

**ACCORD SUR L'EVALUATION
ET LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
GROUPE ACCENTURE FRANCE**

ENTRE :

Les sociétés membres du Groupe Accenture France représentées par Monsieur Christian Nibourel, agissant en qualité de représentant d'Accenture SAS, société dominante du Groupe Accenture France,

Ci-après désignés « le Groupe »,

D'UNE PART,

ET

Les Organisations Syndicales Représentatives au sein du Groupe Accenture France au sens de l'article L 2122-1 du Code du travail :

La CFE-CGC, représentée par Monsieur Mathieu Lagogue, Délégué Syndical Groupe ;



La CFDT, représentée par Monsieur Pascal Abenza, Délégué Syndical Groupe,



La CFTC, représentée par Monsieur Christophe Ecollan, Délégué Syndical Groupe ;



La CGT, représentée par Madame Nayla Glaise, Déléguée Syndicale Groupe.



Ci-après désignées « les Organisations Syndicales Représentatives »

D'AUTRE PART,

Préambule

La Direction du Groupe Accenture France estime qu'il est de sa responsabilité de mettre en place une politique de santé au travail afin de prévenir les risques psychosociaux liés au travail, préserver la santé physique et mentale des salariés et lutter contre toute forme de violence au travail.

La Direction du Groupe souhaite mettre en place une démarche commune et concertée visant à renforcer son action dans le domaine de la prévention des risques psychosociaux, ces derniers faisant référence à de nombreuses situations telles que le stress, le surmenage, le harcèlement moral, les violences verbales et les incivilités et le sentiment de mal être et de souffrance au travail.

Suite à une négociation s'inscrivant dans le cadre de l'ANI du 2 juillet 2008 sur le stress au travail qui veut que «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», la Direction du Groupe a ainsi signé avec les Organisations Syndicales Représentatives au niveau du Groupe un accord de méthode le 30 juillet 2010 sur le traitement de la question des risques psychosociaux.

Suite à l'analyse de l'existant au sein du Groupe par un cabinet d'expert, les parties signataires souhaitant concourir à la préservation de la santé de ses salariés ont négocié les dispositions suivantes.

Article 1 - Objet, champs d'application et acteurs

Les dispositions du présent accord s'appliquent à l'ensemble des salariés des Sociétés du Groupe Accenture France, à savoir:

- Accenture SAS,
- Accenture Technology Solutions (ATS)
- Accenture Insurance Services (AIS)
- Accenture Post-Trade Processing (AFTP)

Cet accord fixe les modalités d'identification et d'évaluation des facteurs de RPS, permettant de prendre des mesures dans la gestion du risque «Prévention» et dans la gestion de l'événement «Accompagnement».

En lien avec l'accord de méthode, les parties signataires soulignent que le champ d'action doit couvrir au minimum les 3 niveaux de prévention :

1. Prévention primaire: Réduire les facteurs de stress professionnel en agissant à la source sur l'organisation du travail, les styles managériaux, les conditions de travail.
2. Prévention secondaire : Résoudre les situations-problèmes, aider les salariés à développer des connaissances et habiletés pour mieux connaître et gérer leurs réactions face aux RPS.
3. Prévention tertiaire: Porter secours. Agir sur le traitement et le processus de retour à l'emploi des salariés souffrant d'un problème psychologique au travail.

Le plan d'actions sera décliné selon ces trois niveaux et sera annexé au présent accord.

Les parties conviennent que si la Direction du Groupe ainsi que les Directions des Sociétés composants le Groupe doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés, l'efficacité des mesures et démarches mises en œuvres résulte principalement d'une participation active des différents acteurs suivant:

- **La Direction des Ressources Humaines**

Garante de l'application de la politique de prévention des RPS de l'entreprise, la Direction des Ressources Humaines est au cœur des dispositifs mis en place en matière de prévention des risques. Elle travaille avec les instances représentatives du personnel, accompagne les collaborateurs et les managers dans le suivi de la politique de prévention et de lutte contre ces risques.

- **Les cadres dirigeants (Managing Director)**

La prévention des situations à risques doit débiter au moment où un cadre dirigeant propose la fourniture ou la modification de services (en interne ou vis-à-vis d'un client) selon un périmètre donné et dans un cadre budgétaire et/ou temporel défini. Ceci, en particulier, dans le cadre des activités de vente de nouveaux contrats aux clients du Groupe Accenture France.

Il appartient à chaque cadre dirigeant, de par son rôle et sa fonction, de prêter une attention particulière à l'estimation des efforts et des compétences nécessaires à la fourniture de services.

Dans le cadre de ses activités de vente, un cadre dirigeant se doit de prêter une attention particulière aux remarques de ses collaborateurs soulevant des risques liés à une sous-estimation des efforts, des délais ou des compétences nécessaires à la fourniture d'un service.

Les cadres dirigeants sont responsables de la prévention des risques psycho-sociaux dès la phase de définition d'un service, phase qui représente le premier moment où peuvent être identifiés des risques susceptibles de peser ultérieurement sur les collaborateurs qui seront en charge de délivrer ce service.

Par la suite, les cadres dirigeants supervisant la fourniture de services restent responsables de la prévention des risques psycho-sociaux en ce qui concerne les équipes qu'ils supervisent. Les cadres dirigeants, s'ils peuvent se faire assister, ne doivent pas déléguer cette responsabilité et doivent rester eux-mêmes acteurs de la prévention.

Il faudra leur donner ainsi la formation et les outils nécessaires pour pouvoir anticiper, enregistrer et suivre les situations à risque

Afin de donner les moyens aux cadres dirigeants de réaliser ou d'exercer leurs responsabilités sociale et de jouer leur rôle d'alerte, l'ensemble de la ligne directionnelle opérationnelle ou fonctionnelle sera sensibilisée à la compréhension, à la détection, à la prévention des RPS, afin d'être en mesure de prévenir ces risques et de soutenir les salariés en situation de souffrance.

Dans ce contexte, les cadres dirigeants disposent d'un module de formation dédié d'une journée, intitulé « sensibilisation des managers aux RPS », disponible dans le catalogue de formation. Ce module de formation sera rendu obligatoire dans le cadre du parcours de formation du cadre dirigeant.

Une réflexion est initiée par la Direction afin d'étendre cette formation à tous les grades.

- **Les managers**

Est défini, ici, comme manager tout encadrant qui a la responsabilité hiérarchique d'au moins une personne ainsi que l'ensemble des Career Counselors et Superviseurs.

La détection d'une situation à risques repose en premier lieu sur la vigilance de la hiérarchie. Il appartient donc à chaque manager, de par son rôle et sa fonction, de prêter une attention particulière aux collaborateurs dont il a la responsabilité, de les informer et d'être à leur écoute. Le manager doit avant tout être impliqué le plus en amont possible dans la démarche de prévention, son rôle étant également de pouvoir alerter les instances compétentes en cas de situation à risques ou de risque avéré.

L'implication de l'encadrement est donc un élément prépondérant dans le respect des principes de sécurité et de santé dans la culture de l'entreprise. Il faudra leur donner ainsi la formation nécessaire pour pouvoir identifier, orienter et alerter en cas de situation problématiques.

- **Services de santé au travail**

Les services de santé au travail sont des lieux privilégiés d'accueil et d'écoute des salariés.

Le service de Santé au travail est assuré par le médecin du travail dont le rôle consiste à éviter toute altération de la santé, notamment en surveillant les conditions d'hygiène du travail et l'état de santé physique et mental des salariés.

Le médecin du travail a un rôle de prévention.

Les services de santé au travail de chaque établissement seront impliqués dans le processus de prévention des RPS et dans la mise en œuvre du Plan d'action.

- **Les Instances Représentatives du Personnel**

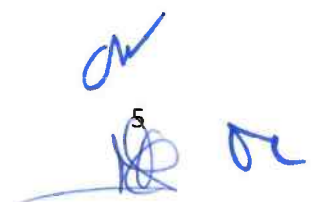
Les parties signataires rappellent le rôle essentiel des instances représentatives du personnel dans la prévention des risques psychosociaux, et tout particulièrement du CHSCT, instance ayant pour principale mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.

Au-delà du dialogue social, les parties signataires reconnaissent l'importance du partage du Plan d'Actions avec le CHSCT.

En effet, les CHSCT ont un rôle actif et disposent de moyens qui leurs sont propres. Ils seront impliqués dans le travail d'évaluation des risques et de suivi des plans d'actions avec la Direction selon les dispositions légales.

Il est rappelé que chaque représentant au CHSCT peut bénéficier d'une formation consacrée au thème des RPS de 2 jours, dans le cadre des formations visées à l'article L. 4614-14 du code du travail. Cette formation sera dispensée par un organisme agréé dont la liste est fixée par arrêté préfectoral et prise entièrement en charge par l'entreprise dans les limites prévues à l'article L. 2325-44 du code du travail.

- **Les salariés**

Handwritten signature in blue ink, with the number 5 written below it.

Les parties signataires tiennent à rappeler le principe selon lequel tout salarié se doit de veiller à sa propre sécurité et à celles de ses collègues. Chaque salarié doit être acteur de sa propre santé.

Dès lors, les salariés dans leur ensemble ont leur rôle à jouer dans la prévention et l'identification des situations individuelles ou collectives: remontée d'information en cas d'identification d'une situation de stress vécue ou d'exposition aux RPS par un ou plusieurs collègues, vigilance sur les relations professionnelles.

Les salariés ont la possibilité d'escalader les différents problèmes auprès de la Direction des Ressources Humaines.

Les salariés doivent avoir connaissance des dispositions définies dans le présent accord. Ils seront donc informés par la Direction des différents dispositifs existants.

Afin de permettre à tous les salariés de s'informer et d'être sensibilisés sur le sujet des « RPS », une réflexion sera initiée à la signature du présent accord sur la création d'un module de formation en e-learning, accessible sur l'intranet.

• Commission Paritaire de suivi RPS

Sans préjudice des attributions des institutions représentatives du personnel, une Commission Paritaire RPS (Ci-après désignées « la CPRPS ») sera mise en place au niveau du Groupe Accenture France et sera chargée du suivi du présent Accord. La CPRPS sera composée de trois représentants du Groupe Accenture France et de trois représentants de chacune des Organisations Syndicales Représentatives signataires du présent accord. La CPRPS pourra ponctuellement convier le médecin du travail.

Chaque membre de la CPRPS pourra utiliser ces jours de formation prévus légalement pour bénéficier d'une formation consacrée au thème des RPS. CPRPS aura pour missions principales :

- Le suivi de la mise en œuvre de l'accord,
- L'examen de la situation en fonction des indicateurs et des retours du terrain,
- La mise en œuvre et la mise à jour du Plan d'Actions,

La CPRPS se réunira au moins trois fois par an.

La Direction enverra au moins trois semaines à l'avance les documents afin de permettre aux membres de la CPRPS de les étudier avant la réunion.

Un compte rendu écrit des discussions et des décisions sera établi par un des membres de la CPRPS et validé avec la Direction après chaque réunion.



Un crédit d'heures mensuelles de 4 heures est attribué aux membres de la CPRPS ne bénéficiant pas d'heures de délégation supra légales au titre d'un accord collectif applicable au sein d'une des sociétés du Groupe.

Article 2 – Définition

Afin de partager au sein du Groupe une approche commune de la question des risques psychosociaux, il est essentiel d'en définir les principaux éléments.

Pour cela, les parties s'appuient notamment sur les définitions et principes posés par l'Accord Interprofessionnel du 2 juillet 2008.

- **Définition du stress au travail (ANI 2 juillet 2008)**

La définition du stress retenue par les parties signataires est celle donnée dans l'Accord National Interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail qui le décrit comme le résultat : *«d'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. 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. »

- **Les Risques Psychosociaux (RPS)**

Les RPS ne sont définis, ni juridiquement, ni statistiquement, aujourd'hui en France. Selon le ministère du travail, les RPS recouvrent des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et peuvent avoir par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des



entreprises. On les appelle risques « psycho-sociaux » car ils sont à l'interface de l'individu (le « psycho ») et de son environnement (situation de travail et relation).

Les RPS peuvent être regroupés en trois catégories:

- le stress: déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face,
- les violences externes: insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à l'entreprise
- les violences internes: harcèlement sexuel ou moral, conflits exacerbés à l'intérieur de l'entreprise

- **Les facteurs de stress professionnel et de RPS**

Compte tenu de la complexité du phénomène, le présent accord n'entend pas lister de manière exhaustive l'ensemble des facteurs de RPS. Les parties signataires conviennent que la démarche porte sur la prévention des RPS par l'amélioration de la qualité de vie au travail selon notamment les six thématiques définies par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) :

- organisation du travail (capacité d'appui de l'organisation dans la résolution des dysfonctionnements, pénibilité, charge de travail, etc.) ;
- relations humaines (reconnaissance, respect, écoute, considération, information, dialogue social, détection de l'isolement, etc.) ;
- contenu du travail (autonomie, intérêt, responsabilité) ;
- environnement physique ;
- développement professionnel (rémunération, formation, parcours professionnels, etc.) ;
- conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle (services à la personne, parentalité, temps de transports, etc.).

Article 3 – Prévention

Les parties conviennent que la prévention doit se situer le plus en amont possible.

- Les Managers

8



Ils doivent pouvoir contribuer efficacement à la prévention des RPS en portant une attention particulière à leur équipe et à l'organisation de leur entité.

A ce titre, les managers doivent être vigilants quant à la planification du travail, la répartition de la charge de travail, la définition des missions et d'objectifs, le développement des compétences de leurs salariés, etc.

Il est de la responsabilité des managers de veiller à faciliter la communication avec les salariés, entre les salariés de leur entité et des salariés vers les hiérarchies.

Les managers doivent veiller à ce que la fixation de réunions se fasse dans les limites respectant les horaires collectifs affichées dans l'entreprise, afin de permettre notamment à leurs salariés de concilier vie privée et vie professionnelle :

- Dans le respect des dispositions légales et conventionnelles relative à la durée du travail ainsi que les dispositions propre à chaque établissement
- Pour l'organisation des réunions, sont privilégiées les plages horaires fixes communes des dispositifs existants d'horaires individualisés
- Les animateurs de réunions doivent veiller à respecter les horaires de début et de fin de réunion
- La programmation des réunions doit prendre en considération le planning de présence des personnes travaillant à temps partiel concernées par ces réunions.

Par ailleurs, afin de prévenir les situations de « stress », des outils de prévention continueront à être utilisés :

- La Médecine du Travail, les Affaires Sociales et la personne responsable des RPS constituent à ce titre des interlocuteurs privilégiés dans ce domaine, pour tout salarié, lors de la visite médicale ou à tout autre moment.

Le médecin, les infirmières des services de santé au travail et les assistantes sociales sont des points d'appui pour les salariés en difficulté. Les parties soulignent l'importance de leur rôle, qui s'exerce dans le respect strict du secret professionnel et médical.

- L'observatoire médical du stress est un outil de la prévention en matière de RPS. Il permet d'avoir une vision d'ensemble de l'effectif concerné par le stress et d'identifier les éventuelles entités ou populations pour lesquelles des actions de prévention ou de traitement seraient à mettre en œuvre. Il s'agit d'un questionnaire rempli volontairement par le salarié lors de sa visite médicale d'embauche ou lors de la visite périodique, et permettant d'évaluer le niveau de stress, d'anxiété et de dépression perçus ou ressentis par celui-ci.

Le recueil des données est basé sur le principe de volontariat. Il permet une évaluation confidentielle établie lors de la visite médicale et une évaluation collective strictement anonyme avec restitution au CHSCT.

Il est rappelé qu'actuellement ce questionnaire existe au sein de l'établissement de Paris-Lyon d'Accenture SAS et que la Direction se rapprochera de façon régulière des services de santé au travail des autres établissements afin que ce questionnaire puisse être mis en place.

- Rendez-vous avec la Médecine du Travail à la demande du salarié

Tout salarié, quel que soit son affectation, peut demander à répondre à ce questionnaire et en discuter avec le Médecin du Travail à l'occasion d'un rendez-vous spécifique initiée à sa demande.

Les IRP sont régulièrement informées sur la santé et la sécurité des salariés, et sont impliquées dans la prévention en matière de RPS pour tout le périmètre concerné par le présent accord.

Article 4 – Identification et évaluation des facteurs de RPS

La prévention des RPS consiste dans un premier temps à définir les mesures et actions nécessaires pour préserver la santé et la qualité de vie au travail des salariés. La mise en œuvre de telles mesures nécessite au préalable d'identifier et d'évaluer ces risques.

4.1 Expertise réalisée par Secafi

Au cours de l'année 2010, la Direction du Groupe Accenture et les Organisations Syndicales Représentatives au sein du Groupe ont signé un accord de méthode visant à engager une démarche de diagnostic des facteurs de risques psychosociaux. Dans ce contexte, un diagnostic a été réalisé par le cabinet Secafi agréé par le Ministère du Travail.

Ce diagnostic a été mené à partir de rencontres avec différents interlocuteurs des entreprises du Groupe qu'il s'agisse des représentants du personnel, de membres de la Direction ou de différents responsables. Ce diagnostic s'est également appuyé sur un questionnaire envoyé à l'ensemble des collaborateurs et sur des entretiens avec des collaborateurs en scindant ceux-ci entre les différentes fonctions assurées au sein de chaque société.

De juin 2011 à mars 2012, un groupe de travail regroupant des représentants des Organisations Syndicales Représentatives et des membres de la Direction ainsi que le médecin du travail a, avec l'assistance du cabinet Secafi :

- Hiérarchisé les facteurs de risques en termes de prévention primaire, secondaire et tertiaire
- Recherché pour chacun des facteurs de risques des pistes d'action permettant de développer les facteurs de régulation présents au sein du Groupe ou de maîtriser les facteurs de tension.

4.2 Mesure mise en place avec la médecine du travail

En complément du diagnostic réalisé en 2010 par le Cabinet Secafi, la Direction du Groupe Accenture France entend poursuivre la mesure du stress, de l'anxiété et de la dépression afin de mieux évaluer l'impact des mesures prises via le médecin du travail de la Société Accenture SAS basé à Paris et le cabinet IFAS grâce à l'outil OMSAD.

Cet outil a fait l'objet de présentation aux différents CHSCT du groupe en 2010, un pilote est actuellement en cours auprès du médecin du travail de l'établissement de Paris de la société Accenture SAS.

Cette mesure remplira deux objectifs :

- Au niveau individuel :
 - Permettre à chaque salarié de faire un point sur son niveau de stress
 - Aider le médecin du travail à faire le dépistage de troubles dépressifs et anxieux, le burn out
- Au niveau collectif :
 - Permettre un suivi dans le temps et de l'évolution du niveau de stress au sein du Groupe
 - Cartographier et repérer les populations les plus à risques par rapport aux problématiques de stress excessif dans l'entreprise.

Sur la base de l'inventaire des facteurs de risques identifiés, le Groupe procédera à l'évaluation de ces risques et à leurs effets sur la santé aussi bien mentale que physique afin de les intégrer parmi les risques professionnels dans le «Document Unique».

4.3 Les indicateurs

La Direction s'engage à suivre annuellement les indicateurs suivants, adaptés au sein de chaque site et consolidés au niveau du groupe:

- Le taux de fréquence des accidents du travail,
- Visites spontanées Médecin du travail
- Inaptitude totale et « temporaire »
- Nombre de tentatives de suicide et nombre de suicides connus
- Nombre d'Accident du Travail (avec et sans arrêt de travail) et maladie de plus de 15 jours et de plus de 30 jours
- Le nombre d'accidents de trajets
- Durée moyenne arrêt par Accident du Travail et maladie
- Turn over dont démissions
- Suivi des soldes de congés
- Le taux d'absentéisme (référence au bilan social)
- Le nombre d'arrêts de travail inférieur à 3 jours
- Le nombre de saisines du chef d'établissement portant sur ce thème
- Le nombre de salariés ayant suivi une formation consacrée aux thèmes des RPS

Enfin, les éléments du rapport du médecin du travail peuvent également contribuer à la définition d'indicateurs.

Une présentation de ces indicateurs sera faite annuellement au sein des CHSCT et de façon consolidée à la CPRPS.

Dans le cas où le suivi de l'un des indicateurs démontrerait une absence d'amélioration des données d'une année sur l'autre, les plans d'actions seront réajustés et ciblés en concertation avec les membres de la CPRPS.

3.4 Analyse et suivi

L'évaluation des risques professionnels dans l'entreprise se manifeste concrètement par l'élaboration d'un document unique.

A ce jour, tous les établissements disposent d'un document unique dans lequel l'inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'établissement est inscrit.

Celui-ci doit prendre en compte les Risques Psychosociaux comme facteur de risque et intégrer des préconisations les réduisant comme la sensibilisation du management aux bonnes pratiques managériales par des communications/formations, en particulier sur les RPS, l'encouragement des bonnes pratiques, l'exploration des facteurs de risque organisationnels (Charge psychique, autonomie, reconnaissance, soutien social) devraient en faire partie et être systématiques.

En outre, le document unique comprendra les mesures spécifiques prises dans le but de lutter contre les facteurs individuels (temps de trajet, horaires de travail etc...).

Le document unique est mis à jour chaque année ou lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail.

La Direction s'engage à une transcription et mise à jour dans le document unique des résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des salariés obtenus à partir du diagnostic mis en place.

Cette obligation représente ainsi la première étape de la démarche générale de prévention, permettant de mettre en œuvre un plan d'actions spécifiques et des mesures effectives visant à l'élimination de ces risques.

Le document unique et le plan d'actions seront présentés au CHSCT chaque année.

Dans le cadre du suivi du Plan d'Actions, un bilan annuel sur l'évaluation des RPS sera établi et présenté au CHSCT de chaque établissement ainsi qu'à la CPRPS

Article 4. Durée et entrée en vigueur de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa signature.

Le présent accord pourra, à tout moment, être modifié ou dénoncé à la demande de l'une des parties signataires, notamment en cas d'évolution des dispositions législatives, réglementaires ou conventionnelles qui impliqueraient une adaptation de l'une ou plusieurs de ses dispositions.

La demande de révision peut intervenir à tout moment à l'initiative de l'une des parties signataires. Elle doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux autres signataires.

L'ensemble des partenaires sociaux se réunira alors dans un délai d'un mois à compter de la réception de cette demande afin d'envisager l'éventuelle conclusion d'un avenant de révision. Cet avenant se substituera de plein droit aux dispositions du présent accord qu'il modifiera.

Les parties signataires du présent accord ont également la possibilité de le dénoncer sous réserve de respecter un préavis de trois mois.

La dénonciation par l'une des parties signataires doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception aux autres signataires et faire l'objet d'un dépôt.

Article 5. Dépôt légal et publicité de l'accord

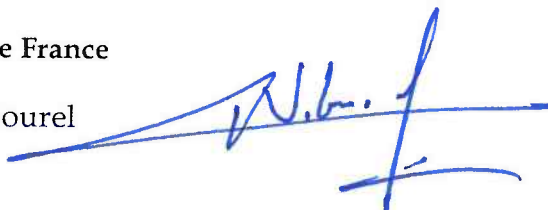
Le présent accord entrera en vigueur suite à son dépôt auprès de la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, en deux exemplaires et auprès du secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes dans les conditions prévues à l'article D 2231-1 du Code du travail.

Chaque Organisation Syndicale représentative dans l'entreprise recevra un exemplaire du présent accord et une copie de celui-ci sera déposée auprès de Syntec.

Fait à Paris, le 15 janvier 2015
En dix exemplaires.

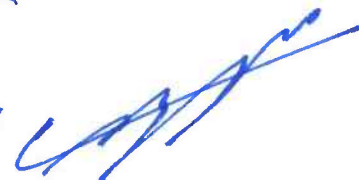
Pour le Groupe Accenture France

Monsieur Christian Nibourel



Pour les Organisations Syndicales Représentatives :

La CFE-CGC, représentée par Monsieur Mathieu Lagogue



La CFDT, représentée par Monsieur Pascal Abenza

La CFTC, représentée par Monsieur Christophe Ecollan



La CGT, représentée par Madame Nayla Glaise

Annexe 1 à l'Accord de Groupe sur l'évaluation et la prévention des Risques Psychosociaux

PLAN d' ACTIONS

Les parties signataires conviennent d'inscrire le plan d'action relatif à la gestion du risque/Prévention et à la gestion de l'événement/Accompagnement en annexe au présent accord afin éventuellement de réviser ce plan d'actions sans être tenu de réviser l'ensemble du présent accord.

Ce plan d'actions pourra être adapté par la CPRPS aux spécificités des entités juridiques formant le Groupe Accenture, des organisations (Workforce) et des métiers.

Ainsi le plan d'action convenu entre les parties est le suivant :

Article 1 - Gestion du risque / Prévention

Les actions en matière de prévention ont pour objet de faciliter l'identification des situations à risques en améliorant la compréhension de la notion de RPS et en sensibilisant l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

1.1 Actions de sensibilisation et de formation

Afin de prendre en compte cette problématique du stress, il a semblé nécessaire au groupe de travail RPS que l'ensemble du Groupe Accenture France se mobilise sur le sujet pour coordonner au maximum l'action de prévention.

A ce titre, une communication sera établie dans le mois qui suivra la signature du présent accord.

Cette communication présentera de façon succincte les actions décidées.

La volonté des parties au présent accord est de transmettre aux différents acteurs de l'entreprise les définitions du bien-être, du stress, des RPS, de leur faire prendre conscience des enjeux de ces notions et de mettre en valeur les bonnes pratiques en matière de prévention.

Par ailleurs, les parties signataires soulignent la nécessité de sensibiliser l'ensemble du personnel du Groupe à la prévention des RPS. Pour ce faire, plusieurs moyens d'action seront utilisés :

- L'organisation de sessions d'information sera proposée aux collaborateurs via différents moyens (podcasts, conférence, ateliers etc....) au cours de la Fiscal Year 2015
- Une sensibilisation au fonctionnement en mode projet et une sensibilisation sur les RPS seront réalisées lors de chaque journée d'accueil des nouveaux collaborateurs au cours de la Fiscal Year 2015
- Afin de compléter cette sensibilisation, les interlocuteurs RH en charge des journées d'accueil veillent à présenter les différents acteurs et tout particulièrement le rôle essentiel du CHSCT
- Des ressources multimédias en ligne (vidéos, lectures,...) sont à l'étude afin d'être proposées au cours de la Fiscal Year 2015 aux salariés pour apporter ou compléter l'information sur la prévention des RPS au travail

Enfin, le Groupe souhaite mettre en place des sessions de formation du management au stress au travail et à sa prévention.

L'objectif principal est de permettre aux managers de s'approprier la politique du Groupe en matière de prévention des RPS et de s'impliquer fortement dans la démarche de prévention.

Une formation sur les RPS dispensée à l'ensemble du leadership du Groupe devra leur permettre notamment de comprendre le phénomène des RPS, de connaître les leviers d'actions individuels et collectifs pour agir en tant que manager sur les causes des situations de stress et, de développer des compétences personnelles pour gérer leur propre stress.

Aussi, toutes les actions de formation à destination du management devront intégrer la dimension de prévention et de gestion des RPS au cours de la Fiscal Year 2015 pour les cadres dirigeants et Senior Manager et au cours de la Fiscal Year 2016 pour les autres managers.

La Direction du Groupe proposera un parcours de formation à destination des salariés, afin que ceux-ci maîtrisent les techniques de prévention quant aux RPS pour eux et leurs collègues de travail qui pourra compléter le travail de sensibilisation qui aura été fait au cours de la Fiscal Year 2015 pour les cadres dirigeants et les Senior Manager et au cours de la Fiscal Year 2016 pour les autres collaborateurs.

Pour les salariés, qui souhaitent aller plus loin dans l'appréhension de ce sujet, il est rappelé qu'ils ont accès depuis plusieurs années à des formations aidant à prévenir le stress: mon développement durable, coaching présentation client (comprendre et dédramatiser le trac).

De la même façon, les membres du Service Ressources Humaines (People Advisors et leur Leader prioritairement) ont tous été invités à suivre une formation sur la prévention des risques psychosociaux. Cette formation sera dispensée aux nouveaux Talent Specialist avant l'été 2015.

Par ailleurs, les membres du Services Ressources Humaines formées seront intégrés aux réunions de Quality Assessment des opportunités et projets Business afin de poursuivre la sensibilisation du Business des impacts des RPS et de la charge de travail

Dans le cadre des réunions de Quality Assessment réalisées en cours de projet ou au sein d'un service, les indicateurs RH suivants seront suivis :

- Durée moyenne arrêt pour AT et maladie
- Nombre des arrêts pour AT et maladie de plus de 15 jours
- Nombre des arrêts pour AT et maladie de plus de 30 jours
- Turn over dont démissions
- Suivi des soldes de congés

1.2 Actions de prévention et accompagnement du changement

La Direction s'engage à développer les Career Counselors/superviseurs dans leur management de proximité, en prenant les mesures suivantes:

- Maintenir et développer les sessions de sensibilisation à leur destination type «Forum Counselor » (Focus on your Counselee)
- Rappeler et accompagner les «Career Counselors/superviseurs» dans l'importance de leur rôle d'accompagner leurs « counselees/supervisés » dans tout programme d'évolution, de transformations des organisations. En effet, l'évolution des compétences, la formation et la valorisation de l'individu doivent être pris en compte en cas de changement important d'organisation.
- Resensibiliser les « Career Counselors/superviseurs » dans l'attention à porter à leur « counselee/supervisé » staffé sur des missions à l'étranger entre autre.
- S'assurer que les collaborateurs d'Accenture Technology Solutions soient évalués par leur superviseur selon les critères d'évaluation de leur entité.
- Rappeler aux « Career Counselors/Superviseurs » la nécessité d'accompagner leur « counselee/supervisé » dans toutes les situations de gestion de carrière et de s'assurer de leur épanouissement dans leur rôle.

La Direction du Groupe s'engage à donner du sens au travail notamment de la façon suivante:

- Impliquer les salariés dans la définition de leurs objectifs et s'assurer que ces derniers soient renouvelés et adaptés à chaque nouveau projet, nouvelle année fiscale, changement quel qu'il soit.
- Permettre aux collaborateurs en désaccord avec leur note (Banding) de saisir leur Responsable des Ressources Humaines (People Advisor) afin de recueillir des explications.
- Généraliser la création d'un « Welcome Package » à chaque gros et long projet, afin de garantir l'articulation du projet collectif et des projets individuels et d'apporter une meilleure compréhension des enjeux aux collaborateurs
- Systématiser la présentation des conditions d'exécution du projet auprès de chaque équipe lors du lancement des projets et lors des moments clés de la vie du projet afin de partager les enjeux avec les équipes.
- Rappeler à chaque leader qu'il a la responsabilité de répartir harmonieusement les différentes tâches au sein de ses équipes.
- Poursuivre la politique de reconnaissance du travail accompli et s'assurer que toute contribution fasse l'objet d'un retour constructif.
- Mettre en place une enquête projet avec la People Advisor et le People Advocate dans les cas où une enquête de satisfaction montrerait des résultats non satisfaisants au niveau d'un projet.

La Direction du Groupe s'engage, en terme de gestion des carrières des collaborateurs à :

- S'assurer de la clarté et de la bonne compréhension des attentes, en poursuivant l'amélioration du process de communications des missions à pourvoir au sein de l'outil MyScheduling. Il sera notamment requis de mentionner précisément le lieu de staffing, afin que chaque collaborateur se positionne en connaissance de cause quant à leur temps de trajet. Les collaborateurs conservent la possibilité d'évoquer d'éventuelles problématiques de temps de trajet avec leur Talent Specialist.
- Renforcer la communication sur les différentes opportunités de carrières au sein du Groupe ainsi que le rappel de l'existence de la bourse à l'emploi interne.
- Maintenir la communication du déroulé et du calendrier du process de Performance Management via la « Career Connection letter », pour une meilleure visibilité sur les temps forts de ce processus

- Pour les périodes d'intermissions, rappeler que ce temps doit être optimisé pour la formation. Ainsi, un entretien RH de fin de mission sera systématisé afin d'organiser l'intermission. Si cette période devait excéder quatre semaines, une vigilance managériale sera renforcée.
- Communiquer sur les mesures prises dans le cadre du plan d'action senior

La qualité des collectifs de travail est essentielle dans la prévention des RPS, c'est un élément central dans la capacité de chacun à surmonter les difficultés, aussi la Direction du Groupe s'engage à:

- Poursuivre et renforcer les temps collectifs. Il sera rappelé la nécessité que chacune des équipes aient des temps de réunion, d'information, d'échange.
- Encourager la participation aux réunions de communauté et suivre le taux de participation afin d'apporter d'éventuelles corrections programmées en tenant compte dans la mesure du possible des horaires de travail habituels des collaborateurs.

1.3 Renforcement des actions préexistantes permettant la conciliation vie privée - vie professionnelle

Soucieuse de s'adapter aux évolutions sociétales, la Société Accenture souhaite poursuivre ses engagements et donner des moyens d'entretenir un environnement de travail sain et respectueux de l'équilibre travail - vie privée.

Ainsi, fort de l'expérience de l'accord de télétravail déjà mis en place au sein d'Accenture SAS, un pilote visant à développer cette pratique au sein du Consulting est en cours.

Par ailleurs, la Direction s'engage à:

- Poursuivre la pratique actuelle de communication trimestrielle des règles sur le temps de travail.
- Maintenir dans le processus de la mid-year review, la question de la charge de travail pour l'ensemble des entités. Les counselors/superviseurs alertés se doivent de remonter l'information auprès du management du projet/service et du service Ressources Humaines afin de trouver des solutions.
- Systématiser, dans le cadre de sa politique de congés, les tableaux prévisionnels de congés sur chaque projet si cela n'est pas déjà mis en œuvre.
- Rappeler les dispositions légales en termes de temps de travail au sein des présentations envoyées au début de projet et lors des journées d'accueil.

- Proposer à l'ensemble des collaborateurs des formations sur la «gestion du stress » (telles celles existantes actuellement : « Mon développement durable », «5 Choices» et formation RPS au sein du programme Vitalité)

Si malgré ces mesures préventives, il était remonté des difficultés particulières sur un projet, une visite projet adaptée sera effectuée par le People Advisor en charge du projet et le Responsable Prévention Santé.

Article 2. Gestion de l'événement / Accompagnement

Les parties signataires conviennent que, s'il est fondamental de mettre en place une politique de prévention pérenne, il est également indispensable de définir des mesures de prévention tertiaire destinées aux situations d'urgence, quelle qu'en soit l'origine. En effet, l'accent mis sur la prévention, le plus en amont possible, ne doit pas occulter la nécessité d'agir lorsque des salariés se trouvent en situation de stress.

Il est rappelé que les services de santé au travail ont un rôle prépondérant dans le repérage, l'accueil, l'orientation et le suivi de ces salariés.

Dans ce cadre, un dispositif d'alerte est mis en place lorsqu'une situation individuelle difficile est détectée : le médecin du travail, le People Advisor, le Responsable hiérarchique et les représentants du Personnel et le Responsable Prévention Santé s'attachent à suivre et à accompagner le salarié concerné. En effet, l'action coordonnée des différents acteurs permet de construire les solutions les plus adaptées.

Les collaborateurs ont la possibilité de se rapprocher en fonction de la nature des difficultés qu'ils rencontrent de différents interlocuteurs à leur écoute au sein de l'entreprise. Les collègues témoins d'une situation de souffrance au travail peuvent aussi alerter ces acteurs en toute confidentialité. Leur anonymat est préservé.

Il est ainsi rappelé que les salariés peuvent contacter en cas de difficulté :

- Leur encadrement de projet/service
- Leur People Advisor
- Leur Career Counselor/Superviseur
- Les Représentants du personnel
- Leur Médecin du travail
- Le Responsable Prévention Santé

La Direction engagera une action pour traiter chaque cas porté à sa connaissance. Pour se faire, La Direction mettra en place un dispositif (procédure, formation, contrat externe...) permettant de faire face à ces situations.

Par ailleurs, la Direction du Groupe mettra tout en œuvre pour que l'encadrement ait les connaissances nécessaires pour orienter, de manière adaptée les salariés en souffrance, notamment vers le service de santé au travail.

La Direction mettra à disposition des salariés un support de communication pour informer régulièrement les salariés sur les dispositifs mis en place et un support d'information précisant notamment les personnes capables de les écouter, de les aider, de les accompagner, en cas de difficultés.

Par ailleurs, en cas de survenance d'une situation traumatique, il sera mis en place une cellule d'assistance et d'écoute externe à l'attention des collaborateurs touchés par la situation de crise. La mise en place de cette cellule de soutien intervient sous l'autorité et la responsabilité de la Direction du Groupe Accenture France.

Un plan de communication type à destination des salariés, clients, famille, média et CHSCT sera mis en place en amont afin de savoir agir vite en cas de situation extrême.

Le rôle des différents CHSCT reste incontournable dans ce type de situation et les dispositions légales les concernant seront de fait appliquées quant à leur intervention.

Enfin, afin d'améliorer le suivi des collaborateurs en souffrance et particulièrement des arrêts maladies pour une meilleure visibilité, La Direction travaillera à l'automatisation des outils du service paie, en lien avec les médecines du travail et les Ressources Humaines