

# ACCORD SUR LA PRÉVENTION DU STRESS AU TRAVAIL

## CHARTRE SOCIALE EUROPÉENNE



**RHG**  
Ressources Humaines Groupe

10 JANVIER 2017



**BNP PARIBAS**

La banque  
d'un monde  
qui change



# ACCORD

## SUR LA PRÉVENTION DU STRESS AU TRAVAIL

### CHARTRE SOCIALE EUROPÉENNE

#### Entre :

**Le Groupe BNP Paribas**, dont le siège est à PARIS 9<sup>e</sup>, 16 Boulevard des Italiens, représenté par Monsieur **Yves MARTRENCAR**, Responsable des Ressources Humaines Groupe,

d'une part,

#### Et les fédérations européennes :

- Fédération Européenne des Cadres des Établissements de Crédit et Institutions Financières (FECEC), représentée par Monsieur **Jean-Marc GUEGUEN**
- Union Network International – Europa Finances (UNI Europa) représentée par Monsieur **Angelo DI CRISTO**

#### Les membres du Comité de Groupe Européen BNP Paribas :

- Monsieur **Gabriel DI LETIZIA** Secrétaire du Comité de Groupe Européen BNP Paribas
- Monsieur **Luc BROOS** Secrétaire Adjoint du Comité de Groupe Européen BNP Paribas
- Madame **Silvia ROMANO** Secrétaire Adjoint du Comité de Groupe Européen BNP Paribas,

d'autre part,

#### Il a été convenu ce qui suit :

# PRÉAMBULE

“ BNP Paribas attache de l'importance aux actions menées en matière de sécurité et de santé au travail, et considère que l'évaluation et la prévention du stress au travail sont des enjeux clefs de cette thématique, qui s'inscrit dans la prévention des risques psycho-sociaux.

En cohérence avec l'accord cadre européen du 8 octobre 2004 sur le stress au travail et des accords en vigueur dans le Groupe en Europe sur le sujet, les parties du présent accord soulignent que la lutte contre le stress au travail, qui peut potentiellement concerner tout lieu de travail et tout collaborateur ainsi que toute entreprise au sein du Groupe, quelle que soit sa taille et activité, contribue à une plus grande efficacité et à une amélioration de la santé et de la sécurité au travail, avec les bénéfices économiques et sociaux qui en découlent pour l'ensemble des acteurs impliqués.

Il est à noter que seul le stress au travail est traité dans le cadre du présent accord. La violence au travail et le harcèlement, qui même s'ils sont des facteurs de stress potentiels, appellent en effet des réponses spécifiques, prenant en compte notamment les aspects législatifs propres à chaque pays.

Concernant le contexte de BNP Paribas sur le plan européen, celui-ci est en profonde mutation, l'activité bancaire se situant au cœur de profonds bouleversements, allant en s'accélération depuis quelques années.

En particulier, les banques doivent faire face à une intensification des contraintes réglementaires, à des changements comportementaux de la clientèle du fait notamment de la digitalisation et à une concurrence accrue, dans un contexte économique incertain et difficile, tout particulièrement en Europe.

Cette adaptation nécessaire, facteur de changements continus, doit s'inscrire dans une démarche de prévention du stress au travail sur le plan européen, dont le présent accord définit les moyens à développer et/ou renforcer.

Le champ d'application du présent accord concerne l'ensemble des pays relevant du périmètre du Comité de Groupe Européen et constitue un socle commun en matière de prévention du stress au travail. En collaboration le cas échéant avec le secrétaire et les secrétaires-adjoints du Comité de Groupe Européen, le présent accord peut être complété par chaque entreprise relevant du périmètre du Comité de Groupe Européen, afin notamment de répondre aux spécificités de l'entreprise concernée, en prenant en compte les procédures déjà mises en place ainsi que les législations propres aux différents pays au travers de mesures plus développées, sans toutefois qu'il soit possible de déroger au présent accord, dans un sens moins favorable. ”

# SOMMAIRE

<b>1</b>   Description du stress au travail et facteurs de stress au travail	6
<b>2</b>   L'évaluation du stress au travail	8
<b>3</b>   Prévention des facteurs de stress au travail	9
<b>4</b>   Le traitement du stress au travail	11
<b>5</b>   Application et suivi de l'accord	13

# 1 | DESCRIPTION DU STRESS AU TRAVAIL ET FACTEURS DE STRESS AU TRAVAIL

## Article 1: Description du stress au travail

Bien que le stress au travail soit un phénomène complexe, les définitions de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail ainsi que celle issue de l'accord cadre européen du 8 octobre 2004 sur le stress au travail, permettent de partager une approche commune du stress au travail.

Selon l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail: «L'état de stress survient lorsqu'il y a un 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. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement psychologiques. Le stress affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise».

L'accord cadre européen du 8 octobre 2004, décrit le stress au travail comme «un état accompagné de plaintes ou dysfonctionnements physiques, psychologiques ou sociaux, et qui résulte du fait que les individus se sentent incapables à combler un écart avec les exigences ou les attentes les concernant. L'individu est capable de gérer la pression à court terme qui peut être considérée comme positive mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée 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.» et précise par ailleurs que «toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail».

## Article 2: Les facteurs de stress au travail

Le stress est un phénomène complexe, mais l'identification d'un problème de stress doit s'appuyer sur une analyse de facteurs tels :

### **L'organisation et les processus de travail dont :**

- l'aménagement du temps de travail
- l'adéquation du travail à la capacité et/ou aux moyens mis à disposition des collaborateurs
- le degré d'autonomie
- la mise en œuvre d'actions de formation permettant au collaborateur d'appréhender au mieux les changements intervenants sur son poste ou environnement de travail
- les modes managériaux
- L'attention portée par le manager à des horaires de travail permettant l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle

### **Les conditions et l'environnement de travail dont :**

- l'exposition à un environnement agressif ou abusif
- l'exposition au bruit, à la chaleur au froid
- l'exposition à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité

### **La communication des informations nécessaires à la tenue du poste dont :**

- la clarté des missions principales du poste et des objectifs professionnels définis
- la communication des changements organisationnels impactant le poste à court ou moyen terme dès que possible
- la limitation dans le temps des périodes d'incertitudes relatives aux perspectives d'emploi et changement à venir

### **Les facteurs relationnels au travail dont :**

- les pressions émotionnelles et sociales
- l'impression de ne pouvoir faire face à la situation
- la perception d'un manque de soutien

À noter, la liste de tous ces différents facteurs n'est pas exhaustive.

## 2 | L'ÉVALUATION DU STRESS AU TRAVAIL

### Article 1: Les dispositifs d'évaluation du stress au travail

La capacité à identifier et mesurer le stress dans l'entreprise doit être recherchée au travers de la mise en place de dispositifs spécifiques d'évaluation, et ce en vue de disposer d'une base de référence permettant de suivre l'évolution de la perception du stress dans l'entreprise et de pouvoir élaborer des diagnostics partagés avec les différents acteurs concernés dont le management, les services de santé au travail et les représentants du personnel.

Ces dispositifs d'évaluation, doivent préserver la confidentialité du recueil et de l'archivage des données tout en permettant de produire des analyses de population en situation de stress prolongé ou répétitifs et de faire émerger le cas échéant des facteurs de stress professionnels en cause (typologie de métiers, ou de profils, éléments organisationnels, etc.).

En vue d'apporter les meilleures garanties de confidentialité, les signataires du présent accord préconisent que le pilotage du dispositif d'évaluation du stress soit assuré par les services de santé au travail intervenant dans l'entreprise.

Les signataires demandent la mise en place à chaque fois que possible – ou le maintien le cas échéant – de tels dispositifs d'évaluation du stress et stress prolongé ou répétitif, dans chaque pays et entreprise du Groupe BNP Paribas en Europe, de manière adaptée au contexte et en conformité avec les législations locales.

Ils conviennent par ailleurs, que la restitution des analyses menées soit faite auprès du management et des représentants du personnel, de manière à échanger sur les diagnostics effectués et favoriser l'émergence de plans d'action partagés.

### Article 2: L'enquête interne Global People Survey

En complément des dispositifs d'évaluation du stress, l'enquête sociale interne mondiale « Global People Survey » (GPS) établit, depuis 2013, un indice en lien avec le thème de la prévention du stress au travers de questions spécifiques.

Dans le cadre du présent accord, les signataires conviennent du maintien dans le GPS d'un indice référent en lien avec la prévention du stress, élaboré sur la base de questions ad hoc et que les résultats de cet indice ainsi que son évolution dans le temps, fassent l'objet d'échanges et d'une analyse partagée entre les représentants de la direction et les représentants du personnel, au niveau de chaque pays et entreprise relevant du périmètre du Comité de Groupe Européen, dans le cadre des restitutions organisées



# 3 | PRÉVENTION DES FACTEURS DE STRESS AU TRAVAIL

## Article 1: La sensibilisation relative au stress et l'information

L'information générale sur la prévention du stress au travail doit faire l'objet d'une communication auprès des salariés des entreprises du Groupe dans tous les pays relevant du périmètre du Comité de Groupe Européen. Cette information constitue en effet l'un des premiers éléments de prévention, en ce qu'elle permet d'augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail, par le management, les collaborateurs et les représentants du personnel.

Dans ce cadre, en complément des informations déjà réalisées le cas échéant, les signataires conviennent de la mise en ligne du présent accord sur chaque site intranet d'entreprise ou succursale du Groupe BNP Paribas, présente dans chaque pays relevant du périmètre du Comité de Groupe Européen, et ce dans la langue du pays ainsi qu'en version anglaise.

D'autre part, la communication de la mesure du stress par le management auprès des représentants du personnel et collaborateurs, au travers des dispositifs mis en place et de l'indice référent du GPS, contribue également à la prévention du stress.

Les signataires réaffirment leur attachement à la communication des résultats du GPS dans chaque pays du périmètre du Comité de Groupe Européen, auprès des collaborateurs et des représentants du personnel, avec une attention spécifique portée aux volets relatifs à la prévention du stress, lorsque cela est possible.

## Article 2: La formation sur la gestion du stress

La formation sur la gestion du stress qu'elle soit spécifique ou intégrée dans les volets de formation au management contribue également à la prévention du stress au travail.

Les signataires conviennent de l'intégration systématique d'un volet sur la prévention et la gestion du stress, dans les formations de base au management, afin de sensibiliser le management aux effets négatifs potentiels du stress et de contribuer au développement d'une attitude managériale favorable à la diminution des risques de stress prolongé ou répétitif potentiels, et ce pour l'ensemble des pays relevant du périmètre du Comité de Groupe Européen.

## Article 3: L'accompagnement des projets d'évolution d'organisation

Les transformations ou évolutions importantes d'organisation, du fait des changements qu'elles entraînent, peuvent être source d'inquiétude pour les collaborateurs concernés et donc potentiellement favoriser l'apparition de situations de stress au travail.

Afin de faciliter au mieux la gestion de ces changements, l'entreprise s'engage, dans le respect des législations en vigueur, à assurer une bonne information sur les enjeux et les modalités des projets impliquant des changements majeurs organisationnels. Elle

veillera notamment à communiquer sur les impacts prévisibles auprès des collaborateurs concernés par ces projets (changement de rattachement hiérarchique, modification de postes types, horaire, lieu de travail etc. ) et sur les mesures d'accompagnement mises en œuvre pour les collaborateurs impactés par ces projets, après prise en compte des conséquences sur les conditions de travail et la prévention des risques.

#### **Article 4: L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication**

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication -messagerie électronique, ordinateurs portables, téléphonie mobile, smartphones, ...- font partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise. Pour autant leur utilisation ne doit pas constituer en soi un facteur de stress.

Dans le cadre du présent accord, les signataires soulignent la nécessité de veiller à ce que leur usage ne devienne pas un facteur d'isolement des salariés pendant leur travail, garantisse le maintien d'une relation de qualité et de respect tant sur le fond que sur la forme de la communication et s'inscrive dans l'équilibre des temps de vie de leurs utilisateurs et du respect de la vie privée. L'utilisation doit se faire pendant les horaires de travail habituels tout en respectant le repos hebdomadaire.

Par ailleurs, les signataires rappellent que des actions de sensibilisations sur le bon usage des TIC auprès des managers et des utilisateurs pourront être déployées.

#### **Article 5: La charge de travail et l'accompagnement dans le poste**

La charge de travail et l'organisation du travail ainsi que l'articulation entre vie professionnelle et personnelle doivent faire l'objet d'échanges réguliers entre le manager et le collaborateur, en particulier mais pas seulement à l'occasion de l'entretien d'évaluation professionnelle.

Les réunions doivent être planifiées dans les plages horaires habituelles référentes du pays et du secteur d'activité, sauf urgences ou activités spécifiques.

Les modes managériaux basés sur une pression systématique ne peuvent constituer un mode de gestion des équipes.

Les objectifs définis lors de l'évaluation professionnelle doivent être clairs, atteignables, et adaptés à la nature de l'activité et à la responsabilité du poste définis dans le temps et mesurables.

Les actions de formation nécessaires à la tenue du poste et à la bonne prise en compte de l'évolution des missions principales le cas échéant, doivent être mises en place de manière systématique.

Les actions de soutien complémentaires, lorsqu'elles sont nécessaires sont définies en accord avec le management et le collaborateur.

Les signataires soulignent dans le cadre du présent accord l'importance du respect de ces dispositions par le management.

## 4 | LE TRAITEMENT DU STRESS AU TRAVAIL

### Article 1: les actions préventives ou correctives du stress sur un plan collectif

Protéger la sécurité et la santé au travail de ses collaborateurs, est une obligation de l'entreprise, et cette obligation couvre également les problèmes de stress au travail dans la mesure où, pour rappel, ils présentent un risque pour la santé et la sécurité.

Cette lutte contre les problèmes de stress au travail passe par la mise en œuvre de dispositifs préventifs appropriés pour évaluer le stress et définir les mesures correctrices éventuelles à instaurer, au niveau individuel ou collectif, dans le cadre du présent accord et en complément des mesures décrites.

Il s'agit prioritairement des mesures visant la réduction des facteurs de stress au travail identifiés, qu'ils soient en lien avec l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement de travail, la communication des informations et les possibilités d'échanges relatives aux missions et objectifs professionnels attendus ainsi que les moyens définis.

Les signataires souhaitent mettre en avant l'importance de l'implication des partenaires sociaux à la mise en place de ces dispositifs de prévention, à chaque fois que possible et rappellent la nécessité de mettre en place des mesures correctrices dès lors que des situations collectives de stress prolongé ou répétitif sont identifiées.

### Article 2: Les dispositifs individuels d'assistance

Lorsque cela est possible et adapté, l'instauration en liaison avec les services de santé au travail de l'entreprise lorsqu'ils existent, de dispositifs d'assistance téléphonique par les professionnels de santé, interne ou externalisé le cas échéant, dans le respect de la confidentialité des échanges, en vue d'apporter aux salariés en demande pour eux même ou un collègue, une écoute et des conseils sur le stress, est à étudier et concrétiser.

Ces intervenants professionnels de santé doivent connaître les réglementations européennes et nationales de prévention des risques et les principes de prévention, être informés des éventuelles procédures d'aide existantes dans l'entreprise et être invités à renvoyer, si possible et pertinent, les collaborateurs à ces procédures. D'autre part, un accord doit être prévu avec ces organisations d'assistance téléphonique, afin que ceux-ci fassent un retour régulier (tous les 6 mois ou au minimum tous les ans), de manière confidentielle et synthétique, des facteurs pertinents pour l'analyse des risques psychosociaux dans l'entreprise.

### **Article 3: La prise en compte des situations individuelles de salariés en difficulté**

Dès lors que malgré les actions de prévention mises en œuvre, une situation de stress prolongé ou répétitif est identifiée, le manager et le gestionnaire Ressources Humaines avec l'appui des représentants des services de santé au travail – Médecin, Assistante sociale, Conseiller en prévention psycho-social intervenant le cas échéant dans l'entreprise – dans le respect de leurs compétences et prérogatives respectives, du secret professionnel ou des règles de confidentialité, de la situation personnelle et de la vie privée du collaborateur concerné, définissent la solution la plus adaptée et le soutien ad hoc à apporter.

Ces acteurs peuvent être impliqués à des moments différents et pour des actions différentes.

# 5 | APPLICATION ET SUIVI DE L'ACCORD

## Article 1: Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée à échéance au 30/06/2018 et entre en vigueur à compter de sa signature.

À son échéance, il est renouvelable par tacite reconduction pour une durée de quatre ans, en lien avec la durée de la mandature, sauf dénonciation par l'un des signataires moyennant le respect d'un préavis d'au moins six mois avant la fin de la période. Tant qu'il est en vigueur, le présent accord peut être modifié par avenant.

## Article 2: Communication du présent accord

Les signataires conviennent que le texte rédigé en langue française fait foi. Ainsi celui-ci servira de référence en cas de problème d'interprétation ou de litige.

L'accord fera l'objet également d'une traduction en anglais et en italien. Pour l'intégralité des autres pays du périmètre du Comité de Groupe Européen, chaque Responsable pays et Ressources Humaines prendra en charge par ailleurs la traduction du présent accord dans la langue du pays concerné.

Le présent accord sera communiqué auprès de l'ensemble des salariés du périmètre du Comité de Groupe Européen, via une information en ligne effectuée sur chaque site intranet d'entreprise ou succursale du Groupe BNP Paribas, des pays relevant du périmètre du Comité de Groupe Européen, et ce dans la langue du pays concerné, au plus tard le 31 mars 2017.

## Article 3: Dispositif de suivi de l'accord

Un suivi de l'application du présent accord sera réalisé, tous les deux ans, dans le cadre d'un point formel mis à l'ordre du jour de l'une des sessions plénières du Comité de Groupe Européen.

Ce point sera précédé d'une réunion préparatoire avec les membres du groupe de travail ainsi que du bureau du Comité de Groupe Européen, non inclus dans le groupe de travail.

La première réunion consacrée à ce suivi se déroulera dans le cadre de la session d'hiver fin 2017.

Fait à Paris, le 10 janvier 2017 en dix exemplaires.

Le Groupe BNP Paribas	<b>Yves MARTRENDAR</b>	
F.E.C.E.C.	<b>Jean-Marc GUEGUEN</b>	
UNI EUROPA	<b>Angelo DI CRISTO</b>	
Comité de Groupe Européen BNP Paribas	<b>Gabriel DI LETIZIA</b>	
Comité de Groupe Européen BNP Paribas	<b>Luc BROOS</b>	
Comité de Groupe Européen BNP Paribas	<b>Silvia ROMANO</b>	





**BNP PARIBAS**

La banque  
d'un monde  
qui change