



**Accord relatif à la prévention du stress, des risques psychosociaux et au  
droit à la déconnexion**

*Handwritten signatures and initials:*  
LMT  
SB  
A  
1 EM

**ENTRE LES SOUSSIGNES**

**Les sociétés du groupe Eiffage, ayant donné mandat à la société Eiffage SA, représentée par M. Louis-Marie Tandeau de Marsac, en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines,**

**ci-après dénommées, le « Groupe Eiffage »,**




**d'une part,**

**ET :**

**Les organisations syndicales représentatives :**

**C.F.D.T, représentée par Barai Samir** 

**C.F.E-CGC, représentée par ALLIE GELLES** 

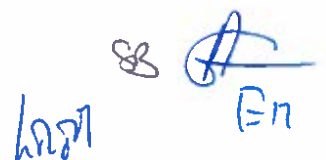
**C.G.T, représentée par**

**F.O, représentée par MACHET Emic** 

**d'autre part,**



**Tous les représentants au sens de l'article L 2232-32 du Code du travail ont été dûment habilités à signer le présent accord.**

**Il a donc été décidé ce qui suit :**



## Table des matières

Préambule .....	4
Article 1 : Champ d'application de l'accord et périmètre de la démarche .....	5
Article 2 : Le rôle de la fonction Ressources Humaines .....	6
Article 3 : Le rôle des CSE .....	6
Article 3.1 : Missions du CSE dans la prévention des risques psychosociaux .....	6
Article 3.2 : Référent risques psychosociaux des CSE .....	7
Article 4 : Les collaborateurs .....	8
Article 5 : Le management.....	8
Article 6 : Lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes .....	9
Article 7 : L'organisation du travail.....	10
Article 8 : Droit à la déconnexion .....	11
Article 8.1 : Principes et garanties.....	11
Article 8.2 : Utilisation des outils numériques à usage professionnel .....	12
Article 8.3 : Sensibilisation et formation .....	13
Article 9 : Cellule d'écoute téléphonique .....	13
Article 10 : Les indicateurs.....	14
Article 11 : Suivi de l'accord .....	15
Article 11.1 : Commission de suivi Branche.....	15
Article 11.2 : Commission de suivi Groupe.....	15
Article 11.3 : Fonctionnement de la commission de suivi Groupe.....	17
Article 12 : Communication .....	17
Article 13 : Durée et révision .....	17
Article 14 : Adhésion.....	18
Article 15 : Dénonciation .....	18
Article 16 : Dépôt de l'accord .....	18

SB   
LH  EM  
3

## Préambule

Au terme des dix années d'application de l'accord relatif à la prévention du stress et des risques psychosociaux, les parties signataires du présent accord considèrent qu'il convient de poursuivre et de développer davantage la démarche entreprise afin de lui donner sa pleine mesure.

Les parties signataires souhaitent renforcer les dispositions de l'accord du 6 décembre 2017, et notamment les dispositions relatives à la formation.

Elles rappellent que les Comités Sociaux et Economiques (CSE), au titre des prérogatives des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) qu'ils ont reprises, ont un rôle central dans le dispositif mis en place par l'accord du 16 mai 2011, et reconduit par les accords de 2014 et 2017. Par le présent accord, elles réaffirment leur volonté d'assurer à ces instances un fonctionnement reposant sur un dialogue social constructif.

Le respect des autres est un principe fondamental qui gouverne les relations humaines au sein du Groupe, principe dont procède l'attention permanente portée à la santé et à la sécurité des salariés. La prévention des risques professionnels constitue le socle de la politique des ressources humaines d'Eiffage. La démarche n'est pas nouvelle, les actions engagées pour certaines depuis de nombreuses années ont permis des progrès qu'il convient d'approfondir. La prise en compte accrue des risques psychosociaux et notamment du stress répond à cet objectif.

Le présent accord s'inscrit dans le cadre de l'accord européen du 8 octobre 2004 et de l'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail dont il reprend la définition à savoir :

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

*En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.*

*Le stress d'origine extérieure au milieu de travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail. Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc. »*

Au sein du groupe Eiffage, des dispositifs concourant à la prévention du stress et des risques psychosociaux ont été identifiés. Directions et organisations syndicales ont constaté que les risques psychosociaux partageaient la caractéristique d'être le plus souvent d'apparition progressive. Il est donc nécessaire de s'intéresser aux signes précoces d'une éventuelle détérioration des situations ou conditions de travail lorsqu'ils ne constituent pas encore stricto sensu des atteintes à la santé. Dans cette perspective, il est essentiel de continuer à développer un dispositif de prévention primaire cohérent, au plus près du terrain, qui permette de mieux apprécier ce qui se passe concrètement pour pouvoir anticiper et agir en conséquence afin de limiter l'apparition des facteurs de risque. A ce titre, notamment, la mise à jour du document unique de prévention des risques établi au sein de chaque entité du Groupe constitue un élément important de la prévention du stress, des risques psychosociaux

SB  
4

EM

h771

et de la mise en œuvre du droit à la déconnexion.

La réussite de la démarche passe par le déploiement d'une méthodologie commune et la mobilisation de l'ensemble des parties prenantes : la Direction et plus largement le management jusqu'aux managers de proximité, la fonction Ressources Humaines et le CSE, qui est un acteur-clé de la démarche. Ce dispositif pourra s'appuyer sur les services de prévention et de santé au travail, notamment les psychologues et les cellules de prévention de la désinsertion professionnelle, qui seront mobilisés pour apporter leur concours à la concrétisation des actions prévues par le présent accord.

Cette démarche, commune au groupe Eiffage, a pour objectif de capitaliser et de démultiplier les actions entreprises. Elle doit permettre de mieux structurer ce qui se fait déjà, de s'appuyer sur ces « bonnes pratiques », mais aussi de se doter d'un langage commun sur les risques psychosociaux. Elle s'appliquera dans les Branches en prenant en compte leur organisation et la spécificité de leurs métiers. La direction des Ressources Humaines de chaque Branche veillera à la bonne application de l'accord et à la bonne remontée des informations nécessaires au fonctionnement de la commission de suivi Groupe. Elle réalisera chaque année une synthèse des actions entreprises et des résultats obtenus qu'elle présentera à sa commission de suivi Branche mise en place par le présent accord.

Les parties signataires entendent inscrire leur démarche dans la durée. Les retours d'expérience sur les actions mises en œuvre dans le cadre de l'accord permettent de s'engager dans un processus de généralisation des bonnes pratiques qui auront démontré leur utilité et leur efficacité, voire d'identifier d'autres mesures nécessaires.

A cet effet, elles ont, durant la négociation du présent accord, bénéficié du soutien de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) qui a effectué un état des lieux de la mise en œuvre de l'accord existant et des pratiques associées à la prévention des risques psychosociaux à partir de retours d'expérience.



Dans ce cadre, l'ANACT a procédé à de nombreux entretiens individuels, notamment avec des représentants de la Direction, des managers, des référents risques psychosociaux, et les organisations syndicales représentatives. Elle a également participé aux séances de négociation au cours desquelles elle a pu restituer ses analyses et recommandations.

### **Article 1 : Champ d'application de l'accord et périmètre de la démarche**

Le présent accord s'applique dans toutes les filiales majoritairement détenues par Eiffage, situées en France métropolitaine ou dans les départements d'outre-mer. Il vise l'ensemble des salariés de ces filiales, à l'exception des sociétés APRR et AREA qui sont exclues de son champ d'application afin de permettre aux accords conclus en leur sein de produire leur plein effet sans risque d'interférence.

Dans le cas où la Direction et les organisations syndicales des sociétés APRR et AREA souhaiteraient intégrer le champ d'application de l'accord, un avenant à ce dernier sera formalisé.

Les stipulations du présent accord qui font référence à l'existence d'un comité social et économique ne s'appliquent, par définition, que dans les filiales et les établissements qui en sont dotées.

SB   
5 EM  


## **Article 2 : Le rôle de la fonction Ressources Humaines**

La fonction Ressources Humaines est au cœur des évolutions et des changements opérés dans l'entreprise dont elle veille, avec la Direction, les managers et la fonction prévention, au bon déroulement.

Les Directeurs et Responsables Ressources Humaines apportent aux collaborateurs conseil et assistance, en matière de formation et de développement des compétences. Ils assurent un double rôle de vigilance et de conseil, tant sur l'organisation et les conditions de travail, que sur la remontée d'information en cas de difficultés ou dysfonctionnements et l'aide à leur résolution.

A ce titre, la fonction Ressources Humaines est un acteur clé central pour conduire et animer la politique de prévention des risques psychosociaux, et pour sensibiliser et former l'ensemble des acteurs concernés, en étroite collaboration avec la fonction prévention.

De plus, les acteurs de la fonction Ressources Humaines ont un rôle transversal, essentiel à la démarche. Ils sont en relation avec les différents acteurs, font appel aux équipes médico-sociales dans le respect de la confidentialité relative aux situations rencontrées, et sont les interlocuteurs privilégiés des représentants du personnel. Ils concourent localement à l'animation du dialogue social et, dans ce cadre, sont en étroite relation avec les CSE, et en particulier les référents risques psychosociaux dont ils sont les interlocuteurs privilégiés.

Aussi, les responsables ressources humaines et la fonction prévention bénéficieront de la formation initiale des référents des CSE visée à l'article 3 du présent accord.

## **Article 3 : Le rôle des CSE**

### **Article 3.1 : Missions du CSE dans la prévention des risques psychosociaux**


Conformément aux dispositions légales, cette instance a pour missions de contribuer à la sécurité des salariés, à la protection de leur santé physique et mentale et à l'amélioration des conditions de travail, ainsi que de veiller à l'observation des prescriptions légales prises en ces matières.

C'est une instance primordiale dans la prévention des risques au travail. Les parties signataires entendent lui donner un rôle central dans la démarche de prévention du stress et des risques psychosociaux mise en œuvre par le présent accord en lui assurant un fonctionnement reposant sur un dialogue social local constructif.

Dans le cadre de ses attributions, il aura pour mission de suivre les indicateurs définis à l'article 10 du présent accord. La présentation des indicateurs, au-delà de la stricte observation des résultats, lui permettra d'échanger sur les questions relatives à la prévention des risques psychosociaux, et d'être localement force de propositions pour la résolution des difficultés.

Ainsi, le CSE pourra être conduit à identifier une « situation problème » telle que définie en annexe du présent accord. Il sera étroitement associé aux travaux menés si celle-ci est confirmée.

Enfin, les cas de suicide ou de tentative de suicide seront également analysés par le CSE et seront remontés aux commissions de suivi Branche et Groupe prévues à l'article 11 du présent accord.

SB   
E11  
6

Les CSE pourront, lorsqu'elles existent, déléguer tout ou partie de ces missions à la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT). Dans ce cas, cette dernière rend compte au CSE de son action.

### **Article 3.2 : Référent risques psychosociaux des CSE**

Afin de créer une dynamique qui permette à chaque CSE de remplir pleinement sa mission en matière de risques psychosociaux, les parties au présent accord conviennent que sera désigné au sein de chaque CSE un membre référent.

Le référent est un acteur clé de la démarche. Facilitateur et relai, il agit en complémentarité de la fonction Ressources Humaines et du management.

Dans ce cadre, il a pour missions de :

- Remonter à la fonction ressources humaines les situations à risque psychosocial (individuelle, collective ou organisationnelle) dont il aurait connaissance ;
- Ecouter le ou les salariés en difficulté et alerter la fonction ressources humaines ;
- Informer et orienter les salariés vers les acteurs spécialisés : le service ressources humaines le cas échéant, l'assistante sociale, la cellule d'écoute, les services de prévention et de santé au travail, etc,
- Relayer la diffusion des documents de communication élaborés dans le cadre du présent accord ;
- Partager avec le CSE les situations-problèmes et préconiser en son sein la mise en place d'actions de prévention visant à l'amélioration des situations de travail ;
- Contribuer à la remontée des bonnes pratiques auprès de la fonction ressources humaines.

Dans l'exercice de ses missions, il travaille en relation avec la fonction ressources humaines et peut aussi se faire aider par les membres du CSE et, le cas échéant, par ceux de la CSSCT. Il est rappelé qu'en cas de besoin il peut solliciter pour lui-même la cellule d'écoute téléphonique prévue à l'article 9.


Le référent sera formé, dans l'année suivant sa nomination, à la problématique du stress et des risques psychosociaux.

Cette formation initiale de deux journées intégrera la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes, et dotera les référents des outils et méthodes appropriés. Son programme et les modalités pédagogiques seront élaborés, dans les 3 mois de la signature du présent accord, en concertation avec les membres de la commission de suivi Groupe prévue à l'article 11.2. Dans ce cadre, la possible participation d'un DRH à ces formations initiales sera examinée. Elle sera prise en charge par l'entreprise.

Dans le cas où ils seraient reconduits dans leurs fonctions suite au renouvellement des mandats des membres du CSE, les référents bénéficieront d'une mise à jour des connaissances acquises à travers une formation d'une journée.

En complément, des modules de formation en ligne sur des thèmes précis pourront être proposés aux référents pendant la durée de leur mandat.

Ces formations transverses sont communes aux filiales du Groupe du champ d'application de l'accord, et leur organisation matérielle portée par l'Université Eiffage (planification des sessions, convocations...).

SB   
7 EM

A la réunion du CSE qui suivra, le membre référent présentera un bilan de cette formation qui sera l'occasion d'échanges entre les membres sur les questions relatives au stress et aux risques psychosociaux.

Lorsque le mandat d'un membre référent cesse, il est procédé à une nouvelle désignation. Le nouveau membre référent est formé dans l'année suivant sa nomination et dans les conditions exposées au présent article, s'il ne l'a pas été précédemment.

#### **Article 4 : Les collaborateurs**

Les risques psychosociaux sont difficiles à appréhender. Leurs causes sont multiples. Le salarié peut éprouver des difficultés notamment en raison des relations de travail, qu'elles soient verticales ou horizontales.

La prévention de ces risques est une responsabilité individuelle, et chaque collaborateur doit faire vivre et contribuer à faire appliquer les bons comportements.

Ainsi, les relations humaines que chaque salarié entretient avec ses collègues de travail, sa hiérarchie ou le personnel qu'il encadre, et plus généralement avec toute personne tierce (clients, fournisseurs, organes administratifs, etc.), que ce soit dans son attitude ou ses propos, doivent nécessairement s'inscrire au quotidien dans un cadre sain et sous une forme appropriée, toujours respectueuse des personnes.

La politique et les valeurs du Groupe Eiffage impliquent une exemplarité et une transparence de tous. Le « vivre ensemble » a pour corollaire la politesse, la courtoisie, l'honnêteté, le respect et l'écoute de la parole d'autrui. La mise en œuvre d'une démarche de prévention du stress et des risques psychosociaux impose nécessairement le respect de ces principes dans les comportements individuels.

Dans ce cadre, au regard de ces règles de vie en commun, il est rappelé l'existence au sein du Groupe d'un « Guide de la courtoisie », ayant pour but de véhiculer les comportements du mieux-vivre ensemble.

A titre d'exemple, ce Guide rappelle notamment :


- « On se parle avec cordialité sans tomber dans la familiarité » ;
- « Textos, mails ou appels, jamais pendant l'échange... Même si mon mobile me démange ! » ;
- « Les problèmes rencontrés que l'on prend le temps de partager sont déjà plus légers » ;
- « Incivilités constatées, pas de secret : il vaut mieux s'en parler ».

Chaque collaborateur, en tant qu'acteur de la prévention des risques psychosociaux, doit faire vivre et contribuer à faire appliquer ces bons comportements.

Ce Guide fera l'objet d'une diffusion large au sein du Groupe sur la base d'un flyer.

#### **Article 5 : Le management**

Le rôle des managers dans la prévention des risques psychosociaux est important. Leur implication doit permettre d'agir le plus en amont possible afin d'éviter les situations à risques.

SB   
8 EM





Aussi, l'ensemble des managers, entendu comme toute personne ayant sous sa responsabilité plusieurs salariés, est sensibilisé à la problématique des risques psychosociaux au sein de l'Université Eiffage, à travers une formation d'une journée : « Master Spé' Essentiel Prévention des Risques Psychosociaux ».

Eu égard au nombre de personnes à former, les personnes ayant sous leur responsabilité au moins 5 collaborateurs sont en priorité visés.

Cette formation est dispensée par l'Université Eiffage en prenant en compte la dimension du bien-être au travail. Les différents actes de management devant intégrer la prévention des risques psychosociaux et la réussite en ce domaine impliquant de s'inscrire dans la durée, le contenu des formations de l'Université Eiffage sera adapté pour intégrer les enseignements généraux qui auront été tirés de l'analyse de « situation problème » ou plus généralement de la mise en œuvre de la démarche prévue par le présent accord.

Le programme de formation des managers, qui sera ajusté suite à la signature du présent accord, sera transmis aux membres de la commission de suivi Groupe.

Les formations des managers de proximité réalisées au sein des Branches doivent aussi intégrer cette dimension de prévention du stress et des risques psychosociaux, en cohérence dans l'approche et le contenu avec les actions de formation de l'Université Eiffage précitées.

Ces formations devront concourir à la réalisation de trois objectifs majeurs :

- développer au sein du Groupe un langage commun afin que les mêmes définitions en matière de risques psychosociaux soient partagées par tous ;
- permettre aux responsables hiérarchiques de disposer d'outils les préparant à engager d'éventuelles actions de diagnostic et à détecter le plus en amont possible les signaux faibles d'apparition des risques psychosociaux ;
- former les managers à la compréhension des facteurs susceptibles de générer du stress au sein de leurs équipes et aux moyens de repérer les salariés en difficulté pour les orienter.

Les actions menées en ce domaine seront présentées dans les commissions de suivi prévues à l'article 11.


#### **Article 6 : Lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes**

Les agissements sexistes au travail ont des répercussions sur la santé psychologique et physique des salariés qui en sont victimes et doivent être considérés comme des risques psychosociaux.

A ce titre, aucun salarié ne doit subir d'agissement lié à son sexe, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Dès qu'elle en aurait connaissance, la direction diligentera une enquête et prendra les mesures appropriées pour faire cesser de tels agissements, s'ils sont avérés.

Conformément aux dispositions légales, chaque CSE doit désigner en son sein un référent contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Le rôle de ce référent est de répondre aux sollicitations des salariés sur le sujet, de les informer et de les orienter et, en cas d'agissements avérés ou supposés, d'alerter la fonction ressources humaines (et/ou le référent désigné par l'entreprise lorsqu'il existe).

SB   
9 01

Compte tenu de la complémentarité des missions, les parties incitent les CSE à ce que ce référent soit le même que celui en charge des risques psychosociaux.

Le référent bénéficie de la formation en santé, sécurité et conditions de travail prévue à l'article L 2315-18 du code du travail.

Par ailleurs, il est rappelé que pour orienter, informer et accompagner les salariés victimes de harcèlement sexuel ou d'agissements sexistes, un référent, dont les coordonnées seront mises à disposition des salariés, est désigné dans chacune des sociétés du Groupe employant au moins 250 salariés. Dans le prolongement de l'article 2, cet autre référent désigné par la Direction pourra être un membre de la fonction Ressources Humaines.

### **Article 7 : L'organisation du travail**

Les travaux animés par l'ANACT ont confirmé que le travail était une dimension à prendre en compte dans la prévention du stress et des risques psychosociaux. Ainsi, l'ensemble des parties prenantes doit être attentif au contenu du travail, à la charge de travail et aux conditions de travail.

Dans cette optique, des « points prévention » consacrés à des thématiques relevant de la prévention du stress, des risques psychosociaux et du droit à la déconnexion seront organisés au moins une fois par an dans l'ensemble des services. Ces actions auront pour objectif de permettre une meilleure prise en compte de ces questions au plus près de la réalité des situations de travail. Elles seront aussi de nature à favoriser et faciliter les échanges. Chaque salarié doit en effet pouvoir s'exprimer sur ces sujets avec sa hiérarchie. L'entretien professionnel peut aussi, par exemple, offrir cette possibilité.

Dans le cadre des « points prévention », une courte vidéo sera proposée comme support d'animation.



Ces travaux ont aussi mis en évidence que seule une analyse des situations concrètes de travail lorsqu'elles posent problème, permet d'identifier les actions de prévention à mener en écartant les approches trop généralisées ou au contraire trop personnalisées.

La direction et les organisations syndicales conviennent en conséquence de maintenir la méthode de l'analyse de « situation problème » développée par le réseau ANACT, dans l'hypothèse où se manifesteraient du stress, du mal être ou des conflits dans l'une des unités de travail du Groupe dans des proportions telles que les mécanismes habituels de régulation s'avèreraient insuffisants pour rétablir la situation. Un document rédigé par l'ANACT présentant cette méthode de l'analyse de « situation problème » est annexée à titre d'information au présent accord.

A titre indicatif, à la date de signature du présent accord, les « situations problème » sont réparties de la manière suivante :

- Situation liée à une difficulté managériale d'ordre individuel ;
- Situation liée à des problématiques de relations individuelles sans lien hiérarchique ;
- Situation liée à une problématique client ou environnement extérieur ;
- Situation de risque psychosocial collectif (au sein d'une agence, d'un établissement...) ou individuel ;
- Situation de réorganisation ou de changement important.

Par ailleurs, afin de faciliter l'appropriation de cette méthode par les référents risques psychosociaux et la fonction Ressources Humaines, son format de présentation et sa mise en œuvre seront revus, en particulier lors des formations prévues à l'article 3.2, et en concertation avec la commission de suivi Groupe.

SB   
10 EM  


La détection de la « situation problème » pourra venir du CSE. Les autres parties prenantes pourront cependant être à l'origine de cette identification, le médecin du travail par exemple. Une première réunion du CSE permettra d'échanger sur le sujet avec l'éclairage du médecin du travail et du service prévention. Ces éléments seront transmis par le service ressources humaines au directeur régional et à la direction de la Branche. Ensuite, lors d'une nouvelle réunion du CSE, seront présentés et examinés les moyens les plus appropriés de répondre à la situation. Si le président et les membres du CSE considèrent que cette situation le requiert, la méthode de l'analyse de « situation problème » développée par le réseau ANACT sera mise en œuvre.

L'analyse de la « situation problème » qui identifiera des facteurs organisationnels, débouchera sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'actions qui sera suivi dans la durée.

Les résultats de ces travaux seront présentés à la commission de suivi Branche prévue à l'article 11.1 du présent accord. Chaque année, un bilan de l'expérimentation de la méthode de l'analyse de « situation problème » sera réalisé en commission de suivi Groupe.

### **Article 8 : Droit à la déconnexion**

La négociation relative au droit à la déconnexion a été introduite par la loi du 8 août 2016. Il s'agit d'un thème de négociation pour les entreprises et les organisations syndicales.

Par un accord de méthode conclu le 1<sup>er</sup> juin 2017, les parties ont convenu que les négociations relatives au droit à la déconnexion sont menées au niveau du Groupe, afin de définir des dispositifs communs aux sociétés et aux salariés du Groupe.

Conformément aux dispositions de l'article L. 2232-33 du Code du travail, les entreprises du Groupe sont dispensées d'engager une négociation obligatoire sur le thème de la déconnexion. Les dispositions du présent accord ne font néanmoins pas obstacle à la conclusion d'accords collectifs d'entreprise ou d'établissement prévoyant des dispositions plus favorables.

#### **Article 8.1 : Principes et garanties**

Si les outils de communication peuvent améliorer les conditions de travail (limitation des déplacements inutiles, facilité des échanges...), leur usage intensif peut se traduire par le sentiment d'une disponibilité permanente affectant le nécessaire équilibre entre la vie personnelle et familiale et la vie professionnelle.

Afin de garantir pleinement cet équilibre et de faire respecter les périodes de repos et de congés de chaque salarié, l'entreprise reconnaît un droit à la déconnexion des outils de communication à distance et demande à ses salariés de s'abstenir de les utiliser pendant ces périodes.

La mise en œuvre du droit à la déconnexion s'inscrit dans une démarche de réciprocité entre les salariés et leur hiérarchie. Cela induit de la part de l'ensemble des acteurs de l'entreprise la mise en œuvre de comportements responsables quant à l'usage de la messagerie et des outils connectés.

En effet, chaque salarié doit prendre soin de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celle de ses collègues en usant de son droit à la déconnexion et en respectant ses temps de repos minimum.

SB   
11 EH

De façon à prévenir l'usage de la messagerie professionnelle en-dehors du temps de travail (le soir, le week-end et pendant les congés), l'entreprise rappelle que pour tout salarié, quel que soit son niveau hiérarchique :

- l'usage de la messagerie professionnelle ou du téléphone pendant ces périodes doit être justifié par la gravité et l'urgence et/ou l'importance exceptionnelle du sujet traité ;
- en dehors des jours et horaires habituels de travail, la fonction d'envoi différé doit être utilisée ;
- nul n'est tenu quoi qu'il en soit de répondre aux mails ou messages adressés durant ces périodes.

Aucune sanction disciplinaire ne pourra être prononcée à l'encontre d'un collaborateur ayant refusé de répondre aux sollicitations de sa hiérarchie en dehors de ses horaires habituels de travail. De même, aucun collaborateur ayant refusé de répondre aux sollicitations de sa hiérarchie en dehors de ses horaires habituels de travail ne pourra voir sa progression de carrière freinée pour ce motif.

Dans l'hypothèse où le salarié serait néanmoins invité à se connecter en dehors de ses horaires habituels de travail, celui-ci aura la capacité de saisir le CSE ou sa hiérarchie pour faire valoir son droit à la déconnexion.

A l'exception des cas particuliers qui ne seraient pas visés dans cet accord, les horaires habituels de travail du salarié sont ceux définis en application de son contrat de travail, de l'horaire collectif de l'entreprise ou du service auxquels il appartient.

#### **Article 8.2 : Utilisation des outils numériques à usage professionnel**

L'efficacité du droit à la déconnexion implique une responsabilité collective. La ligne managériale doit ainsi s'assurer du respect de ce droit. Parallèlement, chaque salarié doit prendre conscience que sa propre utilisation des outils numériques peut être inappropriée et doit respecter ses collègues de travail dans leur usage, notamment en prêtant attention au moment le plus opportun pour envoyer un message, ou encore en précisant la date à laquelle la réponse est attendue. Dans ce cadre, l'envoi des messages professionnels doit être différé.

De la même manière, l'entreprise rappelle que pour limiter son accessibilité lors d'une période de congés, l'utilisateur doit activer la fonction « gestion des messages en cas d'absence » de la messagerie professionnelle, laquelle permet de notifier son indisponibilité à tout correspondant et/ou désigner un collègue de travail ayant accepté de répondre en cas d'urgence.

Dans un souci d'équilibre de la vie privée et de la vie professionnelle, il est demandé aux collaborateurs de ne pas entraîner, par leurs comportements, des situations de sollicitations excessives telles qu'évoquées à l'article 8.1. Par exemple, cela peut résulter de l'envoi d'un mail à caractère urgent qui implique une réponse immédiate d'un collaborateur en situation de repos ou de congé.

A cet effet, tout courriel envoyé par les collaborateurs du Groupe comporte le message suivant : « *Le groupe Eiffage reconnaît un droit à la déconnexion des outils de communication à distance et demande à ses salariés de s'abstenir d'utiliser ces outils pendant les périodes de repos et de congés. Si vous recevez ce message en dehors de vos heures habituelles de travail, vous n'êtes pas tenu d'y répondre immédiatement.* »

SB  EM

### **Article 8.3 : Sensibilisation et formation**

Les parties souhaitent contribuer à la prévention des pratiques addictives aux outils numériques susceptibles d'être suscités par l'activité professionnelle.

A cet effet, tout salarié recruté recevra, dès son embauche, des consignes portant sur le respect du droit à la déconnexion notamment sur l'utilisation du matériel informatique mis à sa disposition.

Afin d'améliorer les comportements de chacun et de rendre plus effectif le droit à la déconnexion, le Groupe :

- met à disposition des salariés sur sa plateforme de formation en ligne des modules de formation e-learning afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux bonnes pratiques d'utilisation des outils informatiques;
- propose une formation présentielle « Master Socle Gestion du temps et des priorités » à laquelle tout collaborateur, en accord avec son manager, peut avoir accès ;
- met en place sur la plateforme de formation en ligne un Master Socle ayant pour thème la gestion par le collaborateur de son emploi du temps.

De plus, deux tutoriels (digital et papier) seront réalisés et diffusés pour inciter largement à utiliser les deux fonctionnalités de la messagerie professionnelle citées à l'article 8.2 (messages d'absence et envois différés).

### **Article 9 : Cellule d'écoute téléphonique**

Les parties avaient déjà convenu dans le cadre du précédent accord qu'il est essentiel de prévenir l'apparition des risques psychosociaux, et aussi de permettre aux salariés qui en expriment le besoin d'échanger sur leurs difficultés avec des professionnels de l'écoute, en toute confidentialité.

Dans ce cadre, elles soulignent la qualité de ce service gratuit et anonyme, destiné à apporter aide et assistance qui est proposée aux salariés pour tout problème qu'ils rencontrent dans leur vie personnelle ou professionnelle, et souhaitent le maintenir pour cette raison.

Cette cellule est accessible 7 jours/7, 24h/24 à destination des salariés ainsi que de leurs proches et des managers, pour lesquels une ligne est dédiée, dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Le prestataire choisi par la Groupe se conforme au Règlement Général de Protection des Données Personnelles.

Les principaux thèmes et le nombre de sollicitations de la Cellule d'écoute téléphonique sont remontés à la commission de suivi Groupe.

A ce titre, l'interlocuteur du Groupe au sein de la cellule d'écoute pourra effectuer un bilan lors la commission de suivi.

Ce numéro de téléphone sera affiché sur chaque panneau d'affichage des entreprises du Groupe couvertes par le présent accord et figurera dans les documents uniques d'évaluation et de prévention des risques professionnels. Les outils de communication Groupe seront utilisés pour en assurer la promotion.

SB   
En



Parallèlement, le Groupe a mis en place la possibilité, pour les sites concernés, de déployer une assistance spécifique en cas de survenance de façon inhabituelle d'un événement extrême pouvant provoquer des réactions post-traumatiques.

Le fonctionnement de la cellule, ses procédures et le traitement des urgences, seront abordés lors de la formation des référents RPS prévue à l'article 3.2 du présent accord.

### **Article 10 : Les indicateurs**

Les travaux menés avec l'ANACT ont mis en évidence l'importance de construire et d'améliorer le système de pilotage des risques psychosociaux et donc l'utilité de recenser des indicateurs capables de rendre compte de ce qui se passe.

Ces indicateurs, qui constituent un élément important du dispositif de prévention du stress et des risques psychosociaux, sont les suivants :

- les démissions,
- le nombre total de départs,
- le turn-over,
- l'absentéisme,
- l'absentéisme pour maladie,
- le nombre total d'accidents du travail,
- le nombre d'accidents du travail avec arrêt,
- le nombre d'accidents du travail sans arrêt,
- le taux de fréquence des accidents du travail,
- le taux de gravité des accidents du travail,
- le nombre de maladies professionnelles déclarées,
- les formations des managers et des référents risques psychosociaux (formations initiales et mises à jour).


Les indicateurs relatifs aux démissions, au nombre total de départs, au turn-over, à l'absentéisme et à l'absentéisme pour maladie sont détaillés par catégories socioprofessionnelles (Ouvriers, ETAM et Cadres). Ceux relatifs aux démissions, nombre total de départs et turn-over seront également détaillés par sexe (valeur absolu et pourcentage).

Il est également mentionné l'effectif du périmètre concerné par catégories socioprofessionnelles et par sexe.

Les parties sont conscientes que la formation professionnelle qui permet, en tenant compte de l'évolution des emplois, l'adaptation des compétences des salariés à leur poste de travail, est un outil essentiel de réduction du stress.

Aussi, à titre expérimental, elles conviennent que le taux de salariés formés sur l'année au niveau de la Branche et du Groupe sera présenté aux commissions de suivi prévues à l'article 11.

Ces indicateurs constituent un socle commun à l'ensemble du Groupe. Leur croisement et leur suivi dans le temps peuvent fournir un éclairage sur la réalité des situations en matière de risques psychosociaux et permettre de détecter plus en amont des situations difficiles. Cette liste n'est cependant pas limitative et pourra, d'un commun accord entre le président et les membres du CSE, être complétée ou précisée en distinguant les hommes et les femmes si besoin, en fonction des spécificités locales.

SB   
14 AM



Les indicateurs seront présentés, pour l'année N, dans chaque CSE pour son périmètre au plus tard le 31 mai de l'année N+1. L'indicateur relatif au nombre total de départs pourra être présenté par établissement. Lors de cette réunion, un représentant de la fonction ressources humaines et un représentant de la fonction prévention seront présents.

Les cas de suicide ou de tentative de suicide sont également remontés aux commissions de suivi prévues à l'article 11.

Les indicateurs sont consolidés au niveau de chaque Branche et présentés chaque année aux commissions de suivi Branche prévu à l'article 11.1 du présent accord.

### **Article 11 : Suivi de l'accord**

Afin d'assurer un suivi cohérent et efficace prenant en compte l'organisation et la spécificité des métiers des Branches, les parties conviennent de créer, au niveau du Groupe et au sein de chaque Branche incluse dans le champ d'application du présent accord des commissions de suivi.

#### **Article 11.1 : Commission de suivi Branche**

La commission de suivi Branche est composée de représentants de la Direction des Ressources Humaines de la Branche et de trois représentants par organisation syndicale représentative dans la Branche. Les organisations syndicales veilleront dans toute la mesure du possible à ce qu'au moins un de leurs représentants soit choisi parmi les membres référents des CSE visés à l'article 2 du présent accord. La commission de suivi se réunira au moins une fois par an pour une réunion plénière d'une demi-journée pendant toute la durée de l'accord.

Elle aura en particulier à :

- analyser annuellement l'évolution des indicateurs dont la liste est prévue à l'article 10. Les indicateurs analysés peuvent être complétés d'un commun accord entre la direction et les représentants des organisations syndicales ;
- analyser chaque année la restitution sur la mise en œuvre de l'accord au sein de la Branche ;
- examiner, le cas échéant, les résultats de l'expérimentation de l'analyse de « situation problème » réalisée au sein de la Branche.

#### **Article 11.2 : Commission de suivi Groupe**

La commission de suivi Groupe est composée de représentants de la direction du groupe Eiffage et de trois représentants par organisation syndicale signataire du présent accord.

Afin de faciliter le partage d'expériences et les échanges d'informations entre les commissions de suivi des Branches et la commission de suivi Groupe, il est souhaitable, dans la mesure du possible, qu'à travers les désignations des organisations syndicales signataires, au moins un membre de chaque commission de suivi Branche soit également membre de la commission de Groupe.

La commission de suivi se réunira au moins deux fois par an.

La commission de suivi aura pour mission de suivre le déploiement de la démarche mise en œuvre par le présent accord au sein du Groupe.

SB   
15 E11



La première réunion de la commission, qui aura lieu après celles se déroulant au niveau des Branches, aura pour rôle :

- d'analyser chaque année le bilan global sur la mise en œuvre de l'accord et ses déclinaisons Branche par Branche ;
- d'analyser annuellement l'évolution des indicateurs dont la liste est prévue à l'article 10. Les indicateurs analysés peuvent être complétés d'un commun accord entre la direction et les représentants des organisations syndicales ;
- d'examiner le bilan de l'analyse de « situation-problème » au sein du Groupe.

Pour faciliter le suivi des actions prévues par le présent accord, les parties conviennent de l'élaboration avec la commission de suivi d'un tableau de bord partagé permettant de les prioriser le cas échéant, de fixer des objectifs annuels et de mesurer leur avancement.

Cette première réunion permet aux membres de la commission de suivi de mener un travail de fond sur la situation qui a été analysée et l'avancement de la démarche.

En fin d'année, une seconde réunion permet d'aller encore plus loin dans le développement de la démarche et de :

- faire des propositions quant à la bonne appréciation et la prise en compte des phénomènes de stress au travail et de ceux liés aux risques psychosociaux tels que définis dans l'accord, notamment proposer des supports méthodologiques pour les CSE et pour l'étude des situations problème afin de garantir une certaine cohérence dans leur analyse ;
- partager les initiatives locales, et notamment les expériences réussies, remontées par les organisations syndicales membres de la commission afin de permettre à tout le Groupe de progresser ;
- proposer une évolution du contenu des formations évoquées dans l'accord ;
- examiner les améliorations possibles des mesures concernant le droit à la déconnexion des salariés du Groupe prévu par l'accord.

Des personnes extérieures pourraient être invitées à la commission de suivi, notamment des représentants des organismes de formation, et un représentant de la cellule d'écoute.

En plus des deux réunions définies ci-dessus, la commission pourra, en accord avec la Direction, se réunir deux fois par an maximum afin de travailler sur le suivi de la mise en œuvre des mesures prévues par l'accord. Lors de la première année d'application de l'accord, les parties conviennent de trois réunions, en particulier pour arrêter conjointement les modalités de déploiement de ce nouvel accord.

Par ailleurs, les parties sont conscientes de l'importance que la commission de suivi soit accompagnée par un organisme extérieur et neutre tout au long de l'application de cet accord, comme c'est par exemple le cas de l'ANACT.

Ainsi, la direction et les organisations syndicales signataires souhaitent que cet organisme soit présent lors des deux commissions de suivi et les accompagne dans la mise en œuvre de la démarche, en particulier dans l'analyse des « situations problème ».

Le choix de l'organisme sera fait en concertation entre les organisations syndicales signataires et la Direction.

SB   
EM





### **Article 11.3 : Fonctionnement de la commission de suivi Groupe**

Les membres de la commission de suivi Groupe désignent en son sein un secrétaire pour une durée de trois ans. Il aura pour principale mission d'être l'intermédiaire entre la Direction et les membres de la commission.

Le contenu de la réunion et la liste des personnes invitées à y participer sont arrêtés par la direction, après consultation du secrétaire, et communiqués aux membres en amont de la réunion, au moins 15 jours avant dans la mesure du possible.

Les réunions durent une demi-journée.

Des réunions préparatoires entre les membres de la commission peuvent être organisées, en accord avec la Direction, par le secrétaire.

Les deux réunions ordinaires, précédées de réunions préparatoires, font l'objet d'un compte-rendu établi conjointement par le secrétaire et la Direction des Relations Sociales. Le secrétaire en assure, après validation par la Direction, la diffusion par voie électronique auprès des membres de la commission dans un délai d'un mois.

Le secrétaire dispose d'un crédit d'heures de 35 heures par an.

Afin de réduire les contraintes et les risques liés aux déplacements, les parties conviennent de permettre le recours à la visioconférence.

### **Article 12 : Communication**

La démarche mise en œuvre par le présent accord fera l'objet, consécutivement à sa signature, d'une présentation dans les CSE concernés sur la base d'un support commun à l'ensemble du groupe. Ce support sera élaboré en concertation avec les membres de la commission de suivi Groupe.

Par ailleurs, une nouvelle communication sur le contenu de l'accord sera diffusée à l'ensemble des salariés. Cette communication, dont le graphisme sera amélioré, aura vocation à faire connaître les dispositions essentielles de l'accord, ainsi qu'à mettre à disposition des salariés le numéro de la cellule d'écoute. Elle utilisera des supports de communication du Groupe.

### **Article 13 : Durée et révision**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il prendra effet dès la date de sa signature.

Conformément à l'article 3 de l'accord de « méthode » du 1<sup>er</sup> juin 2017, la direction et les organisations syndicales représentatives se rencontreront tous les trois ans aux fins de négocier sur le droit à la déconnexion.

A cette occasion, elles envisageront les adaptations nécessaires à la bonne application de l'accord, et l'intégration de certaines évolutions, en particulier pour tenir compte des retours d'expérience, des travaux et des suggestions particulières de la commission de suivi Groupe.

SB AB  
EM  
17

17  
[Signature]

De plus, sur proposition d'une ou plusieurs organisations syndicales signataires ou sur proposition de la Direction, une négociation de révision pourra être engagée à tout moment dans les conditions prévues par les articles L. 2261-7-1 et L. 2261-8 du Code du travail.

**Article 14 : Adhésion**

Dans les conditions fixées à l'article L 2261-3 du Code du Travail, toute organisation syndicale représentative non signataire peut adhérer au présent accord.

**Article 15 : Dénonciation**

Le présent accord pourra être dénoncé dans les conditions fixées à l'article L. 2261-9 du Code du travail.

**Article 16 : Dépôt de l'accord**

Le présent accord sera déposé par la Direction sur la plateforme de téléprocédure du Ministère du travail et en 1 exemplaire au Secrétariat-Greffe du Conseil des Prud'hommes de Versailles.

Fait à Vélizy-Villacoublay en 7 exemplaires,

Le 14 avril 2021

SB   
E17

18 