

# Accord de la Branche sanitaire, sociale et médico-sociale privée à but non lucratif relatif à la Santé et à la Qualité de Vie au travail

## Préambule

Les partenaires sociaux de la Branche sanitaire, sociale et médico-sociale privée à but non lucratif affirment leur attachement à la préservation de la santé et à la promotion de la qualité de vie au travail des salariés intervenant auprès et pour les patients, usagers et personnes accueillies au sein des structures de la branche.

Cet accord s'inscrit dans un contexte d'évolution de la branche tant en termes de regroupement, de restructuration, d'exigence de qualité du service rendu que de contraintes économiques et d'allongement de la vie professionnelle. L'ensemble des partenaires, employeurs et personnels sont impactés par ces évolutions.

Diverses études ou statistiques du champ de la Branche attestent d'une dégradation de la santé des professionnels et de leurs conditions d'exercice professionnel. Ainsi, les signataires du présent accord affirment la nécessité d'améliorer les dispositifs de préservation de la santé des professionnels et plus globalement de leur qualité de vie au travail, facteurs de ressource au service de la qualité des services rendus.

Les partenaires sociaux retiennent la définition de la qualité de vie au travail suivante :

*La qualité de vie au travail peut se concevoir comme un sentiment de bien - être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.*

*Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise. Elle est un des éléments constitutifs d'une responsabilité sociale d'entreprise assumée.*

Une qualité de vie au travail préservée est une des dimensions contribuant largement à la qualité de de l'accompagnement des usagers et à la préservation de la santé tant physique que mentale des professionnels.

Il est ici rappelé que la protection de la santé des salariés relève de la responsabilité des employeurs mais aussi des professionnels à qui il revient de respecter les préconisations de l'employeur en matière de prévention et de protection.

## **Champ d'application**

Le présent accord s'applique à l'ensemble des entreprises entrant dans le champ d'application de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale privée à but non lucratif défini par l'accord 2005-03 du 18 février 2005, quelle que soit leur taille et à l'ensemble des salariés cadres et non cadres.

## **Objectifs et engagements de la branche**

Les parties signataires conviennent que la mise en œuvre d'une politique volontariste visant à l'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels est indispensable dans les entreprises de la branche au regard des éléments de diagnostic relatif à la santé tant physique que psychique des salariés dont elle dispose.

Elles conviennent qu'aborder la qualité de vie au travail est un sujet central dans un moment où certaines modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail sont fortement interpellées par les salariés cadres et non cadres et peuvent influencer leur motivation, leur bien-être au travail, voire, leur santé.

Elles affirment que des actions de prévention des risques professionnels, la possibilité pour les professionnels d'agir sur le contenu et l'organisation de leur travail contribuent à l'amélioration des conditions de travail, au fait de pouvoir « faire un bon travail » facteur de réalisation personnelle et donc à une qualité de vie au travail améliorée. Les éléments, décrits ci-après, favorisant une bonne qualité de vie au travail sont des facteurs de performance pour les structures en ce sens qu'ils sont source d'attractivité pour les professionnels et de leur fidélisation, d'une amélioration de la qualité du service rendu et de la valorisation des entreprises de la branche. Ainsi, chacun, salarié et employeur, trouve un bénéfice à ce qu'une politique de préservation et d'amélioration de la qualité de vie au travail soit mise en œuvre dans l'ensemble des structures, l'un pour sa santé tant physique que mentale, l'autre pour l'efficacité de l'entreprise et tous pour la qualité des services et prestations rendues.

Ainsi, les partenaires s'engagent à :

- augmenter la prise de conscience et la compréhension des enjeux de la qualité de vie au travail en terme d'amélioration de la qualité de l'emploi, du bien-être au travail et d'attraction de l'entreprise, par les employeurs, les personnels et leurs représentants ;
- faire de la qualité de vie au travail l'objet d'une démarche organisée et structurante qui associe l'ensemble des partenaires : employeurs, encadrement, salariés et représentants du personnel ;
- fournir aux employeurs et aux salariés et à leurs représentants un cadre qui permette d'identifier les aspects du travail sur lesquels agir pour améliorer la qualité de vie au travail des salariés au quotidien et l'égalité professionnelle ;
- permettre d'améliorer la qualité de vie au travail et les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et donc l'amélioration de la qualité des services rendus.

Le présent accord a pour objectifs de :

- favoriser la mise en œuvre dans chaque association d'une politique visant à l'amélioration de la qualité de vie au travail et à la prévention des risques professionnels en leur proposant de la méthodologie et des outils.
- permettre au niveau national, régional la mutualisation de moyens, l'échange et la valorisation des actions ayant permis significativement une amélioration de la qualité de vie

et la santé au travail et notamment en expérimentant des actions favorisant l'expression des professionnels sur leur travail.

## **AGIR SUR LE TRAVAIL**

En préambule, quelques définitions permettant de connaître les déterminants et les composantes de la qualité de vie au travail. Il s'agira, dans les entreprises de les investiguer, d'établir une analyse et enfin de dégager des pistes d'amélioration.

### **1. Les dimensions de la qualité de vie au travail**

Les déterminants de la qualité de vie au travail et des risques psychosociaux (RPS) sont aujourd'hui connus et mis en évidence par une abondante littérature scientifique. L'ANACT et la Direction Générale du Travail (DGT) rappellent ainsi que les déterminants de la qualité de vie au travail et des risques psychosociaux peuvent être regroupés en 4 grandes familles de facteurs :

- les exigences du travail et son organisation : autonomie dans le travail, degré d'exigence au travail en matière de qualité et de délais, vigilance et concentration requises, injonctions contradictoires ;
- le management et les relations de travail : nature et qualité des relations avec les collègues, les supérieurs, reconnaissance, rémunération, justice organisationnelle ;
- la prise en compte des valeurs et attentes des salariés : développement des compétences, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, conflits d'éthique ;
- les changements du travail : conception des changements de tout ordre, nouvelles technologies, insécurité de l'emploi, restructurations ...

### **2. Les éléments constitutifs de la Qualité de Vie au Travail**

La qualité de vie au travail résulte de la conjonction de différents éléments tels que :

- la qualité de l'engagement de tous à tous les niveaux de l'entreprise ;
- la qualité de l'information partagée au sein de l'entreprise ;
- la qualité des relations de travail ;
- la qualité des relations sociales, construites sur un dialogue social actif ;
- la qualité des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail ;
- la qualité du contenu du travail ;
- la qualité de l'environnement physique ;
- la possibilité de réalisation et de développement personnel
- la possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle ;
- le respect de l'égalité professionnelle.

Tous ces éléments devront être explorés en amont de la négociation d'un accord favorisant la qualité de vie au travail dans les entreprises. L'annexe 2 du présent accord précise les items pertinents à investiguer dans le cadre de la mise en œuvre d'une politique visant à améliorer la qualité de vie au travail des professionnels.

### **3. Agir sur le travail dans les entreprises**

Il est rappelé la responsabilité de l'employeur de définir une politique de prévention des risques professionnels permettant de préserver la santé physique et psychique des salariés de son entreprise conformément aux dispositions légales.

Les entreprises s'engagent à mettre en place un plan d'actions de prévention des risques professionnels s'inscrivant dans une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Cette démarche doit être menée avec la participation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise soit la direction, des représentants des salariés, encadrement de proximité et les salariés et ce, quelle que soit la taille de l'entreprise. Il peut être pertinent de mettre en place un comité de pilotage chargé du bon déroulement des étapes nécessaires.

#### L'état des lieux

La définition des objectifs et des actions d'amélioration pourront s'appuyer sur l'analyse de la réalité des situations de travail des salariés cadres et non cadres ainsi que sur celle des différents éléments présents dans l'entreprise (A titre d'exemple : bilan annuel de la santé au travail, l'analyse du DUERP, les comptes rendus des espaces d'expression des personnels, et sur le bilan de l'activité du CHSCT ou des DP quand absence de CHSCT à titre d'exemple). Les éléments décrits à l'article 1 du présent accord pourront servir « de guide » pour identifier les problématiques à traiter.

Il est recommandé d'impliquer la médecine du travail et de rechercher des partenariats en sollicitant des acteurs tels que les ARACT ou les CARSAT.

#### Les objectifs de changement et le plan d'action

Ainsi, au regard du bilan dressé, des objectifs d'amélioration de la qualité de vie au travail et de prévention des risques professionnels seront fixés. Ils seront traduits dans un plan d'action cohérent privilégiant les actions de prévention primaire soit celles qui visent à supprimer les causes ou les risques identifiés. Les thèmes seront identifiés à l'aide des éléments de l'article 2 et de l'annexe 1 du présent accord.

#### Le suivi et l'évaluation du plan de prévention

Des indicateurs de suivi et d'évaluation seront prévus. Ils devront être partagés par les partenaires sociaux et tenir compte de la réalité des situations des salariés. Ils devront être relatifs à :

- la perception des salariés, (enquête de satisfaction par exemple).
- la santé (absentéisme, AT/MP, évolution des consultations à la médecine du travail... par exemple).
- aux actions entreprises pour en évaluer la mise en œuvre.

### **4. Les « outils », les leviers à mobiliser**

Les éléments ci-après décrits doivent être mobilisés dans le cadre de la démarche de préservation de la santé des salariés et du développement de leur qualité de vie au travail décrite à l'article 3. Certains vont permettre d'identifier et de formaliser les facteurs de risques professionnels, d'autres vont constituer des outils, des leviers pour l'action en faveur de l'amélioration de la qualité de vie au travail. Ils prennent tout leur sens dans le cadre d'une politique volontariste d'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail.

### **a) Outils « réglementaires »**

Les signataires rappellent que les éléments décrits ci-après doivent obligatoirement être mis en place dans les entreprises. Ils sont des éléments indispensables au pilotage de la politique de préservation de la santé physique et psychique des salariés.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels : Il est ici rappelé que selon les articles R4121-1 à R4121-3 du Code du Travail, l'employeur a pour obligation d'élaborer, mettre à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs.

Ce document doit être perçu comme un outil d'identification et de formalisation des différents risques professionnels repérés au sein de l'entreprise. Il est un des outils de pilotage des actions de prévention, de correction des risques identifiés.

Le salarié référent : Selon l'article L4644-1 du Code du Travail, l'employeur désigne un ou plusieurs salariés compétents pour s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels de l'entreprise.

Le ou les salarié(s) ainsi désigné(s) par l'employeur bénéficient, à leur demande, d'une formation en matière de santé au travail dans les conditions prévues aux [articles L. 4614-14 à L. 4614-16](#).

A défaut, si les compétences dans l'entreprise ne permettent pas d'organiser ces activités, l'employeur peut faire appel, après avis du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ou, en son absence, des délégués du personnel, aux intervenants en prévention des risques professionnels appartenant au service de santé au travail interentreprises auquel il adhère.

La fiche pénibilité : Selon l'Article L4121-3-1 du Code du Travail, une fiche pénibilité est élaborée par l'employeur au regard de l'exposition à certains risques professionnels définis par décret pour chaque salarié.

### **b) Outils développés par certains acteurs**

#### **Outil « faire le point Secteur sanitaire et social » - Risque psychosociaux et petites structures**

Cet outil est développé par l'INRS pour aider les petites structures (moins de 50 salariés) du secteur sanitaire et social à évaluer les RPS et à intégrer ces risques dans leur document unique.

Il est composé :

- d'une grille sous forme Excel comprenant une quarantaine de questions, à renseigner collectivement (responsable de la structure et salariés). Elle permet de s'interroger et d'identifier la présence ou non d'éventuels RPS dans la structure.
- d'un tableau de résultats qui est généré lorsque l'ensemble des réponses aux questions a été reporté dans l'outil. Celui-ci permet de se situer par rapport aux principaux facteurs de RPS.
- d'une synthèse qui fournit des clés de compréhension et donne les pistes d'action pour planifier des mesures de prévention des RPS.

Outil disponible sur :

<http://www.inrs.fr/accueil/produits/mediatheque/doc/outils.html?refINRS=outil42>

## **Auto-formation INRS "acquérir des bases en prévention des risques professionnels"**

L'INRS propose une auto-formation gratuite en ligne à laquelle les signataires de l'accord invitent les entreprises à inscrire leur encadrement intermédiaire. L'objectif de cette autoformation est d'acquérir des connaissances de base en santé et sécurité au travail et d'initier aux méthodes indispensables pour participer activement à l'analyse des risques professionnels.

[http://www.inrs.fr/accueil/produits/formation/doc/stages.html?refINRS=@01001\\_2013](http://www.inrs.fr/accueil/produits/formation/doc/stages.html?refINRS=@01001_2013)

L'ANACT propose également des outils pertinents en matière de démarche de prévention des RPS.

<http://www.calameo.com/read/00008815588c2f233b292>

### **5. L'expression des salariés**

Les signataires affirment que les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu et l'organisation de celui-ci déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte.

Ainsi, sur la base du volontariat, il sera expérimenté dans 10 établissements la mise en place de groupes d'expression des professionnels à propos de leur travail. L'objectif est non seulement de permettre aux salariés de s'exprimer sur le contenu de leur travail, son organisation mais aussi d'apporter collectivement des réponses aux dysfonctionnements et problématiques soulevés par eux-mêmes.

Echanger entre professionnels et encadrement de proximité permet de :

- *prendre en compte le travail réel* : affronter les situations pratiques, rendre visible les contraintes et les ressources présentes dans toutes les situations de travail.
- *réguler les tensions pour débloquer une situation*; restaurer le dialogue; réparer le travail; trouver des compromis; débriefer sur des incidents, des conflits et ainsi prévenir les risques (TMS, RPS...); participer à la construction de la santé.
- *donner du sens*, reconnaître en impliquant les salariés et les managers de proximité dans les décisions opérationnelles et la mise en place d'une organisation du travail pour une efficacité globale.

Ces espaces ne devront pas être des lieux de jugement, ni pointer les contournements de la règle souvent inhérents à l'activité. Ils sont des lieux de ressources pour construire, innover, créer c'est-à-dire pour solutionner et proposer des améliorations. Cette démarche participe à la reconnaissance des professionnels, de leur travail, source de valorisation, de motivation.

Ils comportent un temps en présence de la hiérarchie et peuvent également être mis en place pour les cadres.

Un référent métier ou un « secrétaire » peut être chargé d'animer le groupe et d'en restituer l'expression. Les restitutions validées par le groupe sont ensuite portées à la connaissance de la hiérarchie et des institutions représentatives du personnel dont le CHSCT (ou les DP en l'absence de CHSCT). Une articulation entre les IRP et ce dispositif est indispensable.

La liste des structures entrant dans la démarche sera définie par les signataires du présent accord dans les 12 mois après sa signature. Il sera recherché une variété des activités et de la taille des structures.

L'ANACT sera sollicitée afin d'accompagner les établissements dans la démarche.

Un bilan qualitatif de ces expérimentations sera fait au niveau de la CPB dans un objectif de mutualisation et de déploiement du dispositif à l'ensemble des associations.

## **6. Engagement au niveau national**

Les partenaires sociaux s'engagent par ailleurs à :

- mettre en place au sein de la Commission Paritaire de Branche une réunion dédiée à l'évaluation des mesures prévues dans le présent accord au minimum une fois par an et diffuser sur le territoire (sous forme de guides, séminaires etc.) les résultats des différents projets ;

- développer des programmes de formation : afin de faciliter l'appropriation de la démarche de prévention des risques par les structures de la branche, de qualifier et professionnaliser les salariés et employeurs de la branche sur la question de la prévention des risques professionnels et de l'amélioration de la qualité de vie au travail, par exemple en demandant à l'INRS d'adapter son autoformation évoquée ci-dessus aux métiers et spécificités de la branche. Les partenaires sociaux entendent impulser et développer la mise en œuvre d'actions de formation collectives dédiées à cette question. Il s'agit de mettre en place des actions communes de sensibilisation et de formation afin de fournir un accompagnement de qualité aux employeurs, représentants du personnel et aux salariés de la branche. Les moyens de l'OPCA de branche seront mobilisés dans le cadre de ces actions. L'association OETH sera sollicitée également dans ce cadre ;

- organiser une campagne d'information concernant la santé et la qualité de vie au travail auprès des entreprises de la branche ;

- obtenir des informations plus précises concernant les risques AT/MP en demandant à l'Observatoire de la branche de conventionner avec la CNAMTS ;

- intervenir auprès des écoles et centres de formation (IRTS ; IFSI...) afin que les enseignements prennent davantage en compte les démarches de prévention des risques professionnels.

## **7. Dispositions diverses**

### **Durée**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 5 ans, à compter de son entrée en vigueur.

Il est expressément prévu que le présent accord ne produira plus d'effet au-delà de la durée déterminée de 5 ans conformément à l'article L 2222-4 du Code du Travail.

### **Révision**

Le présent accord est révisable au gré des parties. Toute demande de révision par l'une des parties signataires est obligatoirement accompagnée d'une rédaction nouvelle concernant le (ou les) article(s) soumis à révision et notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ou contre décharge à chacune des parties signataires.

Au plus tard dans le délai de 3 mois à partir de la réception de cette lettre, les parties doivent s'être rencontrées en vue de la rédaction d'un nouveau texte. Le présent accord reste en vigueur jusqu'à la conclusion du nouvel accord. Les articles révisés donnent lieu à des avenants qui, s'ils sont agréés, sont soumis à extension, pour qu'ils puissent porter les mêmes effets que l'accord initial.

### **Formalités de dépôt et de publicité**

Le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt et de publicité conformément à l'article L 2231-6 du Code du Travail.

### **Agrément**

Le présent accord et les avenants qui viendraient à être conclus, sont présentés à l'agrément dans les conditions fixées à l'article L 314-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

### **Extension**

Les parties conviennent qu'elles demanderont extension du présent accord et des avenants qui viendraient à le modifier en vue de les rendre accessibles à toutes les entreprises, établissements et services concernés par le champ d'application.

### **Date d'effet**

Le présent accord entrera en vigueur à la double condition de l'obtention de son agrément ministériel conformément aux dispositions de l'article L.314-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles et de son extension.

Il prendra effet au premier jour du mois civil qui suivra la publication au Journal Officiel de l'arrêté le plus tardif, soit d'agrément, soit d'extension.

Les partenaires sociaux considèrent, par souci de cohérence et d'unicité que la condition suspensive liée à l'agrément ministériel s'appliquera à toutes les entreprises et établissements de la branche indépendamment du secteur d'activité concerné, social, médico-social ou sanitaire.

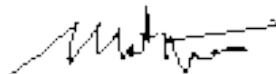
Il n'apparaît, en effet, pas envisageable aux partenaires sociaux de permettre que l'accord puisse s'appliquer dans les différentes entreprises et établissements relevant de la même branche de manière différée ou décalée dans le temps voire ne s'appliquer que dans certaines entreprises ou dans certains établissements en cas de refus définitif d'agrément.

Fait à Paris, le 17 avril 2014

La CFDT Santé Sociaux

UNIFED

Thierry MATHIEU - Président





La CFTC Santé Sociaux

La CFE-CGC Santé Social

La Fédération CGT de la Santé  
et de l'Action Sociale

La Fédération Nationale de  
l'Action Sociale (FNAS FO)

La Fédération Nationale de  
la Santé Privée (FO SP)