentants du personnel formés aux risques psychosociaux

2.2.4 Sensibilisation des collaborateurs

Les collaborateurs eux-mêmes à titre personnel ou pour le collectif de travail ont un rôle déterminant à jouer dans la prévention des risques psychosociaux.

La sensibilisation peut être assurée par :

- des conférences proposées sur le thème des risques psychosociaux,
- la mise en place d'un module intranet sur les risques psychosociaux, les indicateurs du stress, les modalités de détection de la souffrance au travail, les outils de prévention et de gestion du stress (règles d'alimentation, d'hygiène de vie, relaxation,...),
- des communications régulières sur les supports de communication interne.

Le présent accord fera l'objet d'une large diffusion au sein de l'entreprise et sera mis en ligne sur l'intranet de France télévisions.

Objectifs	Echéances
Organisation d'une conférence sur le thème des risques psychosociaux	dernier trimestre 2010
Mise en place d'un module intranet	2 ^{ème} semestre 2010
Indicateur	
Nombre de connexions au module intranet	

99 MC

JMS

✓

2.2.5 Clarification des processus R.H.

Les services de la Direction des Ressources Humaines ont pour objectif de clarifier les processus ressources humaines dans le cadre de la mise en œuvre de l'entreprise unique (le dispositif FTVO, le passeport mobilité...).

La Direction précise que des communications en ce sens seront organisées régulièrement à destination des collaborateurs via les outils internes existant actuellement au sein de l'entreprise France Télévisions.

Article 3 : LES ACTIONS A LONG TERME

Elles ont pour objectif de promouvoir des actions d'amélioration de la santé au travail.

3.1 Actions relevant de la prévention primaire

3.1.1 Evaluation de la santé au travail

La dynamique de prévention des risques psychosociaux fait l'objet d'une évaluation :

- à échéance régulière,
- aux différents niveaux de l'entreprise,

Cette évaluation s'accompagne d'une analyse détaillée et de la mise en œuvre de plans d'actions correctifs.

La première évaluation aura lieu fin 2011 sous la forme d'un questionnaire collectif mis en ligne sur internet et accessible à tous les collaborateurs de France Télévisions :

- l'enquête sera anonyme – seul des critères déterminés permettront d'en tirer des exploitations statistiques,
- la synthèse sera présentée à l'encadrement et aux C.H.S.C.T. et communiquée à tous les salariés.

Objectifs	Echéances
Evaluation de la santé au travail par la mise en ligne d'un questionnaire à destination de tous les collaborateurs	Fin 2011

Indicateur
% de collaborateurs ayant répondu au questionnaire en ligne

3.2 Actions relevant de la prévention secondaire

3.2.1 Affirmation des pratiques de bonne conduite au sein de l'entreprise France Télévisions

Dans une période de changement où certains repères disparaissent et où d'autres se créent, les collaborateurs ont besoin de partager des valeurs communes permettant de :

- définir un projet de travail et de vie en commun,
- préciser des règles de bonne conduite comportementale et relationnelles.

L'observatoire de la santé au travail établira une charte intégrant les réflexions déjà menées à ce sujet.

9 MC
JMS

Objectifs	Echéances
Elaboration de la charte par l'Observatoire de la Santé au travail	novembre 2010
Communication de la charte à l'ensemble des collaborateurs de France Télévisions	Décembre 2010

3.2.2 Enrichissement du document unique

Le document unique demeure l'élément déterminant de la mise en œuvre d'une politique de prévention des risques professionnels et doit intégrer la problématique des risques psychosociaux pour chaque métier et chaque entité.

Dans le cadre de ses attributions, le C.H.S.C.T. est associé à l'élaboration du document unique.

Une maquette commune et exhaustive adaptée à la nouvelle organisation (modèle à remplir) sera proposée aux C.H.S.C.T. et ceci afin de pouvoir collecter les informations pertinentes permettant de prévenir les risques professionnels.

La synthèse de ces éléments sera présentée à l'Observatoire de la Santé au travail pour réflexion sur la construction de plans d'actions.

Objectifs	Echéances
Elaboration de la maquette commune pour le document unique	Décembre 2010
Mise à jour du document unique sur la maquette commune	1 ^{er} semestre 2011
Etablissement d'une synthèse par l'Observatoire de la Santé au travail	2 ^{ème} semestre 2011

Indicateur
% d'établissements ayant rempli la maquette

3.2.3 Réflexion sur les NTIC

L'introduction et le développement des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) ont profondément modifié l'organisation du travail au cours de ces dernières années.

La Direction et les partenaires sociaux conviennent de porter une attention particulière à la limitation des risques psychosociaux susceptibles d'en découler. Tout en étant conscientes, en effet, des améliorations liées à ces nouvelles technologies au regard de la réactivité et de la réduction du temps de traitement de l'information, les parties considèrent que le développement de celles-ci ne doit pas se faire au détriment de la santé des collaborateurs et qu'en conséquence leurs modalités doivent être encadrées. Une réflexion sera menée en ce sens au sein de l'Observatoire.

CHAPITRE 5 : MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DE L'ACCORD

Article 1 Mise en place d'une commission de suivi

La Direction de France Télévisions et les organisations syndicales représentatives au sein de l'entreprise France Télévisions et signataires du présent accord conviennent de mettre en place une commission de suivi du présent accord qui se réunira au minimum une fois par an ou sur demande expresse motivée d'une des parties signataires.

09 AC
JMS

ℓ

Article 2 Rôle de la commission de suivi

Toutes les actions définies dans le cadre de ce plan concerté feront l'objet d'un suivi annuel et d'un bilan qui permettront d'apporter les ajustements nécessaires.

La commission de suivi aura pour objet notamment de mesurer l'état d'avancement des actions mises en œuvre au sein de France Télévisions en matière de gestion et de prévention des risques psychosociaux, et la pertinence des outils de prévention des risques psychosociaux.

En cas de décalage des outils avec les résultats attendus ou en cas d'évolution de la situation, la commission de suivi sera force de proposition sur les actions à mettre en œuvre pour améliorer les résultats.

L'ordre du jour et le bilan des actions menées parviendront aux membres de la commission de suivi au plus tard 5 jours calendaires avant la réunion.

Article 3 Composition de la commission de suivi

Chaque organisation syndicale représentative et signataire du présent accord au sein de France Télévisions désignera dans les 15 jours suivant l'entrée en vigueur du présent accord deux représentants salariés de l'entreprise au sein de la commission de suivi.

Chapitre 6 PROCEDURE

Article 1 Révision

Le présent accord pourra faire l'objet de révision par l'employeur et les organisations syndicales de salariés signataires du présent accord ou y ayant adhéré ultérieurement sans réserve et en totalité, conformément aux dispositions des articles L.2261-7 et L.2261-8 du code du travail. Toute demande de révision, obligatoirement accompagnée d'une proposition de rédaction nouvelle, sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres parties signataires.

Le plus rapidement possible et, au plus tard, dans un délai de deux mois à partir de l'envoi de cette lettre, les parties devront s'être rencontrées en vue de la conclusion éventuelle d'un avenant de révision. Les dispositions, objet de la demande de révision, resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un tel avenant.

Article 2 Dépôt et publicité de l'accord

Conformément à l'article L. 2231-5 du Code du travail, le présent accord est notifié par l'entreprise France Télévisions à chacune des organisations syndicales représentatives. L'accord sera définitivement valable si, dans les huit jours suivant la notification de cet accord, il n'a pas fait l'objet d'une opposition par une ou plusieurs organisations syndicales majoritaires.

Conformément aux dispositions des articles L. 2231-6 et D.2231-2 et suivants du Code du travail et à l'issue du délai d'opposition, le présent accord sera déposé par l'entreprise en deux exemplaires, auprès de la DDTEFP, un sur support papier signé par les parties et un sur support électronique.

Le dépôt sera accompagné des pièces suivantes :

- d'une copie du courrier, du courrier électronique ou du récépissé ou d'un avis de réception daté de notification du texte à l'ensemble des organisations représentatives à l'issue de la procédure de signature,

- d'une copie du procès-verbal des résultats du premier tour des dernières élections professionnelles ou, le cas échéant, du procès-verbal de carence aux élections professionnelles,

- du bordereau de dépôt.

Un exemplaire sera adressé au greffe du Conseil des Prud'hommes.

Mention de cet accord figurera sur le tableau d'affichage de la direction et une copie sera remise aux représentants du personnel.

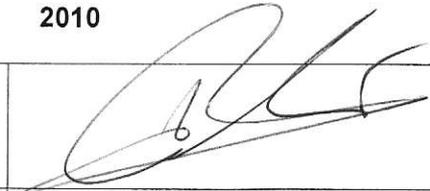
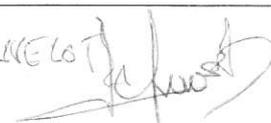
Fait à Paris,

Le 5 juillet 2010,

En 10 exemplaires originaux.

Fait à Paris en 10 exemplaires, le

2010

Pour la Direction	
Pour la CFDT	
Pour la CFTC	Christophe DESUISSE Po/Selim FARES A.
Pour la CFE-CGC	
Pour la CGT	Marie CHANCELLOT 
Pour Force Ouvrière	JM SEYBALD 
Pour le SNJ	

ANNEXE 1 : LEXIQUE

1. Stress

La définition de l'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail est la suivante :
« Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face (exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses). Bien que le processus d'évaluation de contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, il affecte également la santé physique, le bien-être, et la performance de la personne qui y est soumise. »

On différencie généralement :

- les situations de stress aigu : quand une personne doit faire face à un événement ponctuel exigeant (présentation orale, rapport de fin d'année...)
- des situations de stress chronique : quand la personne est confrontée dans le cadre de son travail à des contraintes durables. Ce type de situation peut provoquer des pathologies graves.

2. Souffrance au travail

Les nouvelles formes d'organisation du travail influent sur les conditions de travail, et peuvent générer une détérioration de la santé mentale des personnes qui travaillent.

La souffrance au travail paraît difficile à appréhender car ses sources potentielles sont multiples :

- liées au vécu (subjectivité),
- à l'organisation du travail.

Une situation de souffrance relationnelle au travail peut se définir comme une situation dans laquelle une personne - ou un groupe - exprime ou ressent un mal-être dû aux relations qu'elle vit sur son lieu du travail ou en lien avec celui-ci.

3. Harcèlement moral et sexuel

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 définit le harcèlement moral ainsi :

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

Dans le cas du harcèlement moral, il s'agit de déterminer la façon dont les facteurs organisationnels et managériaux ont pu générer ou n'ont pas su éviter cette violence :

- cette notion doit également être utilisée avec grande prudence parce qu'elle reste une notion subjective,
- une confusion peut être entretenue avec des conséquences dues à des dysfonctionnements organisationnels, managériaux ou des conflits qui dégénèrent.

L'article L.1153-1 du code du travail définit le harcèlement sexuel comme « les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers ».

4. Conduites addictives

Les conduites addictives sont des comportements d'accoutumance et de dépendance, qui entraînent une compulsion à prendre une substance de façon continue ou périodique.

L'addiction se définit par l'impossibilité répétée pour l'individu de contrôler un comportement en dépit de ses conséquences négatives (physiques, psychiques, familiales, professionnelles, sociales ...).

Il existe des addictions comportementales (jeu, achats, internet ...) et des addictions aux substances psycho actives (alcool, tabac, drogues ...) qui se traduisent par l'usage nocif ou la dépendance.

Les comportements addictifs ne peuvent se concevoir sous le seul angle du produit, mais doivent aussi être considérés sous celui de la personnalité dans son contexte socio-environnemental. Ainsi les facteurs de gravité d'une addiction peuvent être liés au produit, à la personnalité et à l'environnement.

5. Violence au travail

La violence au travail se produit lorsqu'un travailleur ou un dirigeant est agressé par un ou plusieurs agissements délibérés d'autrui qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à son intégrité physique ou psychique.

Elle peut se réaliser par un acte unique d'une certaine gravité ou par plusieurs actes de même nature ou de nature différente.

Elle peut se manifester de différentes façons :

- physiquement : agressions, ...
- psychologiquement : domination, persécution, humiliation, suicide sur le lieu du travail, ...

Deux types de violence sont à distinguer : externe et interne. Les manifestations, les effets et les moyens d'actions sont ainsi différents :

- les violences externes se développent généralement dans les activités de relation de service ou dans les activités de journalisme (agressions extérieures provenant d'un client, d'un usager, ou violences liées au reportage en zone difficile),
- les violences internes concernent les salariés entre eux (conflits individuels ou collectifs).

6. Epuisement professionnel

L'épuisement professionnel est un syndrome de détresse psychologique liée au travail.

Il se manifeste de trois façons :

- l'épuisement émotionnel (fatigue extrême et sentiment de ne plus être capable de donner de soi-même comme auparavant),
- la dépersonnalisation (attitudes négatives dans les relations de travail et envers son travail),
- la perte du sentiment d'accomplissement personnel (l'impression que ses actions ne produisent aucun résultat positif).

7. Collectif de travail

Groupe d'individus (internes ou externes à la structure) travaillant ensemble en vue d'atteindre un résultat donné, dans un délai imparti, avec des moyens spécifiques (groupe projet, groupe de travail, équipe, ...)

PK

JMS

en

re