

## ACCORD RELATIF A LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

AU SEIN DE CGI FRANCE

Entre l'entreprise CGI France SAS, représentée par Monsieur Benoit Froment, en vertu des mandats dont il dispose à cet effet,

d'une part,

et

- L'organisation syndicale F3C-CFDT représentée par Monsieur Arnaud Degroise en sa qualité de délégué syndical central ;
- L'organisation syndicale CFTC représentée par Monsieur Patrick Renault en sa qualité de délégué syndical central ;
- L'organisation syndicale CFE-CGC représentée par Monsieur Youval Amsellem en sa qualité de délégué syndical central ;
- L'organisation syndicale CGT représentée par Monsieur Jean-Pierre Baroukhel-Moureau en sa qualité de délégué syndical central ;

d'autre part,

il a été décidé ce qui suit.

## SOMMAIRE

<b>PREAMBULE ET OBJET DE L'ACCORD .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE I. LES ACTEURS.....</b>	<b>5</b>
Section 1.01 La Direction Générale et les Comités de Direction BU.....	5
Section 1.02 Les Managers.....	5
Section 1.03 Les HRBP.....	6
Section 1.04 Les Salariés .....	6
Section 1.05 Les Services de Santé au Travail (SST) .....	7
Section 1.06 Autres acteurs internes.....	8
Section 1.07 Les CHSCT et Délégués du Personnel (DP).....	8
<b>ARTICLE II. L'EVALUATION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL.....</b>	<b>9</b>
Section 2.01 La démarche d'évaluation.....	9
Section 2.02 L'évaluation globale.....	9
Section 2.03 L'analyse des situations de travail particulières.....	10
<b>ARTICLE III. LA CONCILIATION VIE PERSONNELLE ET VIE PROFESSIONNELLE .....</b>	<b>11</b>
<b>Section 3.01 Le soutien aux salariés .....</b>	<b>11</b>
(a) Mesures liées à la Parentalité.....	11
(b) Aide pratique aux salariés.....	11
<b>Section 3.02 Le télétravail.....</b>	<b>11</b>
<b>Section 3.03 Le Temps de travail.....</b>	<b>12</b>
(a) Charge de travail et Temps de repos .....	12
(b) Droit à la déconnexion .....	12
(c) Heures de réunion .....	13
(d) Gestion administrative.....	13
(e) Temps Partiel.....	13
(f) Aménagement du temps de travail ponctuel .....	13
(g) Complément d'indemnisation pendant le congé de solidarité familiale.....	14
<b>ARTICLE IV. LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX.....</b>	<b>15</b>
<b>Section 4.01 Actions de Prévention PRIMAIRE destinées à favoriser un environnement et des conditions de travail de qualité .....</b>	<b>15</b>
(a) Communication et échanges .....	15
(b) Groupes d'échanges .....	16
(c) Accompagnement au changement.....	16
(d) Conciliation vie privée – vie professionnelle .....	16
<b>Section 4.02 Actions de Prévention SECONDAIRE destinées à apprendre à gérer les situations à risque.....</b>	<b>17</b>

(a) Sensibilisation des salariés.....	17
(b) Formation des Managers.....	18
<b>Section 4.03 Actions de Prévention TERTIAIRE destinées à traiter des situations d'urgence et de crise .....</b>	<b>19</b>
(a) Les procédures de gestion de crise.....	19
(b) Les processus d'alerte.....	19
(c) Les dispositifs de gestion de crise.....	20
<b>ARTICLE V.        LE SUIVI .....</b>	<b>22</b>
<b>Section 5.01 La transcription de l'exposition aux risques dans le DUER .....</b>	<b>22</b>
<b>Section 5.02 Les indicateurs de suivi de l'exposition de la Qualité de Vie au Travail .....</b>	<b>22</b>
<b>Section 5.03 La commission de suivi de l'accord qualité de vie au travail .....</b>	<b>23</b>
(a) Mission.....	23
(b) Composition.....	24
<b>ARTICLE VI.        DISPOSITIONS FINALES.....</b>	<b>25</b>

## Préambule et objet de l'accord

---

Le présent accord part du postulat que la performance d'une entreprise repose sur le capital humain et notamment sur des relations humaines constructives et sur un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement. Pour cela, l'objectif est tout particulièrement de créer un environnement où les collaborateurs ont du plaisir à travailler ensemble.

Consciente de cet enjeu, et refusant toute fatalité en la matière, CGI place la prévention des risques liés au travail, la préservation de la santé physique et mentale, et l'épanouissement des collaborateurs à travers tous les accords négociés (Egalité H/F, ARTT, Télétravail, Congés, Handicap, GPEC ...etc.) au cœur de sa politique Ressources Humaines et Sociale. L'Entreprise considère la Qualité de vie au travail (QVT) comme une priorité au travers également des valeurs qu'elle véhicule et de sa démarche de Santé et Mieux-être au travail.

Par ailleurs, la Direction et les Organisations Syndicales signataires attachent une importance particulière aux conditions dans lesquelles travaillent les salariés et d'une façon générale à la qualité de l'emploi et au respect de la dignité de chacun(e).

Poursuivant les actions engagées, la Direction et les Organisations Syndicales signataires entendent :

- promouvoir la qualité de vie au travail,
- prévenir les risques psychosociaux (RPS),
- définir des dispositifs permettant de préserver et/ou d'améliorer la santé et le bien-être des salariés,
- mettre en place des indicateurs d'évaluation de la QVT et suivre les actions définies
- et faire adhérer l'ensemble des acteurs.

L'amélioration des conditions de travail et la préservation de la santé des salariés sont liées au plein exercice des rôles et compétences respectives des différents acteurs en la matière : la Direction Générale, les directeurs de BU, les HRBP, les managers, les Médecins du Travail, l'IPRP et plus généralement les Services de Santé au Travail, les CHSCT et DP ainsi que les salariés eux-mêmes. Par le présent accord, les parties soulignent que la QVT et la prévention des RPS est l'affaire de tous les salariés et entendent donc responsabiliser l'ensemble des acteurs.

Le présent accord constitue un accord « chapeau », comprenant à la fois la prévention des Risques psychosociaux mais également les dispositions des accords signés (cités précédemment) qui sont autant d'éléments contribuant à la QVT.

L'ensemble des dispositions du présent accord sont conçus dans l'optique de rechercher l'adhésion de tous les acteurs et non dans l'optique de culpabiliser ou de mettre en exergue d'éventuelles carences de telle ou telle population. L'objet de l'accord ainsi que des autres accords participant à la QVT est bien de contribuer au bien-être des salariés, avec respect et bienveillance, dans le cadre de leur activité professionnelle ; ce fil conducteur étant par nature partagé de tous.

Le présent accord s'inscrit également dans le cadre des dispositions suivantes :

- Accord national interprofessionnel (ANI) du 2 juillet 2008 sur le stress au travail,
- ANI du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail,
- Loi du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel,
- ANI du 19 juin 2013 sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail ;
- Accord Syntec du 19 février 2013 relatif à la santé et aux risques psychosociaux.

## Article I. LES ACTEURS

---

La Qualité de vie au travail est un axe majeur de la politique CGI. Anticiper, c'est se mettre en situation d'éviter des risques / dangers possibles, d'en prévenir les conséquences en mobilisant tous les acteurs au sein de CGI.

C'est la mobilisation et l'action concertée et collaborative de l'ensemble des acteurs qui permettra à l'entreprise d'offrir un cadre où les collaborateurs se sentent bien et ont du plaisir à travailler ensemble.

### **Section 1.01 La Direction Générale et les Comités de Direction BU**

La Direction Générale et les membres des Comités de Direction BU ont un rôle déterminant dans la prise de conscience et la réduction des risques professionnels y compris psychosociaux.

C'est pourquoi, son rôle consiste, en premier lieu, à donner l'impulsion à la démarche Qualité de vie au travail, et à faire en sorte que l'ensemble de la chaîne managériale soit dans la même dynamique.

Pour ce faire, ils se forment à la prévention de ces risques et s'assurent que l'ensemble de leurs managers se forment également. Ils s'assurent avant de nommer et/ou d'intégrer un nouveau manager qu'il dispose des aptitudes requises en matière de management d'équipe.

Plus globalement, ils mènent les actions destinées à fédérer l'ensemble des collaborateurs de leur périmètre autour de la démarche QVT et à préserver et/ou améliorer le bien-être des salariés.

Ainsi, ils soutiennent et développent la politique de Santé et Mieux-être au travail dans leur périmètre respectif, et s'engagent à appliquer et à faire appliquer localement les principes de prévention des risques définis dans le présent accord. A ce titre, ils mettent en œuvre leurs politiques en tenant compte de leurs éventuels impacts sur la santé et le bien-être des salariés.

### **Section 1.02 Les Managers**

Les équipes managériales occupent un rôle central dans la démarche QVT. En effet, le Management des Hommes dont elles ont la responsabilité intègre naturellement les aspects de Qualité de vie au travail. A ce titre, elles sont garantes de la politique et des valeurs CGI, et les interlocuteurs privilégiés des membres de leurs équipes.

De par son lien avec la QVT, les parties conviennent de la nécessité de valoriser cette dimension (le management d'équipes) et de ne pas lui conférer moins d'importance que les autres facettes de la fonction managériale.

Ainsi, les parties rappellent que le rôle de manager chez CGI comprend plusieurs responsabilités :

- Encadrer et manager des salariés,
- Maîtriser les engagements de CGI sur les missions/projets,
- Assurer une gestion saine, pour contribuer à la rentabilité des projets,
- Générer des opportunités commerciales pour développer le business,

La fonction managériale doit donc être appréciée et valorisée sur l'ensemble de ses dimensions, y compris le management des Hommes et non pas seulement sur les dimensions purement Business.

Il convient de distinguer le management hiérarchique, du management opérationnel.

Les managers, au sens hiérarchique du terme, sont, en particulier, responsables du développement de carrière (EAD, formation...), de l'affectation et du recrutement de leurs équipes.

L'Entreprise rappelle ici sa volonté de valoriser les parcours d'expertises (technique ou en matière de gestion de projet) sans privilégier la seule voie du management hiérarchique.

Les managers opérationnels sont responsables de la livraison des projets aux clients, en temps et au prix avec la qualité convenus, ainsi que du niveau d'expertise et de la transmission des savoirs au sein de l'Entreprise. Ils n'ont pas nécessairement de lien hiérarchique avec les équipes projets. Dans ce cas, le manager hiérarchique consulte le management opérationnel sur les aspects RH.

De par leur positionnement, l'ensemble des équipes managériales doit être à l'écoute pour pouvoir intervenir en cas de difficulté et/ou faire remonter à leur hiérarchie et aux personnes compétentes. Ils doivent également être attentifs aux aspects relatifs à la charge de travail.

S'il doit être vigilant sur les signaux visibles d'un état de mal-être, il ne s'agit cependant pas pour le manager de se substituer au rôle des spécialistes (médecin, psychologue,...), chacun pouvant ne pas nécessairement détecter les signaux.

Au quotidien, il s'efforce d'insuffler un climat de confiance et de respect garant d'une bonne collaboration. Il veille à ce que ses équipes soient en mesure de produire un travail de qualité tout en préservant l'intégrité physique et mentale de leurs membres.

Par le présent accord, les parties ont la volonté de ne pas stigmatiser les managers, et ce même si les managers jouent naturellement un rôle central.

### **Section 1.03 Les HRBP**

La Direction des Ressources Humaines attache une importance particulière à la santé et à la Qualité de Vie au Travail des salariés. A ce titre, les HRBP relais de la DRH au sein des entités opérationnelles, sont les garants de la bonne application de la politique des Ressources Humaines et Sociale.

Ils sont formés sur la thématique des RPS et de la QVT et veillent à maintenir à jour leur connaissance afin d'aider au mieux les équipes.

Ils peuvent jouer un rôle de médiation en cas de besoin entre le manager et ses collaborateurs. Pour ce faire, ces derniers doivent recevoir périodiquement les coordonnées de leurs contacts RH. Les collaborateurs peuvent donc être amenés à solliciter directement leurs HRBP en particulier dans les domaines suivants :

- Les conditions de travail (durée du travail, respect de la législation, des accords d'entreprise...)
- La santé au travail en lien avec les Services de Santé (accidents de travail, maladie professionnelle,...)
- Les RPS, le harcèlement moral et sexuel.

Ils participent ainsi à la résolution des situations à risques sur lesquelles ils ont été sollicités et s'assurent que les mesures de protection sont prises et adaptées dans le respect des lois et accords en vigueur dans l'entreprise.

Par ailleurs, ils s'assurent de la bonne compréhension et application par les équipes managériales de la politique RH et sociale (accords d'entreprise...) de l'Entreprise et accompagnent le management dans la mise en œuvre de ces politiques et dans le suivi des collaborateurs. Ils mettent en œuvre la politique de formation relative à la santé au travail définie dans le présent accord.

### **Section 1.04 Les Salariés**

Les parties rappellent le principe selon lequel il incombe à chaque salarié de CGI de veiller à sa santé et à sa sécurité mais également à celle de ses collègues de travail, conformément à l'article L4122-1 du code du travail. Chaque collaborateur est donc un acteur important de la prévention.

Il est tenu informé des règles et recommandations mises en œuvre au sein de CGI. Il veille, dans son organisation personnelle, à prendre en compte les aspects liés à la santé au travail pour lui-même et son entourage.

Tout salarié s'estimant concerné(e) par une situation anormale potentiellement grave (stress...) ou constatant cette situation dans son entourage professionnel peut à tout moment saisir:

- Son manager
- Son HRBP
- Le Service de Santé au Travail (Médecins, infirmières, psychologue)
- Un représentant du personnel
- Tout autre salarié de l'Entreprise

Une fiche pratique visant à communiquer et préciser le rôle de différents acteurs sera diffusée annuellement à l'ensemble des salariés. En outre, le site dédié à la Santé et au Mieux-Être d'Oxygène met à disposition de l'ensemble des salariés des articles thématiques (alimentation, santé mentale, ...), une liste des supports à disposition, des conférences et outils en ligne (sommeil, ergonomie,...), sans que le site ait vocation à afficher les informations de façon exhaustive.

Le salarié est informé du Plan de prévention éventuel du client lors de l'entretien de début de mission.

Le salarié répond à l'obligation de visite médicale sur convocation de l'employeur ou du Service de Santé au Travail. Il peut de plus à sa seule initiative solliciter le Service de Santé au Travail, étant précisé que le contenu est confidentiel.

### **Section 1.05 Les Services de Santé au Travail (SST)**

- Médecins du travail

Les médecins du Travail mettent en œuvre des actions visant à la prévention des risques (questionnaire, dépistage, ...) pour la santé en milieu de travail dans le cadre du temps qui leur est réservé à cet effet.

Les médecins du Travail de CGI (services autonomes ou interentreprises) sont associés aux côtés des HRBP ou des représentants de CGI et des CHSCT locaux, aux actions de sensibilisation et d'information portant sur la santé, les conditions de travail ou la sécurité qui sont menées au niveau national, en lien avec la politique Santé et Mieux-être de CGI, ainsi que celles menées sur chaque site CGI. Ces actions tiennent compte des besoins locaux.

Le médecin du travail, qui effectue sa mission en toute indépendance et dans le respect du secret médical, joue également un rôle de conseil auprès de la direction, des collaborateurs et des représentants du personnel.

Au-delà des actions menées localement et dans le but d'une meilleure coordination de la prévention au sein de CGI, le médecin coordinateur propose à la Direction les grands axes d'orientation de la politique de prévention au sein de CGI.

En lien avec le programme Oxygène, le service de santé au travail propose aux salariés des outils, articles et conférences afin de prévenir les risques, améliorer et préserver leur santé.

- Psychologue

Elle propose une aide ponctuelle et adaptée à chaque salarié qui en ressent le besoin, soit en présentiel, soit par téléphone, dans le cadre du Code de déontologie et des règles liées au secret professionnel.

Elle conseille les acteurs RH dans la gestion de situations difficiles et alerte la DRH sur la situation générale. Elle forme les managers, met en place des ateliers de prévention et anime des espaces de parole pour managers.

De façon ponctuelle, elle a la possibilité de se rendre sur un site basé en régions si la situation l'exige, sans que la hiérarchie de l'Entreprise ne puisse s'y opposer.

En cas d'impossibilité de la psychologue interne de répondre aux sollicitations des régions, il pourra être fait appel à des solutions externes.

### **Section 1.06    *Autres acteurs internes***

Pour s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels de l'entreprise, CGI a nommé un salarié habilité à être IPRP.

Cet intervenant en prévention des risques professionnels (IPRP) a pour mission :

- D'accompagner la direction de CGI dans la démarche d'évaluation des risques, par ses recommandations et l'appui à la réalisation d'analyses ou le cadrage de méthodologies notamment.
- D'élaborer et planifier des actions de prévention et de sensibilisation s'inscrivant dans la démarche de prévention des risques psychosociaux et d'amélioration du mieux-être au travail, en lien avec le médecin coordinateur

Par ailleurs, dans le cadre de la politique santé et mieux-être, le représentant du programme Oxygène en France développe conjointement avec le SST des actions de prévention. Il met notamment à disposition des outils, articles thématiques et autres supports d'information. Le contenu de son programme sera communiqué à la commission de suivi et aux CHSCT. Son rôle ne se substitue pas au SST.

Partenaire interne, ses actions se réalisent également en lien avec la RSE ou encore la MEH.

### **Section 1.07    *Les CHSCT et Délégués du Personnel (DP)***

La prévention des risques professionnels dans les sites de CGI est d'ores et déjà assurée par divers intervenants : la direction, les médecins du travail dans le cadre des Services de Santé au Travail, les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, les DP...

Les élus du CHSCT et DP agissent en partenariat avec la Direction des Ressources Humaines.

Les instances CHSCT constituent des lieux privilégiés de dialogue, d'échanges d'information, de proposition, et de suivi, dans une optique d'amélioration de la Qualité de vie au travail.

Les CHSCT procèdent également à l'analyse et à la prévention des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés du site ainsi qu'à l'analyse des conditions de travail. Leur connaissance du terrain et des postes de travail constitue des éléments utiles à l'évaluation des risques.

Au-delà de leurs missions consultatives prévues par la loi, les CHSCT ou les DP remontent à la direction, hors réunion, toute situation qu'ils jugent à risque, afin qu'elles soient traitées dans les meilleurs délais et sans attendre la réunion de l'instance et ce en toute confidentialité. En l'absence d'accord écrit du salarié concerné, ils ne peuvent communiquer en dehors de l'Entreprise.

La mise en œuvre d'une véritable politique de prévention suppose des représentants du personnel formés et informés. En conséquence, les membres de CHSCT bénéficient d'une formation adaptée (Formation QVT, assertivité, ...), dans la limite de 2 jours et de 2 membres par CHSCT et par an, imputable sur le quota de jours de formation comme prévu à l'article L 3142-10 du Code du travail. Cette formation est définie et prise en charge par CGI.

## **ARTICLE II. L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

---

Les conditions dans lesquelles les salariés CGI exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte. C'est pourquoi, un diagnostic doit être établi selon une méthodologie favorisant la participation et la confiance des salariés. Cette démarche doit permettre de déterminer les enjeux propres à CGI.

Une première évaluation des risques psychosociaux a été réalisée en 2009. Dans le cadre du premier accord, deux autres diagnostics, confiés à un cabinet extérieur, choisis conjointement par les Organisations Syndicales et la Direction, ont été réalisés en 2011 et 2013.

Les parties ont décidé de poursuivre la démarche de prévention en recourant à de nouveaux diagnostics globaux s'appuyant sur des indicateurs et des outils d'évaluation de l'exposition aux risques.

### ***Section 2.01 La démarche d'évaluation***

Dans la continuité des actions de prévention menées, CGI souhaite mesurer par une approche collective la situation globale de l'ensemble de ses collaborateurs CGI en France en matière de QVT et d'exposition aux RPS. Cette évaluation doit être homogène sur les différents établissements/sites de CGI.

Afin de suivre l'exposition aux RPS et d'avoir une cartographie actualisée, CGI établira une liste de cabinets de conseil spécialisés en QVT et RPS, puis lancera un appel d'offres.

Les cabinets présenteront leurs services aux signataires du présent accord, et le choix final sera fait conjointement entre la Direction et les Organisations syndicales signataires du présent accord.

Le diagnostic global qui sera réalisé, sera notamment complété des indicateurs « Arrêts maladie », des éléments issus de l'EAD sur la « charge de travail », des résultats des investigations des médecins du travail, mais également des remontées des temps d'échanges mis en place dans les BU.

### ***Section 2.02 L'évaluation globale***

L'évaluation est abordée au moyen d'outils d'observation garantissant :

- Leur caractère neutre et fiable,
- L'objectivité des résultats et leur caractère exploitable,
- Dans le respect de l'anonymat, de la confidentialité des données individuelles et des règles de déontologie applicables aux dispositifs d'évaluation,
- Par un partenaire indépendant et reconnu pour ses méthodes d'exploitation statistiques.

Ce diagnostic permet d'identifier les risques et facteurs de protection propres à CGI et les populations les plus concernées pour permettre d'orienter les plans d'actions ciblés de prévention santé et d'amélioration de la qualité de vie au travail. Il permet de mesurer les progrès dans le temps et d'ajuster les objectifs.

Les risques ainsi identifiés seront analysés et retranscrits dans les Documents Uniques d'Evaluation des Risques (DUER).

Le diagnostic sera effectué une fois tous les deux ans. Le 1<sup>er</sup> diagnostic sera réalisé dans les 6 mois suivant la conclusion du présent accord.

Le recueil des données sera effectué par un organisme externe par questionnaire électronique selon les modalités permettant la fiabilité (et dans le respect des règles CNIL) et la rapidité du traitement des données. Le questionnaire, anonyme et confidentiel, est proposé à l'ensemble des salariés.

Il donne une photographie à un instant T qui sera comparée au dernier diagnostic et confrontée aux autres indicateurs.

Les résultats globaux seront relayés par les Présidents des CHSCT et la Direction des Ressources Humaines sur chacun des établissements (périmètre CHSCT) en présence du médecin du travail.

Les résultats seront également restitués aux salariés et au CCE.

### ***Section 2.03 L'analyse des situations de travail particulières***

Les parties conviennent de la nécessité de prévoir au titre des actions de prévention primaire, des moments d'échanges permettant aux salariés de remonter leurs interrogations, suggestions et difficultés rencontrées. Ces temps d'échanges peuvent être institués de façon périodique et/ou à l'occasion d'évènements particuliers.

A ce titre, l'entretien MSAP est un moment clé d'échanges pour :

- Aborder avec chaque salarié les sujets ayant trait à sa satisfaction
- Permettre une amélioration continue de la gestion et de sa satisfaction
- Recueillir les axes d'amélioration et mettre en place des plans d'actions

L'Entreprise apportera les réponses aux interrogations directement au cours de ces échanges ou fera un retour sur le plan d'actions qu'elle aura choisi de mettre en place à la suite de ces remontées.

Par ailleurs, chaque salarié(e) individuellement a la possibilité de solliciter l'Entreprise (management hiérarchique ou RH) sur une situation individuelle de mal-être ou un problème de charge de travail.

A titre expérimental pendant une période de 12 mois, l'Entreprise mettra en place sur une entité (sub-BU) un outil de suivi permettant à chaque salarié d'adresser ce type d'alertes individuelles à son HRBP. A l'issue de cette période, un bilan sera réalisé en commission de suivi afin d'envisager l'opportunité d'étendre ce dispositif à d'autres entités de façon progressive.

Enfin, les projets de transformation (réorganisations d'ampleur, ...) de l'Entreprise pourront faire l'objet d'un diagnostic spécifique réalisé dans les 3 mois suivants le changement intervenu. Un tel diagnostic ne sera mis en œuvre qu'à la condition qu'aucune autre expertise n'ait été diligentée par une instance représentative du personnel. Ce diagnostic permettra de mettre en place le cas échéant les actions adaptées. Il sera transmis à la commission de suivi.

## **ARTICLE III. LA CONCILIATION VIE PERSONNELLE ET VIE PROFESSIONNELLE**

---

Un ensemble de facteurs, incarnés par la politique sociale de l'Entreprise, contribuent à la QVT et qui s'ajoutant les uns aux autres crée un environnement de travail épanouissant et un sentiment de bien-être.

CGI réaffirme sa volonté de favoriser le bien-être au travail en s'inscrivant dans une démarche d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

### **Section 3.01 Le soutien aux salariés**

#### **(a) MESURES LIEES A LA PARENTALITE**

Les parties reconduisent les engagements pris dans le cadre de la Politique Parentalité de CGI (reprise dans le guide « Jeune et Futur parent chez CGI » joint en annexe).

Par ailleurs, afin de tenir compte autant que possible des contraintes de garde d'enfants, il est possible de convenir avec son manager hiérarchique d'un rythme différent d'une semaine à une autre, ou d'une journée à une autre au cours d'une même semaine.

Cette souplesse particulière et temporaire sera formalisée par mail. La Direction des ressources humaines préparera une trame de réponse type à adresser en cas d'acceptation. S'agissant des congés payés, il appartient aux salariés d'échanger avec leurs collègues pour appréhender les éventuelles contraintes familiales avant la pose de congés au cours des périodes de vacances scolaires. Le manager hiérarchique valide in fine.

Le management sera particulièrement attentif aux demandes formulées par les salarié(e)s élevant un ou plusieurs enfant(s) en faveur d'un passage à temps partiel. Lorsqu'un salarié ayant un enfant à charge de moins de 11 ans, une demande de ce type sera adressé à la hiérarchie et le service des ressources humaines qui devront examiner toutes les possibilités envisageables pour fournir au salarié la réponse la plus adaptée.

#### **(b) AIDE PRATIQUE AUX SALARIES**

Afin de faciliter la conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, CGI mettra à disposition des salariés, au plus tard au 01/10/2016, un support permettant d'aborder certaines questions pratiques de la vie quotidienne. Ainsi, les salariés auront accès gratuitement à une plateforme téléphonique, un site internet dédié et des rendez-vous physiques avec des professionnels (avocats, conseillers financiers, ...etc.), permettant d'avoir des réponses aux questions d'ordre juridique, financier, familial.

Ce service est accessible à l'ensemble des salariés en France selon les modalités suivantes :

- Interlocuteur unique de soutien pour les salariés et leur famille.
- Disponible 365 jours par an, 24/24.
- Aide niveau psychologique, conseils financiers, juridiques, familiaux.
- 5 séances (physiques ou téléphoniques) par salarié, par sujet, par an

### **Section 3.02 Le télétravail**

CGI a conclu au mois de septembre 2010 un accord d'entreprise instituant le télétravail, et permettant ainsi aux salariés de travailler à domicile, et ce dans les conditions fixées par l'accord.

Ce dispositif est par nature un des outils de conciliation vie professionnelle et vie personnelle.

En effet, il permet notamment de supprimer les temps de trajets.

### **Section 3.03 Le Temps de travail**

#### **(a) CHARGE DE TRAVAIL ET TEMPS DE REPOS**

##### ➤ **RAPPEL DU CADRE A RESPECTER**

Les directeurs de BU porteront une attention particulière sur la question de la charge de travail. Un rappel sera systématiquement fait à l'occasion des EAD. Les managers doivent s'assurer que la charge de travail est compatible et rappeler les temps à respecter.

Il est rappelé que l'accord sur l'Aménagement et la Réduction du temps de travail et l'accord sur les Congés payés du 30 juin 2008, octroient entre 10 et 12 jours de RTT par année civile complète, selon la modalité d'affectation du salarié et 27 jours de congés. Ces accords privilégient la pose des jours de RTT et des Congés payés. Il appartient au salarié de planifier l'ensemble de ses jours de congés et RTT de manière à les poser dans leur intégralité sur les périodes de référence, et ce dans le souci de lui permettre de concilier sa vie professionnelle avec sa vie privée.

Par ailleurs, l'accord RTT octroie également la possibilité pour les salariés qui le désirent de bénéficier de jours de RTT complémentaires (Q2), conformément à l'accord ARTT en vigueur.

Afin de permettre une meilleure articulation entre vie personnelle et vie professionnelle, pour les salariés en modalité standard ou réalisation de missions, une souplesse est accordée dans les heures d'arrivée et de sortie selon les règles définies dans l'accord ARTT du 30 juin 2008.

Pour l'ensemble des salariés, y compris les salariés en forfait jour, un repos quotidien de 11 heures minimum consécutives doit être respecté, ainsi qu'un repos hebdomadaire de 35 heures minimum consécutives.

##### ➤ **MODALITES DEFINIES PAR LE PRESENT ACCORD**

Il appartient aux salariés concernés de veiller à maintenir une amplitude de leur journée de travail de manière à respecter impérativement ce repos quotidien de 11 heures. Lorsque le manager demande au collaborateur de rester au-delà de l'horaire habituel tel que défini dans le cadre des accords d'entreprise en vigueur, le manager devra veiller à ce que le collaborateur bénéficie d'un repos de 11 heures consécutives avant sa reprise de poste.

En cas de difficultés inhabituelles à respecter ces durées minimales de repos ou à conserver une amplitude de travail raisonnable, il appartient au salarié d'en avvertir rapidement leur responsable hiérarchique et leur HRBP afin de pouvoir échanger et trouver des mesures d'adaptation le cas échéant.

En termes de décompte du temps de travail, l'Entreprise mettra en place un outil permettant de suivre que les repos quotidien et hebdomadaire ont été pris.

#### **(b) DROIT A LA DECONNEXION**

Les parties réaffirment l'importance du bon usage des outils de communication en vue du respect de l'équilibre vie privée/ vie professionnelle.

Le collaborateur CGI n'est pas joignable et « sollicitable » 24H sur 24 et 7J sur 7. Pour rappel, la plage de travail est en principe de 8h à 19h. Les appels ou mails émis par CGI en direction des salariés devront respecter la vie privée du collaborateur. Le défaut de réponse d'un collaborateur (hors astreinte et heures normales de travail) ne pourra en aucun cas lui être reproché.

Ces règles sont aussi valables pour les appels ou mails des collaborateurs / utilisateurs vers CGI (manager/collègues...).

L'ensemble des salariés est invité à ne pas envoyer de mails en soirée (à partir de 21h), ni le week-end ou jour férié. De même, il appartient aux salariés disposant d'un accès mail sur son téléphone de déconnecter sa boîte mail CGI lorsqu'il est en congé. Un rappel sera adressé à l'ensemble des salariés chaque année au début du mois de juillet. En outre, chaque manager rappellera ces règles lors de l'EAD.

Dans le cas d'un mail adressé en dehors des horaires habituels, il est rappelé que le collaborateur n'a aucune obligation ni de le lire, ni d'y répondre en dehors de ses heures de travail. Par conséquent, aucun reproche ne peut lui être formulé à ce titre.

#### **(c) HEURES DE REUNION**

Hors situation d'urgence et horaires atypiques, les réunions doivent systématiquement être planifiées en respectant les tranches horaires de travail de la société. Toutes les réunions programmées en dehors de ces horaires sont facultatives (hors situation d'urgence).

Les réunions obligatoires ont systématiquement lieu avant 18h00 et l'heure de fin planifiée ne doit pas aller au-delà de 19h00.

#### **(d) GESTION ADMINISTRATIVE**

La gestion administrative, Timesheet, Note de frais, e-learning mandatory, ...etc., incombant aux salariés (quel que soit le coefficient ou la fonction) doit être effectuée sur le temps de travail et en aucun cas sur le temps de repos.

Ces règles seront rappelées aux managers annuellement. Le temps d'intervention chez nos clients inclut ce temps administratif réalisé pour CGI. Une mention sera renseignée en ce sens dans la trame de l'ordre de mission. De façon générale, l'objectif est de ne pas alourdir ce temps administratif.

#### **(e) TEMPS PARTIEL**

Les demandes de passage à temps partiels feront l'objet d'un échange entre le salarié et les HRBP afin d'apporter une réponse la plus adaptée possible.

#### **(f) AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL PONCTUEL**

Au cours de sa vie professionnelle, le collaborateur peut être amené à devoir faire face à un moment donné, à des difficultés d'ordre personnel nécessitant un aménagement de ses horaires de travail.

Dans la mesure où son poste de travail le permet, en cas de maladie grave ou d'hospitalisation d'un membre de la famille (conjoint, ascendants ou descendants directs), sur présentation de justificatifs médicaux, un aménagement d'horaires ou un temps partiel ou des autorisations d'absence pourront être accordés au salarié, sous réserve de la validation du manager hiérarchique, et ce pour une durée temporaire.

Cet aménagement ponctuel sera formalisé par mail. La Direction des ressources humaines préparera une trame de réponse type à adresser dans un délai maximum d'un mois en cas d'acceptation ou de refus.

Lorsque le salarié a un enfant en situation de handicap, des mesures spécifiques pourront être définies dans l'accord d'entreprise relatif au Handicap.

Un point sur cette mesure sera fait en commission de suivi.

**(g) COMPLEMENT D'INDEMNISATION PENDANT LE CONGE DE SOLIDARITE FAMILIALE**

Le congé de solidarité familiale est un congé d'une durée de trois mois renouvelable une fois. Le droit à ce congé est ouvert au salarié qui assiste un membre de la famille souffrant d'une pathologie mettant en jeu le pronostic vital (descendant, ascendant, frère, sœur ou personne partageant le même domicile, tel que prévu par la loi).

Une allocation journalière d'accompagnement d'une personne en fin de vie est alors versée pendant une durée de 3 semaines, dont le montant est actuellement de 55,15 € par jour (article D 168-6 du Code de la sécurité sociale), et de 27,57 € si le salarié a transformé son congé de solidarité familiale en activité à temps partiel.

Sous réserve que le salarié bénéficie de cette allocation, CGI complétera l'allocation légale à hauteur de 100% du salaire BBS dans les limites du plafond hebdomadaire de la sécurité sociale et pour une durée de 3 semaines (soit actuellement 731€\*3-allocations perçues).

Un point sur cette mesure sera fait en commission de suivi.

Une dispositif encadrant le don de jours de congés sera envisagé et viendra compléter le cas échéant le présent accord.

## ARTICLE IV. LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

---

Les parties signataires s'accordent pour considérer que l'appréciation de la qualité de vie au travail varie selon les individus. Différentes personnes 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 identiques.

La prévention est un axe majeur par ce qu'elle permet de se mettre en situation d'éviter ou d'atténuer les risques possibles d'en prévenir les conséquences.

Les actions de prévention sont classées selon les 3 niveaux :

### ***Section 4.01 Actions de Prévention PRIMAIRE destinées à favoriser un environnement et des conditions de travail de qualité***

Convaincues qu'une bonne santé physique et mentale, ainsi qu'un environnement de travail agréable, contribue à la performance sociale et économique de l'entreprise, les parties décident de mettre en place les actions de prévention primaire autour des axes suivants :

#### **(a) COMMUNICATION ET ECHANGES**

Dans la mesure où un grand nombre de nos salariés ne travaillent pas dans les locaux de l'Entreprise et peuvent avoir des difficultés à bien appréhender la structure de l'organisation de l'entité à laquelle ils appartiennent et des contacts qu'ils peuvent solliciter en cas de besoin, les parties conviennent de la nécessité de mettre en place un document récapitulatif les informations suivantes :

- Entité d'appartenance (BU / sous BU / cost center)
- Manager hiérarchique (et répartition des rôles entre manager hiérarchique et opérationnel)
- Noms et coordonnées des membres de l'Equipe RH de l'entité
- Contacts administratifs (ODM, frais, TS, absences, ...), assistantes
- Coordonnées de la psychologue de l'Entreprise et celles de la ligne d'écoute

Ce récapitulatif (papier ou numérique) sera adressé à tout nouveau salarié et annuellement à tous les membres de l'entité.

De plus, avant le démarrage d'une nouvelle mission, les conditions de réalisation de celle-ci (modalités de déplacements, contenu de la mission, éventuelles conditions spécifiques et prévention associée) doivent être présentées au salarié.

Par ailleurs, les parties rappellent que l'Entretien Annuel (EAD) correspond à un moment privilégié d'échange entre un collaborateur et son manager hiérarchique à l'occasion duquel un point est réalisé en matière de réalisation et de développement personnel, d'organisation et de charge de travail, de conciliation vie privée/vie professionnelle. Le salarié ne pourra pas être contraint de réaliser son EAD sur l'heure de déjeuner ni après 18h00.

A ce titre, chaque BU a pour objectif de faire réaliser ces EAD dans les délais et de s'assurer que l'ensemble des salariés en a effectivement bénéficié. Si l'objectif n'est pas atteint, cela se traduira dans la fixation des objectifs du manager hiérarchique l'année suivante.

En outre, il appartient aux comités de Direction de BU de développer les temps d'échanges au sein des équipes afin de débattre sur les souhaits d'amélioration des salariés, l'actualité économique et la stratégie business de la BU, leur équilibre vie vie professionnelle/vie privée, ...etc.

Ces échanges individuels ou collectifs peuvent être mis en œuvre à l'occasion d'évènements ludiques de l'entité, de Quarterly Meeting, des points de rencontre MSAP, d'ateliers, ...

Les informations communiquées lors d'évènements collectifs doivent être transmis aux collaborateurs invités n'ayant pas pu s'y rendre.

Enfin, l'Entreprise communiquera en externe, par exemple auprès de clients, la démarche dans laquelle s'inscrit l'entreprise pour garantir un environnement de travail serein à tous ses salariés et socialement responsable. La démarche sera communiquée à la commission de suivi.

#### **(b) GROUPES D'ÉCHANGES**

Chaque BU devra développer des groupes d'échanges autour par exemple d'une technologie ou d'une offre qui auront vocation à permettre aux salariés d'échanger de façon interactive au travers d'informations descendantes / « feed back » des salariés sur leurs situations de travail / partages de bonnes pratiques et/ou de compétences.

Chaque BU devra fixer un objectif à l'un de ses Directeurs pour organiser et animer ces communautés. Un point sur leur réalisation sera fait chaque année en commission de suivi.

#### **(c) ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT**

Les parties partagent le besoin d'adopter et/ou de maintenir des modes de fonctionnement et d'organisation qui participent au bien-être au travail. Pour cela, les analyses et orientations en matière d'organisation du travail doivent prendre en compte les aspects humains au même titre que les aspects techniques et économiques.

A ce titre, les projets de transformation (réorganisations d'ampleur, ...) de l'Entreprise devront être étudiés avec les conseils de l'IPRP sous l'angle Facteurs Humains.

En outre, les parties conviennent de l'intérêt de définir dans le cadre du présent accord, une trame de plan d'accompagnement du changement destinée à être utilisée à l'occasion de ces projets de transformation (réorganisation d'ampleur qui introduit un changement définitif dans l'organisation et agit sur les conditions de travail des salariés de manière importante). Ainsi, ces plans devront intégrer les points suivants :

- Contexte / besoins / objectifs
- Présentation du projet / périmètre / effectifs concernés
- Impacts RH (contrats de travail, contenu des postes, évolution de carrière, ...)
- Impacts techniques éventuels
- Impacts financiers
- Plan d'accompagnement et de communication
- Planning de mise en œuvre

Puis, ils seront présentés aux Instances représentatives du personnel concernées, à l'occasion des procédures d'information consultation.

#### **(d) CONCILIATION VIE PRIVÉE – VIE PROFESSIONNELLE**

Les parties conviennent que la conciliation vie privée / vie professionnelle revêt une importance toute particulière en matière de QVT et présente également des liens étroits avec l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Les mesures en faveur de la conciliation vie privée / vie professionnelle feront l'objet d'un article spécifique du présent accord.

## **Section 4.02 Actions de Prévention SECONDAIRE destinées à apprendre à gérer les situations à risque**

Dans le cadre des actions de prévention à mener, l'engagement de tous et à tous les niveaux de l'entreprise est recherché et indispensable.

C'est pourquoi, une meilleure sensibilisation ou une formation adaptée de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, y compris les salariés, participent notamment à la réduction des cas de survenance de RPS. Elles permettront de développer la prise de conscience, la compréhension des risques et la manière de les prévenir et d'y faire face.

### **(a) SENSIBILISATION DES SALARIES**

#### ➤ **LORS DE L'INTEGRATION DANS L'ENTREPRISE**

Afin de faciliter l'intégration de tout nouvel embauché, un parcours d'intégration est systématiquement établi conformément aux politiques en vigueur.

De même, chaque nouvel arrivant doit être informé des politiques RH de l'Entreprise et en particulier de la politique QVT comprenant le contenu du présent accord, dans le cadre du kit pratique disponible sur l'Intranet.

Ces informations sont disponibles dans :

- Le Carnet de bord (pack d'accueil remis au nouvel arrivant)
- Lors des sessions d'accueil/intégration
- Sur l'intranet CynerGI
- Sur le portail Oxygène

#### ➤ **TOUT AU LONG DE SON PARCOURS PROFESSIONNEL**

L'Entreprise veille à ce que chaque collaborateur soit régulièrement informé sur la qualité de vie et la santé au travail. Ces informations sont disponibles dans :

- Des articles thématiques sur la santé au travail
- Des conférences en ligne
- Lors de campagne de sensibilisation des acteurs de Santé

En outre, une communication annuelle sera envoyée à tous les salariés pour leur rappeler les fondamentaux de l'accord ainsi que les différents moyens mis à leur disposition, au travers du kit pratique également disponible sur l'Intranet.

Chaque HRBP devra présenter cet accord à l'occasion une réunion d'information à toutes les personnes ayant un poste d'encadrement de son entité ainsi qu'aux équipes RH afin de les mobiliser et les sensibiliser sur les enjeux et l'importance que revêt la qualité de vie au travail. Ce type de réunion d'information est organisé chaque année.

#### ➤ **EN PERIODE D'INTERMISSION**

Les périodes d'intermission sont inhérentes à notre activité.

La période d'intermission s'effectue par principe dans les locaux de l'Entreprise. Les entités doivent, en conséquence, prévoir des espaces de travail afin que les salariés puissent s'installer au sein des locaux dans un environnement physique adéquat. L'entité pourra également autoriser de manière exceptionnelle le salarié à rester chez lui. Dans ce cas, l'entité lui fera signer la « Charte d'engagement durant une période d'inter-contrat ».

Tout salarié en intermission doit se voir attribuer une tâche en adéquation avec ses compétences autant que possible pour maintenir le lien avec l'Entreprise (formation ou e-learning à faire (exemple anglais...)), séance de retours d'expérience sur les missions faites, rédaction de mémentos et guides, rédaction de documents sur les process métier, mise en place d'une base de données contenant les bonnes pratiques par métier ou technologie, développement de projet en interne, propositions commerciales...).

Pour tous les salariés étant en inter-contrat depuis au moins 3 mois, un point avec le manager et/ou HRBP sera fait. Il permettra de faire le bilan sur la période d'intermission, revoir les objectifs annuels, faire un point sur les compétences et l'adéquation avec la réalité du marché, sur les missions potentiellement proposées, les moyens pour lui permettre de repartir en mission rapidement (formation avec inscription prioritaire...).

#### ➤ **A L'ISSUE D'UNE SUSPENSION D'ACTIVITE**

La reprise d'activité suite à une suspension d'activité de longue durée (>3 mois calendaires) doit être accompagnée. Sont visés tous les types de suspensions du contrat de travail.

Un entretien de retour avec le manager sera mis en place afin de faciliter la réintégration du salarié. Cet entretien sera programmé dès le retour du salarié.

Une fiche pratique sous forme de mémo, reprenant les différents points à évoquer au cours de l'entretien, sera élaborée.

#### **(b) FORMATION DES MANAGERS**

Les parties conviennent de poursuivre les actions suivantes :

##### ➤ **UNE FORMATION QVT OBLIGATOIRE**

Cette formation a pour objet de former les managers à la prévention des RPS et les attitudes managériales à adopter afin d'éviter des situations à risques, d'être capable de les identifier, d'accompagner et d'orienter les salariés.

L'objectif est de dispenser cette formation à l'ensemble des managers.

Les personnes visées sont les suivantes : en priorité, et sur un mode descendant, tous les collaborateurs ayant un coefficient 190 et plus, et ensuite toute personne en situation d'encadrement (manager opérationnel ou hiérarchique) quel que soit son coefficient et y compris nouveaux embauchés. Les Comités de direction de BU devront inciter les personnes non formées à suivre cette formation. Les équipes RH et les membres de CHSCT la suivront également.

Tous les managers hiérarchiques et opérationnels doivent avoir suivi cette formation sur la durée de l'accord.

L'objectif se déclinera de la façon suivante :

Toutes les personnes en situation d'encadrement sont éligibles à cette formation. A la fin de la 3<sup>ème</sup> année de l'accord, l'objectif est d'avoir formé 600 personnes en situation d'encadrement (soit 200 par an).

##### ➤ **LA MISE EN PLACE DE MODULES MANAGEMENT VIA L'UNIVERSITE CGI**

L'Entreprise considère la relation managériale comme un élément majeur de son activité et à ce titre intègre dans son catalogue un module de formation qui abordera la qualité de la relation managériale vis-à-vis des membres de son équipe (respect et écoute des salariés).

Tous les managers hiérarchiques doivent avoir suivi cette formation sur la durée de l'accord.

➤ **LA MISE A DISPOSITION D'OUTILS**

Un kit pratique RPS sera élaboré à destination de tous les managers pour appréhender les RPS, les identifier et y faire face.

L'Entreprise mettra également à disposition des procédures permettant de faire face aux situations d'urgence et de crise (cf. article relatif à la prévention tertiaire). Celles-ci seront communiquées à la commission de suivi.

➤ **A L'OCCASION D'UNE PROMOTION**

Les parties conviennent que la promotion à une fonction managériale (au sens hiérarchique ou opérationnel) nécessite de s'assurer au préalable que le candidat à une telle promotion dispose des aptitudes comportementales / qualités relationnelles / savoir-être requis au management d'équipe. Ces aptitudes devront être appréciées par les membres du Codir de la BU avant la nomination.

En outre, afin que cette prise de fonction soit un succès, un plan d'accompagnement doit être systématiquement envisagé. Lorsqu'il s'agit d'une promotion à un poste d'encadrement hiérarchique d'équipe, le responsable hiérarchique abordera obligatoirement la nécessité de suivre une formation Management (la formation sera obligatoire s'il n'a pas été formé auparavant).

**Section 4.03 Actions de Prévention TERTIAIRE destinées à traiter des situations d'urgence et de crise**

**(a) LES PROCEDURES DE GESTION DE CRISE**

En dépit des mesures de prévention existantes, la survenance d'un événement est toujours possible. Cela nécessite de se préparer afin de limiter les atteintes à la santé pour les personnes concernées directement ou indirectement.

Les évènements et situations que les managers doivent entre autres pouvoir gérer sont :

- Survenance d'un évènement susceptible de produire un stress post-traumatique (agressions violentes, accidents graves, etc.) ;
- Situation susceptible d'être qualifiée de harcèlement sexuel ou moral ;
- Menace de suicides ;
- Survenance d'un suicide ou d'une tentative de suicide.

Pour ce faire, l'Entreprise mettra en place des procédures à destination des managers permettant de faire face à ces situations d'urgence. Ces procédures seront remises aux managers à l'occasion de la formation QVT.

Dans ces situations, il est dans l'intérêt de tous d'agir avec la discrétion nécessaire pour protéger la dignité et la vie privée de chacun. Aucune information, autre qu'anonymisée ne doit être divulguée aux parties non impliquées dans l'affaire en cause.

Concernant le harcèlement (moral et sexuel) et la violence au travail, l'Entreprise réaffirme que ce type d'agissement n'est pas admis en son sein. Les plaintes doivent être étayées par des informations détaillées. Les fausses accusations délibérées ne seront pas tolérées et exposent l'auteur à des poursuites.

**(b) LES PROCESSUS D'ALERTE**

Tout salarié dans une situation d'urgence, contacte son manager hiérarchique (n+1), son HRBP et/ou le Directeur de sa BU pour les informer de la situation. Sont visées les situations susceptibles

d'entraîner de graves conséquences pour la santé du salarié. L'Entreprise s'engage à s'entretenir avec le salarié (avec pour objectif de le faire rapidement) et analyser la situation avec lui et les personnes nécessaires, afin de prendre dans les plus brefs délais les mesures qui s'avèreraient nécessaires pour remédier à la situation. Un « feed-back » des actions menées sera communiqué au salarié à l'origine de l'alerte. Ce processus d'alerte sera rappelé annuellement dans les communications de la Direction.

Les actions sont menées selon le processus suivant :

Lorsque un représentant du personnel est alerté par un salarié, celui-ci prend contact rapidement avec le HRBP puis le processus se déroule comme indiqué ci-dessous (des premières actions de protection sont prises, etc.).

Lorsque l'Entreprise (management ou RH) est alertée par un salarié en situation d'urgence (ou qui a connaissance d'une situation d'urgence), le processus se déroule de la manière suivante :

- Après information de la situation, le HRBP prend contact avec le salarié (ou le représentant du personnel ayant saisi le HRBP) et un rendez-vous est organisé si nécessaire ;
- Des premières actions de protection sont prises ;
- Une analyse de la situation est réalisée ; cette analyse peut être complétée d'une étape de médiation entre les parties prenantes et le HRBP (et le représentant du personnel ayant saisi le HRBP) ;
- Les actions visant à régler la situation sont déterminées et mises en œuvre ;
- Si besoin, il est proposé ou fait appel à une assistance médicale et/ou psychologique ;
- Un retour des actions menées ou en cours est fait auprès du salarié concerné (ou du représentant du personnel ayant saisi le HRBP) ;
- Un suivi RH renforcé des personnes concernées est réalisé pendant 6 mois (en cas d'arrêt maladie découlant de la situation, ce suivi commencera au retour du salarié) ;
- Le manager devra veiller à ce que d'autres salariés de l'Entreprise travaillant avec ce salarié ne soient pas placés dans la même situation, notamment si le salarié est chez le client.

#### **LA CELLULE DE CRISE**

- Si la situation le justifie de par sa gravité, une cellule de crise est déclenchée par le HRBP.

La cellule de crise est composée du Médecin du travail local ou coordinateur ou de la psychologue CGI, du manager, et du HRBP de l'entité concernée. Lorsqu'un représentant du personnel a saisi le HRBP, il est intégré à la cellule.

- La cellule examine la situation critique,
- La cellule préconise des actions à suivre : enquêtes à mener, ... etc.

Les membres de la cellule sont tenus par une obligation de confidentialité.

#### **(c) LES DISPOSITIFS DE GESTION DE CRISE**

Ils ont vocation à mettre en sécurité un salarié vivant une situation de souffrance et à communiquer les principes d'actions à tout salarié témoin afin qu'il puisse agir au plus vite de manière appropriée.

#### **➤ LA BIENVEILLANCE COLLECTIVE**

Les parties conviennent de développer la « bienveillance collective » dans un souci d'identification des salariés en souffrance et d'aide pour trouver des solutions individuelles ou collectives.

C'est pourquoi, les collègues témoins de situations de souffrance au travail doivent être sensibilisés au fait de pouvoir remonter ces situations en toute confidentialité.

➤ **UNE LIGNE D'ECOUTE**

Afin de favoriser l'accès au soutien psychologique aux salariés qui en auraient besoin, l'Entreprise mettra à disposition de l'ensemble des salariés (« programme d'aide aux membres ») une ligne téléphonique d'assistance psychologique disponible 24/24 heures et 7/7 jours afin de les soutenir en cas de difficultés. Ces intervenants externes à l'Entreprise pourront orienter vers les acteurs de l'entreprise si besoin.

Les salariés devront pouvoir ainsi bénéficier gratuitement de rendez-vous téléphoniques et/ou physiques avec des professionnels tels que des psychologues.

L'anonymat et la confidentialité seront garantis vis à vis des salariés.

➤ **UNE INTERVENTION D'EXPERTS SUR SITE EN CAS D'EVENEMENTS TRAUMATIQUES**

En cas de situation grave et exceptionnelle, CGI déploiera des professionnels sur site afin d'accompagner la gestion d'après-crise, d'orienter et accompagner les salariés, le cas échéant vers des professionnels de santé externes compétents.

## ARTICLE V. LE SUIVI

---

### **Section 5.01 La transcription de l'exposition aux risques dans le DUER**

Le Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER) est un outil dynamique à la disposition des principaux acteurs dans la prévention des risques professionnels. Une partie consacrée à l'exposition aux RPS est intégrée au DUER.

Les différents facteurs d'exposition aux RPS sont susceptibles d'évoluer et sont réactualisés à l'issue du diagnostic de l'enquête.

Les membres de la commission de suivi du présent accord ont accès aux DUER et peuvent proposer des améliorations.

### **Section 5.02 Les indicateurs de suivi de l'exposition de la Qualité de Vie au Travail**

Les indicateurs suivants sont transmis à la commission de suivi.

#### ➤ **Indicateurs annuels disponibles au niveau des IRP :**

- Résultats MSAP
- Rapports des médecins du travail
- Rapport de la psychologue
  - Nombre d'interventions sur des projets et nombre d'interventions individuelles
- Bilans sociaux (absentéisme, accident du travail,...)
- DUER

#### ➤ **Indicateurs semestriels annuels disponibles au niveau des IRP :**

- Suivi des départs tel que communiqué au CCE

#### ➤ **Indicateurs issus des commissions existantes :**

- Commission de suivi de l'accord télétravail
- Commission de suivi de l'accord ARTT
- Commission de suivi de l'accord Egalité Femmes/Hommes
- Commission de suivi de l'accord en faveur de l'Emploi des personnes en situation de Handicap

Ces indicateurs seront transmis après chacune des Commissions.

#### ➤ **Résultats de l'évaluation/diagnostic global**

#### ➤ **Indicateurs liés aux actions de l'accord :**

##### **Indicateurs semestriels :**

- Absences par entité (BU et Fonctions Centrales) :
  - Arrêt pour maladie :
    - Nombre d'arrêts
    - Nombre de personnes
    - Nombre de jours

- Nombre d'arrêt de plus de 3 semaines
- Nombre de formations dispensées en vertu du présent accord
  - Nombre de managers formés par BU
  - Nombre de managers restant à former
  - Nombre d'élus formés
- Suivi des missions et intermissions
  - Nombre d'ordres de mission établis
  - Nombre d'intermissions > 3 mois
- Nombre de cellules de crise réunies en vertu du présent accord (BU concernées et problématiques rencontrées)

**Indicateurs annuels :**

- Nombre de sollicitations du « programme d'aide aux membres »
  - Dont Ligne d'écoute
    - Nombre d'appels
    - Nombre d'orientation vers un professionnel
- Nombre de groupes d'échanges
- Nombre de réunions d'information par BU
- Nombre d'aménagement du temps de travail ponctuel
  - Nombre de demandes
  - Nombre de bénéficiaires
- Nombre de Congés Solidarité Familiale
  - Nombre de demandes
  - Nombre de bénéficiaires
- Interventions expert externe en cas d'événements traumatiques
  - Nombre d'intervention par site et par BU

Cette liste d'indicateurs ne résume pas à eux seuls le contenu des échanges lors des commissions, au cours desquelles pourront être abordés d'autres aspects en lien avec le contenu de l'accord.

***Section 5.03 La commission de suivi de l'accord qualité de vie au travail***

**(a) MISSION**

Cette commission est chargée de :

- Etudier conjointement avec la Direction le questionnaire de l'enquête
- Analyser les résultats de l'enquête/diagnostic global
- Suivre l'ensemble des actions définies par l'accord et les indicateurs associés
- Proposer des actions d'amélioration
- Proposer des modifications sur la trame de DUER

La Commission se réunit 2 fois par an.

Au cours de la 1<sup>ère</sup> année, une réunion supplémentaire sera organisée afin de choisir le cabinet pour réaliser le futur diagnostic, comme indiqué à l'article 2.01.

Les parties conviennent que les documents devront être transmis à la commission dans un délai raisonnable en amont des réunions (objectif de transmission 10 jours au préalable).

**(b) COMPOSITION**

Siègent de manière permanente à la commission :

- 2 représentant(s) de la Direction
- 2 représentant(s) de chacune des Organisations Syndicales signataires de l'accord
- Les médecins du travail CGI
- La psychologue

## Article VI. DISPOSITIONS FINALES

---

### ***Section 6.01 – Champ d’application de l’accord***

Les dispositions du présent accord s’appliquent à tous les salariés de CGI France (hors Luxembourg et Maroc).

### ***Section 6.02 – Durée et entrée en vigueur***

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée courant à compter du premier jour du mois suivant la date de dépôt et pour une durée de 3 ans.

Les parties signataires peuvent demander révision de cet accord, en cas d’évolution de la loi et/ou des accords de branche ayant un impact sur ledit accord.

En outre, le présent accord pourra être dénoncé à tout moment par l’une ou l’autre des parties signataires avec un préavis de 3 mois, par lettre recommandée avec A.R.

CGI et les organisations syndicales représentatives se réuniront pendant la durée du préavis afin de discuter les possibilités d’un nouvel accord.

A défaut de conclusion d’un nouvel accord pendant la durée du préavis, les dispositions du présent accord deviendront automatiquement et définitivement caduques à l’issue du préavis.

### ***Section 6.03 – Publicité du présent accord***

Les Organisations Syndicales auront jusqu’au 2 décembre 2015 à 18 heures pour apposer leur signature sur cet accord. Un exemplaire sera ensuite transmis à chaque organisation syndicale afin que les organisations syndicales non signataires puissent exercer leur éventuel droit d’opposition.

Sans réponse de leur part sous 8 jours, un exemplaire sera déposé par voie papier et un transmis sur support électronique à la Direction Départementale du travail et de l’Emploi de Nanterre.. Un exemplaire sera adressé au secrétariat du greffe du Conseil de Prud’hommes du lieu de signature.

### ***Section 6.04 Information des salariés sur les dispositions de l’accord***

Cet accord d’entreprise fera l’objet d’une large diffusion au sein de L’Entreprise. Il sera mis à la disposition de l’ensemble des salariés sur le portail intranet.

Fait à Courbevoie, le  
En huit exemplaires originaux

Pour CGI  
Benoît FROMENT

Pour la F3C – CFDT  
Arnaud DEGROISE

Pour la CFTC  
Patrick RENAULT

Pour la CFE-CGC  
Youval AMSELLEM

Pour la CGT  
Jean-Pierre BAROUEHEL-MOUREAU