

CONVENTIONS ET ACCORDS

Accord national interprofessionnel sur le stress au travail

Lors de la quatrième séance de négociation sur le stress au travail, le 2 juillet dernier, organisations syndicales et patronales sont parvenues à un accord sur le stress au travail. L'ouverture de cette négociation avait été annoncée par Xavier Bertrand, ministre du Travail, dans le cadre de la première conférence gouvernementale sur les conditions de travail du 4 octobre 2007. Le nouvel accord, qui permet de transposer l'accord européen du 8 octobre 2004, vise notamment à sensibiliser les employeurs, les travailleurs et leurs représentants sur ce phénomène. En effet, ce texte énonce une description du stress, et propose une série d'indicateurs permettant d'identifier les problèmes de stress au travail. Il souligne également la responsabilité des employeurs et des travailleurs, et cite un certain nombre de mesures à mettre en œuvre afin de prévenir, éliminer, et à défaut de réduire ce type de problèmes. La CFTC, la CFDT et la CFE-CGC ont déjà annoncé, après avoir consulté leurs instances respectives, qu'elles signeront l'accord. De leur côté, la CGT et FO, qui avaient exprimé un avis plutôt positif sur le texte au terme des discussions, ne sont pas encore prononcés officiellement sur leur signature. ■

SOURCE

Accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail

VOIR AUSSI

Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, Philippe Nasse et Patrick Légeron, v. Rapports - Santé n° 90/2008 du 11 avril 2008

CE QU'IL FAUT RETENIR

► **Description et identification du stress.** selon l'accord, 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'identification d'un problème de stress au travail doit passer par une analyse de « facteurs », tels que l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement de travail, la communication et des éléments subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, etc.).

► **Prévenir, éliminer et à défaut réduire les problèmes de stress au travail.** dès qu'un problème de stress est identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer ou, à défaut, le réduire. Les mesures mises en œuvre à cette fin par l'employeur, avec la collaboration des institutions représentatives du personnel, et à défaut des travailleurs, peuvent être collectives, individuelles ou concomitantes. Il s'agit notamment de mesures visant à améliorer l'organisation du travail, à former l'ensemble des acteurs de

l'entreprise sur ce phénomène, et à informer et consulter les travailleurs et/ou leurs représentants en la matière. Lorsque l'entreprise ne dispose pas de l'expertise requise, elle fait appel à une expertise externe. Selon l'accord, les mesures de lutte contre le stress sont régulièrement réexaminées afin d'évaluer leur efficacité.

► **Responsabilités.** l'accord indique qu'en vertu de la directive-cadre 89/391 sur la santé et la sécurité au travail et des articles L. 4121-1 à 5 du Code du travail, les employeurs prennent les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Cette obligation couvre également les problèmes de stress au travail dans la mesure où ils présentent un risque pour la santé et la sécurité. De plus, tous les travailleurs ont l'obligation générale de se conformer aux mesures de protection fixées par l'employeur.

► **Mise en œuvre.** l'accord ne mentionne pas qu'il sera décliné dans des accords de branche. Il indique néanmoins que ce type d'accords et les accords d'entreprise ne peuvent déroger aux dispositions de l'accord que dans un sens plus favorable aux travailleurs.

ANALYSE DE L'ACCORD

1 CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD

■ Entreprises et travailleurs concernés

Le stress peut affecter potentiellement **tout lieu de travail et tout travailleur**, quels que soient la taille de l'entreprise, le domaine d'activité, le type de contrat ou de relation d'emploi. En pratique, tous les lieux de travail et tous les travailleurs ne sont pas nécessairement affectés.

➔ **À noter : sont donc visés par l'accord, non seulement les salariés sous CDI et CDD, dans de grandes et de petites structures, mais aussi les salariés des entreprises sous-traitantes et les travailleurs intérimaires.**

■ Exclusion du harcèlement et de la violence au travail

Reconnaissant que le **harcèlement** et la **violence au travail** sont des facteurs de stress, les partenaires sociaux décident d'engager, dans les 12 mois qui suivent la signature de l'accord, une négociation spécifique sur ces questions dans le cadre de la transposition de l'accord européen sur le harcèlement et la violence au travail du 26 avril 2007. L'accord sur le stress ne traite donc ni de la violence au travail, ni du harcèlement et du stress post-traumatique.

➔ **À noter : cette prochaine négociation visera à transposer le troisième accord interprofessionnel européen dit « autonome », après celui sur le télétravail de juillet 2002, et celui sur le stress ●●●**

●●● *au travail d'octobre 2004. En effet, ce type d'accords est mis en œuvre par les partenaires sociaux nationaux. L'accord européen du 26 avril 2007 définit les différentes formes de harcèlement et de violence au travail. Il vise également à favoriser la prise de conscience et la compréhension des employeurs, des travailleurs et de leurs représentants sur ce phénomène, et à fournir un cadre d'actions en vue d'identifier, prévenir et gérer ces problèmes. Selon les dispositions de l'accord européen, il devait être mis en œuvre dans les États membres avant avril 2010. L'accord français sur le stress prévoit une transposition du texte avant cette échéance.*

2 OBJECTIFS DE L'ACCORD

■ Transposer l'accord européen du 8 octobre 2004

Le stress au travail est considéré sur le plan international, européen et national comme une préoccupation à la fois, des employeurs et des travailleurs. Ayant identifié la nécessité d'une action commune spécifique sur cette question, et anticipant une consultation sur le stress par la Commission, les partenaires sociaux européens ont signé, le 8 octobre 2004, un accord sur le stress au travail dans le cadre de l'article 138 du traité CE (v. encadré ci-contre). Cet accord a pour objet de transposer l'accord européen en droit français, et de prendre en compte les évolutions de la société sur ce sujet.

➔ **À noter : la France transpose avec retard l'accord européen, puisqu'elle avait jusqu'au 8 octobre 2007 pour le mettre en œuvre au niveau national. Lors de cette négociation, les partenaires sociaux français ont décidé d'utiliser le texte européen comme base de travail, et plus précisément la version traduite par la CES (Confédération européenne des syndicats).**

■ Augmenter l'efficacité et améliorer la santé et la sécurité

La lutte contre le stress au travail doit conduire à une plus grande efficacité et une amélioration de la santé et de la sécurité au travail, avec les **bénéfices économiques et sociaux** qui en découlent pour les entreprises, les travailleurs et la société dans son ensemble. Il importe de tenir compte de la diversité des travailleurs, des situations de travail et de la responsabilité des employeurs dans la lutte contre les problèmes de stress au travail.

➔ **À noter : si ces dispositions reprennent celles de l'accord européen, les partenaires sociaux français ont ajouté davantage de volontarisme. En effet, selon le texte européen, la lutte contre le stress**

ACCORD EUROPÉEN DU 8 OCTOBRE 2004 SUR LE STRESS AU TRAVAIL

Les organisations syndicales (Confédération européenne des syndicats) et patronales (Unice, CEEP et UEAPME) européennes ont signé, le 8 octobre 2004, un accord-cadre sur le stress au travail. Ces négociations étaient prévues par le programme de travail des partenaires sociaux européens pour 2003-2005. Elles ont démarré le 18 septembre 2003 et se sont terminées le 27 mai 2004, conformément aux neuf mois de négociation prévus à l'article 138 paragraphe 4 du Traité CE. Cet accord européen sur le stress au travail n'est pas contraignant. S'il engage en effet contractuellement ses signataires et leurs adhérents, aucune sanction n'est prévue en cas de non-respect de leurs engagements, faute de mécanisme approprié. Tout comme l'accord français sur le stress, le texte européen propose un cadre permettant de détecter, de prévenir et de gérer les phénomènes de stress.

au travail « peut entraîner » une plus grande efficacité et une amélioration de la santé et de la sécurité au travail.

■ Sensibiliser, prévenir et faire face aux problèmes de stress

L'accord vise à :

– augmenter la **prise de conscience** et la compréhension du stress au travail, par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants ;

– attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail et ce, le plus précocement possible ;

– fournir aux employeurs et aux travailleurs un **cadre** qui permette de **détecter**, de **prévenir**, d'**éviter** et de **faire face** aux problèmes de stress au travail.

L'accord précise que son but n'est pas de culpabiliser l'individu par rapport au stress. Dans ce cadre, les partenaires sociaux souhaitent concourir à la **préservation** de la **santé** des **travailleurs** par :

– la mise en place d'une prévention efficace contre les problèmes générés par les facteurs de stress liés au travail ;

– l'information et la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise ;

– la lutte contre les problèmes de stress au travail et la promotion de bonnes pratiques notamment de dialogue dans l'entreprise et dans les modes organisationnels pour y faire face ;

– la prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle.

➔ **À noter : l'accord français définit de façon plus large son objet que l'accord européen. Les partenaires sociaux ont notamment ajouté la conciliation de la vie professionnelle, familiale et personnelle.**

3 DESCRIPTION DU STRESS ET DU STRESS AU TRAVAIL

■ État de stress

Les partenaires sociaux n'ont pu se mettre d'accord sur une définition du stress, mais sur une **description** de ce phénomène. Ils n'ont pas repris la description du stress figurant dans l'accord européen, mais celle retenue par l'**agence européenne** pour la **santé** et la **sécurité au travail**. Selon cette dernière « 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 ».

De son côté, l'accord européen indiquait que « le stress est 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 ».

Selon l'accord français, 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.

➔ **À noter : à la demande des organisations syndicales, le patronat a supprimé du projet d'accord la mention de la « pression à court terme qui peut être considérée comme positive », qui figurait dans l'accord européen.**

■ Caractère subjectif

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.

➔ **À noter : ces dispositions, qui soulignent l'aspect individuel du stress, reprennent intégralement celles de l'accord européen.**

■ Conséquences du stress

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**.

■ Origine du stress

● **Stress non lié au travail**

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.

➔ **À noter : dans le cadre de ces dispositions, issues de l'accord européen, les partenaires sociaux reconnaissent que le stress exprimé dans le contexte ●●●**

du travail n'y a pas forcément son origine, mais peut provenir de la sphère privée. Selon les commentaires de la CES sur l'accord européen, « bien qu'il soit entendu que l'employeur n'est pas directement tenu de résoudre ces situations, il lui est recommandé d'assister au maximum le travailleur concerné et de l'aider à surmonter la situation, car plus celle-ci se prolonge, plus l'environnement de travail peut s'en trouver négativement affecté, tant dans l'intensité que dans la durée ».

• 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.

➔ **À noter :** l'accord envisage le stress au travail, non comme un simple problème de santé individuel, mais également comme un phénomène lié à l'organisation et à l'environnement de travail.

4 IDENTIFIER LES PROBLÈMES DE STRESS

■ Indicateurs pouvant révéler la présence de stress

• Principe

Compte tenu de la complexité du phénomène de stress, l'accord n'entend pas fournir une liste exhaustive des indicateurs potentiels de stress. Toutefois, un certain nombre d'indicateurs peuvent révéler la présence de stress dans l'entreprise justifiant la prise de mesures adaptées pour lutter contre le phénomène.

➔ **À noter :** conformément à ce que préconise le rapport Nasse et Légeron sur les risques psychosociaux (v. *Bref social n° 15077 du 13 mars 2008*), Xavier Bertrand, ministre du Travail, a annoncé, le 27 juin, le lancement d'une grande enquête nationale sur le stress au travail, permettant de construire un indicateur global sur le stress. Le ministre espère disposer des résultats de cette enquête avant l'été 2009. Cet indicateur pourra aussi aider les employeurs à identifier la présence de stress dans l'entreprise.

• Exemples

L'accord cite « quelques-uns des signes pouvant révéler la présence de stress au travail ». Il s'agit :

- d'un niveau élevé d'absentéisme notamment de courte durée ;
- d'un niveau élevé de rotation du personnel en particulier fondée sur des démissions, des conflits personnels ou des plaintes fréquents de la part des travailleurs ;
- d'un taux de fréquence des accidents du travail élevé ;

CATÉGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES LES PLUS TOUCHÉES

Prévalence du *Job-strain* (situation à risque pour la santé, les marges de manœuvre individuelles ne permettant pas au salarié de faire face aux exigences qu'il ressent dans son travail) par catégorie socioprofessionnelle, en pourcentage :

	Hommes	Femmes
Cadres, ingénieurs	11	16
Professions intermédiaires	18	25
Employés	29	33
Ouvriers	23	37

Moyenne sur l'ensemble de la population salariée : 24 %.

Source : Enquête Sumer 2003.

- des passages à l'acte violents contre soi-même ou contre d'autres, même peu nombreux ;

- d'une augmentation significative des visites spontanées au service médical.

➔ **À noter :** l'accord français explicite les exemples fixés par l'accord européen, et en ajoute de nouveaux. Ainsi, les partenaires sociaux français ont notamment introduit « les passages à l'acte violents contre soi-même » faisant référence aux suicides au travail.

■ Facteurs de stress

Selon l'accord, l'identification d'un problème de stress au travail doit passer par l'analyse de différents facteurs. Le texte propose une liste non exhaustive de ces derniers. Il s'agit :

- de l'organisation et des processus de travail ;
- des conditions et de l'environnement de travail ;
- de la communication ;
- et des facteurs subjectifs.

Selon l'accord, l'existence de ces facteurs peut constituer des signes révélant un problème de stress au travail.

• Organisation et processus de travail

S'agissant de l'organisation et des processus de travail, l'accord cite comme exemples :

- l'aménagement du temps de travail ;
- les dépassements excessifs et systématiques d'horaires ;
- le degré d'autonomie ;
- la mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs ;
- une charge de travail réelle manifestement excessive ;
- des objectifs disproportionnés ou mal définis ;
- une mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management, etc.

• Conditions et l'environnement de travail

Sont notamment visés : l'exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc.

• Communication

Concernant la communication, l'accord évoque : l'incertitude quant à ce qui est attendu au travail, sur les perspectives d'emploi, sur le changement à venir, une mauvaise communication sur les orientations et les objectifs de l'entreprise, une communication difficile entre les acteurs, etc.

➔ **À noter :** selon la CES, dans l'accord européen, l'expression « perspectives d'emploi » fait référence entre autres à l'utilisation de l'emploi atypique. En outre, la notion de « changement à venir » couvre notamment les restructurations, les fusions, les externalisations, et l'introduction de nouvelles technologies, qui peuvent également constituer des facteurs de stress. ●●●

QUELQUES CHIFFRES SUR LE STRESS AU TRAVAIL

Les enquêtes périodiques « conditions de travail » de la Dares, et les enquêtes Sumer de 2003 donnent un certain nombre d'indications sur les facteurs de stress au travail :

- 48 % des salariés interrogés déclarent travailler dans l'urgence (devoir toujours ou souvent se dépêcher) ;
- 53 % affirment que leur rythme de travail est imposé par une demande à satisfaire immédiatement ;
- un salarié sur quatre travaillant en contact avec du public subit des agressions verbales ;
- 42 % déclarent vivre des situations de tension avec le public (parmi les 68 % des salariés qui sont en contact avec le public).

En outre, selon la dernière étude de la Fondation de Dublin sur les conditions de travail, 27 % des salariés européens estiment que leur santé est affectée par des problèmes de stress au travail. D'après les données de cette même enquête il s'agit, après les maux de dos (29 % des salariés interrogés) et les troubles musculo-squelettiques (28 %), du troisième problème de santé au travail déclaré en Europe.

• Facteurs subjectifs

L'accord cite les facteurs subjectifs suivants :

- les **pressions émotionnelles** et **sociales** ;
- l'impression de ne pouvoir faire face à la situation ;
- la perception d'un manque de soutien ;
- la difficulté de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, etc.

➔ **À noter : sur chacun des quatre facteurs de stress énumérés, l'accord reprend les exemples cités dans l'accord européen, et en ajoute de nouveaux.**

■ Actions à mettre en œuvre

Dès qu'un problème de stress au travail est identifié, une action doit être entreprise pour le **prévenir**, l'**éliminer** ou à défaut le **réduire**. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur. Les institutions représentatives du personnel, et à défaut les travailleurs, sont associées à la mise en œuvre de ces mesures. L'accord ajoute que le **médecin du travail** est une ressource en termes d'identification du stress au travail.

➔ **À noter : l'accord reconnaît le rôle des représentants du personnel dans l'élaboration, la mise en œuvre, et le suivi des mesures antistress. En outre, il évoque le médecin du travail, qui n'est pas cité dans l'accord européen. En effet, tous les États membres de l'Union européenne ne disposent pas d'un tel médecin dans l'organisation de leur système de santé et de sécurité au travail.**

5 RESPONSABILITÉS

■ Responsabilités de l'employeur

En vertu de la directive-cadre 89/391 du 12 juin 1989 concernant la mise en œuvre des mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, et des **articles L. 4121-1 à 5 du Code du travail**, les employeurs prennent les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. L'article L. 4121-2 du même code définissant les principes généraux de prévention, l'employeur doit notamment éviter les risques, évaluer ceux qui ne peuvent être évités, combattre les risques à la source, et remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux, ou par ce qui est moins dangereux. Selon l'accord, cette obligation couvre également les **problèmes de stress** au travail dans la mesure où ils présentent un risque pour la santé et la sécurité.

➔ **À noter : l'accord reconnaît le stress comme un risque professionnel à part entière. L'employeur doit mettre en œuvre les mêmes mesures de prévention à son égard que vis-à-vis des autres risques (v. encadré ci-contre).**

RÉGLEMENTATION FRANÇAISE SUR LE STRESS

Comme le souligne l'INRS (www.inrs.fr), en France, il n'existe pas de réglementation spécifique à la prévention du stress au travail. Néanmoins, selon les articles L. 4121-1 à 5 du Code du travail, l'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour assurer et protéger la santé physique et mentale ainsi que la sécurité de ses salariés. Cette obligation générale repose sur une approche globale de la prévention des risques professionnels. Pour organiser la prévention du stress en entreprise, le chef d'entreprise peut donc s'appuyer sur les principes généraux de prévention définis à articles L. 4121-2 du Code du travail. Parmi ces principes, figurent notamment la nécessité :

- d'adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur l'homme ;
- de planifier la prévention en y intégrant dans un ensemble cohérent la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment concernant les risques liés au harcèlement moral (défini à l'article L. 1152-1 du Code du travail).

Au-delà de ces dispositions générales, la prévention du stress au travail peut également s'appuyer sur des réglementations particulières visant la prévention de certains risques susceptibles de constituer des sources de stress. C'est notamment le cas :

- de la prévention des risques dus au bruit (*C. trav., art. R. 4431-1 et s.*) ;
- de la prévention des risques liés au travail sur écran (*C. trav., art. R. 4542-1 et s.*) ;
- de dispositions réglementaires relatives à certains modes d'organisation du travail, destinées à en limiter les effets pour les salariés (travail de nuit, en équipe de suppléance et posté) ;
- de dispositions relatives aux relations de travail (principe de non-discrimination, non-discrimination syndicale, interdiction du harcèlement moral et obligation de le prévenir).

■ Responsabilités des travailleurs

Tous les travailleurs ont l'obligation générale de se conformer aux mesures de protection déterminées par l'employeur.

➔ **À noter : cette disposition, issue de l'accord européen, fait référence à l'article 13 de la directive-cadre 89/391 du 12 juin 1989, et à l'article L. 4122-1 du Code du travail.**

■ Responsabilité de la mise en œuvre des mesures antistress

La lutte contre les causes et les conséquences du stress au travail peut être menée dans le cadre d'une procédure globale d'évaluation des risques, par une politique distincte en matière de stress et/ou par des mesures spécifiques visant les facteurs de stress identifiés.

Les mesures sont mises en œuvre, sous la responsabilité de l'**employeur**, avec la participation et la collaboration des **travailleurs** et/ou de leurs **représentants**.

6 PRÉVENIR, ÉLIMINER OU RÉDUIRE LE STRESS

Les problèmes de stress doivent faire l'objet de prévention, être éliminés, ou à défaut réduits. Les partenaires sociaux ont précisé les mesures qui peuvent être utilisées en ce sens.

■ Mesures à mettre en œuvre

• Principe

Ces mesures peuvent être collectives, individuelles ou concomitantes. Elles peuvent être mises en œuvre sous la forme de **mesures spécifiques** visant les facteurs de stress iden-

tifiés ou dans le cadre d'une **politique intégrée** qui implique des actions de prévention et des actions correctives.

Les mesures de lutte contre le stress sont régulièrement réexaminées afin d'évaluer leur efficacité, ainsi que leur impact sur le stress tel qu'il ressort des indicateurs. Dans ce cadre, il conviendra de déterminer s'il a été fait un usage optimal des ressources et si les mesures définies sont encore appropriées ou nécessaires.

➔ **À noter : les partenaires sociaux ont souhaité que les mesures de lutte contre le stress soient diverses. Il s'agit de disposer d'une certaine souplesse permettant de réagir à chaque situation de stress au travail. Selon les commentaires de la CES sur l'accord européen, « les politiques antistress ne doivent pas être considérées comme des outils statiques, mais plutôt comme des plans d'action dynamiques dont la devise pourrait être collectif en principe, individuel si nécessaire ».**

• Exemples

Ces mesures incluent par exemple :

- des mesures visant à améliorer l'**organisation**, les processus, les conditions et l'environnement de travail, à assurer un soutien adéquat de la direction aux personnes et aux équipes, à donner à tous les acteurs de l'entreprise des possibilités d'échanger à propos de leur travail, à assurer une bonne adéquation entre responsabilité et contrôle sur le travail, et des mesures de gestion et de communication visant à clarifier les objectifs de l'entreprise et le rôle de chaque travailleur ;
- la **formation** de l'ensemble des acteurs de l'entreprise et en particulier de l'en-

COÛT DU STRESS

D'après une enquête de 1999 réalisée par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, dans les États membres de l'Europe des 15, le coût du stress d'origine professionnelle (absentéisme, *turn-over*, perte de productivité, etc.) est estimé à environ 20 milliards d'€ par an. De plus, le stress serait à l'origine de 50 à 60 % de l'ensemble des journées de travail perdues.

En outre, en France, selon une étude de l'INRS en 2000, le coût direct et indirect du stress peut être évalué entre 830 et 1656 millions d'€ par an, ce qui équivaut à 10 à 20 % du budget de la branche AT-MP de la Sécu. Il s'agit d'une estimation a minima ne prenant en compte qu'un seul facteur de stress.

cadrement et de la direction afin de développer la prise de conscience et la compréhension du stress, de ses causes possibles et de la manière de le prévenir et d'y faire face ; – l'information et la consultation des travailleurs et/ou leurs représentants, conformé-

ment à la législation, aux conventions collectives et aux pratiques européennes et nationales.

➔ **À noter : ces différents exemples, qui ne figuraient pas dans l'accord européen, ont été ajoutés par les partenaires sociaux français.**

■ Recourir à plusieurs acteurs**● Médecin du travail**

Les partenaires sociaux réaffirment dans l'accord « le rôle pivot du médecin du travail » dans un environnement pluridisciplinaire. L'accord rappelle que ce dernier est soumis au secret médical, ce qui garantit au travailleur de préserver son anonymat.

● Experts

Lorsque l'entreprise ne dispose pas de l'expertise requise, elle fait appel à une expertise externe conformément aux législations, aux conventions collectives et aux pratiques européennes et nationales, sans obérer le rôle du CHSCT.

➔ **À noter : cette reconnaissance de l'expertise est notamment importante pour l'action des CHSCT.**

7 MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DE L'ACCORD**■ Extension de l'accord**

Les organisations professionnelles d'employeurs et les OS de salariés, représentatives au niveau national et interprofessionnel, invitent l'État à prendre, dans les meilleurs délais, les mesures d'extension de l'accord.

■ Accords de branche et d'entreprises

Les accords de branche et les accords d'entreprises ne peuvent déroger aux dispositions du présent accord que dans un sens plus favorable aux travailleurs.

➔ **À noter : malgré les demandes des OS, la délégation patronale a refusé que l'accord mentionne expressément que ce texte sera décliné dans des accords de branche.**

DOCUMENT**Accord national interprofessionnel sur le stress au travail**

2 juillet 2008

1. INTRODUCTION

Le stress au travail est considéré sur le plan international, européen et national comme une préoccupation à la fois, des employeurs et des travailleurs. Ayant identifié la nécessité d'une action commune spécifique sur cette question et anticipant une consultation sur le stress par la Commission, les partenaires sociaux européens ont signé, le 8 octobre 2004, un accord sur le stress au travail dans le cadre de l'article 138 du Traité CE.

Le présent accord a pour objet de transposer l'accord européen en droit français et de prendre en compte les évolutions de la société sur ce sujet.

Le stress peut affecter potentiellement tout lieu de travail et tout travailleur, quels que soient la taille de l'entreprise, le domaine d'activité, le type de contrat ou de relation d'emploi. En pratique, tous les lieux de travail et tous les travailleurs ne sont pas nécessairement affectés.

La lutte contre le stress au travail doit conduire à une plus grande efficacité et une amélioration de la santé et de la sécurité au travail, avec les bénéfices économiques et sociaux qui en découlent pour les entreprises, les travailleurs et la société dans son ensemble. Il importe de tenir compte de la diversité des travailleurs, des situations de travail et de la responsabilité des employeurs dans la lutte contre les problèmes de stress au travail.

2. OBJET

L'objet de l'accord est :

- d'augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail, par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants ;
- d'attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail et ce, le plus précocement possible ;
- de fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permette de détecter, de prévenir, d'éviter et de faire face aux problèmes de stress au

travail. Son but n'est pas de culpabiliser l'individu par rapport au stress.

Dans ce cadre, les partenaires sociaux souhaitent concourir à la préservation de la santé des travailleurs par :

- la mise en place d'une prévention efficace contre les problèmes générés par les facteurs de stress liés au travail ;
- l'information et la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise ;
- la lutte contre les problèmes de stress au travail et la promotion de bonnes pratiques notamment de dialogue dans l'entreprise et dans les modes organisationnels pour y faire face ;
- la prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle.

Reconnaissant que le harcèlement et la violence au travail sont des facteurs de stress, les partenaires sociaux décident d'engager, dans les 12 mois qui suivent la signature du présent accord, une négociation spécifique sur ces questions dans le cadre de la transposition de l'accord européen sur le harcèlement et la violence au travail du 26 avril 2007. Le présent accord ne traite donc ni de la violence au travail, ni du harcèlement et du stress posttraumatique.

3. DESCRIPTION DU STRESS ET DU STRESS AU TRAVAIL

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.

4. IDENTIFICATION DES PROBLÈMES DE STRESS AU TRAVAIL

Compte tenu de la complexité du phénomène de stress, le présent accord n'entend pas fournir une liste exhaustive des indicateurs potentiels de stress. Toutefois, un certain nombre d'indicateurs peuvent révéler la présence de stress dans l'entreprise justifiant la prise de mesures adaptées pour lutter contre le phénomène. Par exemple, un niveau élevé d'absentéisme, notamment de courte durée, ou de rotation du personnel en particulier fondée sur des démissions, des conflits personnels ou des plaintes fréquents de la part des travailleurs, un taux de fréquence des accidents du travail élevé, des passages à l'acte violents contre soi-même ou contre d'autres, même peu nombreux, une augmentation significative des visites spontanées au service médical sont quelques-uns des signes pouvant révéler la présence de stress au travail.

L'identification d'un problème de stress au travail doit passer par une analyse de facteurs tels que :

- l'organisation et les processus de travail (aménagement du temps de travail, dépassement excessifs et systématiques d'horaires, degré d'autonomie, mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs, charge de travail réelle manifestement excessive, des objectifs disproportionnés ou mal définis, une mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management, etc.);
- les conditions et l'environnement de travail (exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc.);
- la communication (incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, une mauvaise communication concernant les orientations et les objectifs de l'entreprise, une communication difficile entre les acteurs etc.);
- et les facteurs subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, difficulté de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, etc.).

L'existence des facteurs énumérés peut constituer des signes révélant un problème de stress au travail. Dès qu'un problème de stress au travail est identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer ou à défaut le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur. Les institutions représentatives du personnel, et à défaut les travailleurs, sont associées à la mise en œuvre de ces mesures.

L'amélioration de la prévention du stress est un facteur positif qui contribue à une meilleure santé des travailleurs et à une plus grande efficacité de l'entreprise. Le médecin du travail est une ressource en termes d'identification du stress au travail.

5. RESPONSABILITÉS DES EMPLOYEURS ET DES TRAVAILLEURS

En vertu de la directive-cadre n° 89-391 concernant la mise en œuvre des mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, et des articles L. 4121-1 à 5 du Code du travail,

les employeurs prennent les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Cette obligation couvre également les problèmes de stress au travail dans la mesure où ils présentent un risque pour la santé et la sécurité. Tous les travailleurs ont l'obligation générale de se conformer aux mesures de protection déterminées par l'employeur.

La lutte contre les causes et les conséquences du stress au travail peut être menée dans le cadre d'une procédure globale d'évaluation des risques, par une politique distincte en matière de stress et/ou par des mesures spécifiques visant les facteurs de stress identifiés.

Les mesures sont mises en œuvre, sous la responsabilité de l'employeur, avec la participation et la collaboration des travailleurs et/ou de leurs représentants.

6. PRÉVENIR, ÉLIMINER ET, À DÉFAUT, RÉDUIRE LES PROBLÈMES DE STRESS AU TRAVAIL

Prévenir, éliminer et, à défaut, réduire les problèmes de stress au travail inclut diverses mesures. Ces mesures peuvent être collectives, individuelles ou concomitantes. Elles peuvent être mises en œuvre sous la forme de mesures spécifiques visant les facteurs de stress identifiés ou dans le cadre d'une politique intégrée qui implique des actions de prévention et des actions correctives.

À ce titre, les partenaires sociaux souhaitent réaffirmer le rôle pivot du médecin du travail soumis au secret médical, ce qui garantit au travailleur de préserver son anonymat, dans un environnement pluridisciplinaire.

Lorsque l'entreprise ne dispose pas de l'expertise requise, elle fait appel à une expertise externe conformément aux législations, aux conventions collectives et aux pratiques européennes et nationales, sans obérer le rôle du CHSCT.

Les mesures de lutte contre le stress sont régulièrement réexaminées afin d'évaluer leur efficacité ainsi que leur impact sur le stress tel qu'il ressort des indicateurs. Dans ce cadre, il conviendra de déterminer s'il a été fait un usage optimal des ressources et si les mesures définies sont encore appropriées ou nécessaires.

Ces mesures incluent par exemple :

- des mesures visant à améliorer l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail, à assurer un soutien adéquat de la direction aux personnes et aux équipes, à donner à tous les acteurs de l'entreprise des possibilités d'échanger à propos de leur travail, à assurer une bonne adéquation entre responsabilité et contrôle sur le travail, et des mesures de gestion et de communication visant à clarifier les objectifs de l'entreprise et le rôle de chaque travailleur ;
- la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise et en particulier de l'encadrement et de la direction afin de développer la prise de conscience et la compréhension du stress, de ses causes possibles et de la manière de le prévenir et d'y faire face ;
- l'information et la consultation des travailleurs et/ou leurs représentants, conformément à la législation, aux conventions collectives et aux pratiques européennes et nationales.

7. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

Les organisations professionnelles d'employeurs et les organisations syndicales de salariés, représentatives au niveau national et interprofessionnel, invitent l'État à prendre, dans les meilleurs délais, les mesures d'extension du présent accord.

Les accords de branche et les accords d'entreprises ne peuvent déroger aux dispositions du présent accord que dans un sens plus favorable aux travailleurs.