

**ACCORD COLLECTIF NATIONAL DU 30 SEPTEMBRE 2009 RELATIF
A L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL
DANS LA BRANCHE PROFESSIONNELLE DE LA PHARMACIE D'OFFICINE**

Entre les soussignées :

- LA FEDERATION DES SYNDICATS PHARMACEUTIQUES DE FRANCE
13, rue Ballu – 75009 PARIS
- L'UNION NATIONALE DES PHARMACIES DE FRANCE
57, rue Spontini – 75116 PARIS
- L'UNION DES SYNDICATS DE PHARMACIENS D'OFFICINE
43, rue de Provence – 75009 PARIS

D'une part,

Et

- LA FEDERATION NATIONALE DU PERSONNEL D'ENCADREMENT DES INDUSTRIES CHIMIQUES ET CONNEXES (C.F.E. / C.G.C.)
56, rue des Batignolles – 75017 PARIS
- LA FEDERATION NATIONALE DES INDUSTRIES CHIMIQUES (C.G.T.)
263, rue de Paris – 93514 MONTREUIL CEDEX
- LA FEDERATION NATIONALE DE LA PHARMACIE « FORCE OUVRIERE » (F.O.)
7, passage Tenaille – 75014 PARIS
- LA FEDERATION NATIONALE DES SYNDICATS CHRETIENS DES SERVICES DE SANTE ET SOCIAUX (C.F.T.C.)
10, rue Leibniz – 75018 PARIS
- LA FEDERATION NATIONALE DES SYNDICATS DES SERVICES DE SANTE ET SERVICES SOCIAUX (C.F.D.T.)
47/49, avenue Simon Bolivar – 75950 PARIS CEDEX 19

D'autre part,

Vu le code du travail, notamment les articles L. 1151-1 et suivants, L. 4111-1 et suivants, L. 4621-1 et suivants, L. 5211-1 et suivants ;
Vu l'accord national interprofessionnel étendu du 2 juillet 2008 sur le stress au travail ;
Vu la convention collective nationale étendue de la Pharmacie d'officine du 3 décembre 1997 et ses annexes ;

Préambule

Le présent accord, relatif à l'amélioration des conditions de travail dans les officines de pharmacie, définit les orientations et les mesures nécessaires en vue d'assurer la prévention des risques professionnels, la qualité des conditions de travail et la prise en compte du handicap dans les entreprises officinales.

Les organisations syndicales signataires soulignent qu'elles partagent, dans la mise en œuvre de ces priorités, les valeurs suivantes :

- le respect de la personne, signifiant que chacun, au sein de l'équipe officinale, doit s'investir dans une démarche prévention ;
- la transparence, d'où il ressort que l'adhésion à la mise en œuvre d'un système d'organisation du travail dans l'entreprise est une condition clé de sa réussite et que les méthodes utilisées doivent être compatibles avec le respect de la personne, à savoir une prise en compte des situations de travail, l'information des salariés et leur engagement dans le cadre d'une démarche globale et dynamique concertée avec l'employeur ;
- le dialogue social, qui implique d'associer les salariés et leurs instances représentatives, lorsqu'elles existent au sein de l'entreprise, à la politique de prévention arrêtée et à sa mise en œuvre.

Elles soulignent également, dans le prolongement des valeurs ci-dessus, la nécessité de prendre en compte dans les entreprises officinales la pénibilité au travail induite par certaines conditions de travail dont l'existence, contraire à l'épanouissement des salariés dans leur travail, a pour conséquence de nuire à une efficacité optimale de l'équipe officinale et par suite, à la compétitivité de l'entreprise.

Titre I – Santé et sécurité au travail dans les entreprises officinales

Dispositions liminaires

Les partenaires sociaux entendent souligner que la préservation et l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail constituent une priorité dans la branche et que l'action conjointe des employeurs et des salariés est nécessaire pour améliorer le fonctionnement du dispositif de prévention des risques professionnels.

Les partenaires sociaux rappellent que la protection de la santé et de la sécurité au travail relève de la responsabilité de l'employeur et doit être prise en compte dans l'organisation de l'entreprise. Ils rappellent également que les salariés sont de leur côté, acteurs de leur propre sécurité et de celle de leurs collègues de travail.

L'évaluation des risques professionnels dans l'entreprise s'inscrit dans une démarche de prévention et de qualité visant à préserver la sécurité et la santé des salariés mais aussi à améliorer les conditions de travail de ces derniers pour un développement harmonieux des compétences de chacun et une meilleure efficacité des moyens humains mis en œuvre au sein de l'entreprise.

Les parties signataires entendent ainsi réaffirmer leur volonté de préserver la santé et la sécurité au travail des salariés de l'entreprise officinale et d'améliorer leurs conditions de travail.

Article 1^{er} – L'identification et la prévention des risques dans les entreprises officinales

La prévention des risques professionnels consiste à prendre les mesures nécessaires pour préserver la santé et la sécurité des salariés intervenant dans l'entreprise dans le cadre de leurs fonctions.

La mise en œuvre de mesures de prévention nécessite au préalable d'évaluer les risques professionnels dans l'entreprise et tout d'abord de les identifier.

L'évaluation *a priori* des risques professionnels constitue un des principaux leviers de progrès dans la démarche de prévention des risques professionnels au sein de l'entreprise officinale. Elle s'inscrit dans une dynamique de mise en œuvre de mesures visant à la meilleure prévention possible et constitue un moyen essentiel pour préserver la santé et la sécurité des salariés sous la forme d'une recherche en amont, systématique et exhaustive, des facteurs de risque auxquels ils peuvent être exposés.

Le pharmacien titulaire d'officine et employeur est responsable de l'évaluation et de la maîtrise des risques pour la santé et la sécurité au travail. Il lui appartient donc d'initier et d'organiser l'évaluation *a priori* des risques, ainsi que d'assurer sa mise à jour.

L'évaluation *a priori* des risques pour la santé et la sécurité des salariés de l'équipe officinale comporte habituellement trois étapes :

1. une évaluation initiale comportant une identification des dangers par le recensement de l'ensemble de ceux-ci ;
2. la fixation de priorités en fonction des résultats de l'évaluation initiale (suivant probabilité et gravité des risques) ;
3. l'établissement d'un plan de prévention visant notamment la maîtrise des risques et la programmation des actions de réévaluation.

L'employeur consulte les représentants du personnel préalablement à toute démarche d'évaluation *a priori* des risques et sur les décisions qui en découlent. En l'absence d'Institutions Représentatives du Personnel (IRP), l'employeur associe ses salariés dans cette démarche collective et participative d'évaluation des risques ; ils fixent des objectifs et en assurent régulièrement le suivi.

L'évaluation des risques porte notamment sur l'environnement de travail, l'utilisation régulière ou non de matières et matériels spécifiques et l'organisation du travail.

Les résultats de l'évaluation de ces risques professionnels doivent être transcrits dans un document synthétique (dit « document unique »), conformément aux dispositions légales en vigueur, avec mise à jour annuelle ou lors de toute modification des conditions de travail.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels doit être tenu à la disposition de tous les salariés de l'entreprise officinale. Un avis affiché dans les lieux de travail devra préciser les modalités de consultation de ce document par le personnel.

L'employeur doit également établir et tenir à jour le registre unique regroupant les attestations de vérification et contrôles mis à sa charge au titre de l'hygiène et de la sécurité du travail ainsi que les observations éventuelles de l'inspection du travail. Il doit également conserver les fiches d'aptitude établies par le médecin du travail qui peuvent être réclamées à tout moment.

Il doit en outre tenir à disposition du médecin du travail et des salariés concernés les fiches de données de sécurité concernant les produits chimiques ; ces fiches sont fournies par le fournisseur de ces produits.

Une première annexe au présent accord établit une liste non exhaustive des principaux risques rencontrés en pharmacie d'officine.

Article 2 – Les acteurs de la Santé au travail dans les entreprises officinales

2-1 : Rôle et responsabilité du Pharmacien titulaire d'officine

Le pharmacien titulaire doit veiller à la stricte application des dispositions relatives à la sécurité sur les lieux de travail, en informant les salariés pendant leur temps de travail des consignes de sécurité nécessaires. Des actions de formation adaptées pourront être proposées au personnel. Dans tous les cas, la responsabilité de l'employeur pourrait être engagée en cas de non-respect des règles de sécurité au travail.

Des consignes compréhensibles seront affichées dans l'officine et notamment dans les locaux où sont stockées les matières inflammables.

La participation active de chaque salarié à la prévention des risques est nécessaire, non seulement pour assurer sa propre sécurité mais aussi celle de l'ensemble de l'équipe officinale du fait de ses actes.

En cas de danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, tout salarié quelle que soit la fonction exercée au sein de l'entreprise officinale, est en droit d'en aviser immédiatement l'employeur et de suspendre son activité ; le pharmacien titulaire doit prendre les mesures et donner les instructions nécessaires pour permettre aux salariés, en situation de danger grave, imminent et inévitable, d'arrêter le travail pour se mettre en sécurité.

L'employeur ne peut sanctionner le salarié qui déclenche la procédure d'alerte et de retrait, sauf abus par le salarié.

En cas d'intervention de salariés d'une entreprise extérieure, notamment d'une entreprise de nettoyage, le pharmacien titulaire devra informer le prestataire de services des consignes de sécurité applicables dans son officine.

2-2 : Rôle et responsabilité du personnel d'encadrement

Le personnel d'encadrement, notamment les pharmaciens adjoints, doit veiller au respect par les salariés des consignes de sécurité. Il sera particulièrement vigilant à l'égard des jeunes en formation et des stagiaires en pharmacie.

Il peut être plus spécialement associé au titulaire de l'officine dans la recherche des mesures concourant à une amélioration des conditions de sécurité au travail.

2-3 : Rôle et responsabilités des Institutions Représentatives du Personnel

Les Délégués du Personnel (DP) sont investis des missions dévolues aux membres du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), qu'ils exercent dans le cadre des heures de délégation qui leur sont propres. Ils ont notamment pour rôle de s'occuper des

activités de prévention des risques professionnels. Ils ont un rôle d'alerte en cas d'atteinte aux droits des personnes ou à leur santé physique et mentale.

2-4 : Rôle des partenaires extérieurs à l'entreprise officinale

Des structures extérieures à l'entreprise officinale peuvent concourir à améliorer la sécurité et la santé au travail au sein de l'officine en apportant une aide technique au chef d'entreprise ; il s'agit notamment des services inter-entreprises de santé au travail, des Agences Régionales pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT), des CRAM ou de tout consultant spécialisé dans ce domaine.

Article 3 – Les services de santé au travail

Les parties signataires rappellent l'importance du rôle de conseil des Services de santé au travail auprès des employeurs, des salariés et, lorsqu'ils existent, des représentants du personnel afin d'éviter l'altération de la santé des salariés du fait de leur travail lors de leur vie professionnelle.

Les employeurs doivent veiller au respect de leurs obligations, à savoir :

- l'adhésion annuelle aux Services de santé au travail pour tous leurs salariés ;
- l'affichage de leurs coordonnées sur le lieu de travail ;
- le suivi médical obligatoire de leurs salariés :
 - lors de l'embauche,
 - après une absence d'au moins 21 jours pour cause de maladie ou d'accident non professionnel,
 - après une absence d'au moins 8 jours pour cause d'accident du travail,
 - après un congé de maternité,
 - après une absence pour cause de maladie professionnelle,
 - en cas d'absences répétées pour raison de santé.

Lors d'absences de longue durée, les employeurs et les salariés notamment, peuvent solliciter une visite de pré-reprise auprès de leur Service de santé au travail préalablement à la reprise du travail du salarié en vue de faciliter son retour à l'emploi au sein de la pharmacie d'officine ; l'avis du médecin du travail devra être à nouveau sollicité lors de la reprise effective de l'activité professionnelle.

La cotisation annuelle des employeurs à leur Service de santé au travail constitue un forfait annuel de prévention, indépendant de la périodicité du suivi médical individuel. Ce forfait finance un ensemble d'actions et de prestations définies par chaque Service en réponse aux besoins et aux souhaits de ses adhérents en contrepartie de leurs cotisations ; ces actions sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires comprenant des médecins du travail et, en lien avec eux, des intervenants d'autres disciplines (ex. ergonomie, métrologie en matière d'éclairage ou de bruit, psychologie, service social,...).

Ces actions comprennent notamment :

- l'aide à l'évaluation des risques professionnels (Fiche d'entreprise et Document unique) et la réalisation d'actions de prévention en milieu de travail pour prévenir ces risques, en lien avec leur évaluation et évolution dans le temps ;
- un suivi médical individuel des salariés, prioritairement ciblé sur les populations officinales les plus exposées aux risques professionnels auquel s'ajoutent, à tout

- moment, en tant que de besoin, des possibilités de visites à la demande de l'employeur ou du salarié ;
- des actions collectives et individuelles de sensibilisation et de prévention en sécurité et santé travail.

Ces différentes prestations sont organisées par les services de santé au travail sans surcoût pour les employeurs, afin de les aider à répondre à leur obligation de prévention vis-à-vis de leurs salariés. Il appartient en conséquence aux employeurs, de solliciter leur service de santé au travail afin d'exprimer leurs besoins au regard des prestations offertes.

Titre II – Prévention des risques psycho-sociaux dans les entreprises officinales

Article 4 – Le stress au travail

4-1 Dispositions liminaires

Le stress au travail est considéré comme une préoccupation à la fois de l'employeur et des salariés nécessitant une action commune spécifique.

Le stress peut affecter potentiellement les salariés travaillant à l'officine quels que soient la taille de celle-ci, le poste occupé ou la relation d'emploi. Cependant, tous les salariés ne sont pas nécessairement affectés par le stress au travail.

La lutte contre le stress au travail doit conduire à une plus grande efficacité et à une amélioration de la santé et de la sécurité du travail, avec les bénéfices économiques et sociaux qui en découlent pour l'entreprise et ses salariés.

En conséquence, les partenaires sociaux souhaitent:

- ✓ Augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail par l'employeur, les salariés et leurs représentants, sans culpabiliser pour autant l'individu par rapport au stress.
- ✓ Attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail, et ce le plus précocement possible.
- ✓ Fournir aux employeurs et aux salariés un cadre qui permette de faire face aux problèmes de stress au travail en le prévenant, en l'éliminant ou à défaut en le réduisant.

Dans ce cadre, ils considèrent que la préservation de la santé des salariés nécessite :

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

4-2 Description du stress au travail

Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources

pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

Différents individus peuvent toutefois 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 causer des problèmes de santé (fatigue chronique, troubles musculo-squelettiques, atteintes cardiovasculaires, dépression,...).

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 mais aussi par des facteurs d'origine extérieure au milieu du travail, susceptibles d'entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail.

Aussi, toute manifestation de stress au travail ne doit pas être nécessairement considérée comme stress lié au travail.

4-3 Identification du stress au travail

4-3-1 Les indicateurs de stress au travail

Un certain nombre d'indicateurs potentiels de stress, sans toutefois être exhaustifs, peuvent révéler la présence de stress dans l'officine et constituer des signaux d'alerte éventuels.

Ce peut être le cas notamment :

- d'un niveau élevé d'absentéisme ;
- de plaintes répétées des salariés ;
- de demandes de visites spontanées des salariés auprès du médecin du travail ;
- d'un taux de fréquence élevé des accidents du travail ;
- de passages d'actes violents, d'énervements ou de pleurs inconsidérés ;
- d'un climat interne dégradé ;
- de relations difficiles avec la clientèle.

4-3-2 Les manifestations du stress au travail

Le stress au travail peut se manifester de diverses manières et produire notamment des effets d'ordre :

- physiologique ou émotionnel : nervosité, irritation, crises d'angoisse, palpitations ;
- cognitif : réduction de l'attention et de la perception, oublis, erreurs de délivrance ;
- comportemental : agressivité, impulsivité, démotivation ;

susceptibles d'emporter des effets négatifs tant à l'égard des autres membres de l'équipe officinale que dans les relations avec la clientèle.

4-3-3 L'analyse des causes du stress au travail

L'identification d'un problème de stress au travail doit passer par une analyse de ses causes telles que :

- L'organisation du travail (dépassements excessifs et systématiques d'horaires, degré d'autonomie, mauvaise adéquation du travail à la capacité et aux moyens mis à la disposition des salariés, charge de travail réelle manifestement excessive, objectifs disproportionnés ou mal définis, mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management, etc...) ;
- Les conditions et l'environnement de travail (exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à la chaleur, à des substances dangereuses, etc...) ;
- L'insuffisance de communication au sein de l'officine quant aux objectifs attendus et au rôle de chaque salarié ;
- Des facteurs subjectifs (pression émotionnelle et sociale, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, difficulté de conciliation entre vie personnelle et professionnelle, etc...).

Les services de santé au travail et le médecin du travail sont à cet égard un interlocuteur privilégié de l'entreprise officinale dans l'identification du stress au travail.

4-4 Prévention et élimination du stress au travail

4-4-1 Dès qu'un problème de stress au travail est identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer ou à défaut le réduire.

La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur.

Les salariés ont l'obligation générale de se conformer aux mesures de protection déterminées par l'employeur auxquelles les institutions représentatives du personnel et, à défaut, les salariés sont directement associés.

La lutte contre les causes et les conséquences du stress au travail peut être menée dans le cadre d'une procédure globale d'évaluation des risques dans l'entreprise ou d'une politique distincte et spécifique dans le domaine du stress au travail.

4-4-2 Prévenir ou éliminer le stress au travail inclut diverses mesures qui peuvent être collectives, individuelles ou concomitantes.

A ce titre, les organisations syndicales représentatives des employeurs et des salariés de la branche professionnelle de la pharmacie d'officine souhaitent réaffirmer le rôle pivot du médecin du travail au demeurant soumis au secret professionnel.

L'officine peut également, en tant que de besoin, faire appel à une expertise externe.

Peuvent notamment être mises en œuvre des mesures visant à :

- améliorer l'organisation, les conditions et l'environnement du travail ;
- assurer un soutien adéquat du pharmacien titulaire à l'équipe officinale ;
- donner aux personnes qui la composent l'opportunité d'échanger sur leur travail en vue d'une meilleure optimisation de celui-ci.

Article 5– Le harcèlement et la violence au travail

5-1 Dispositions liminaires

5-1-1 Le harcèlement et la violence sur le lieu de travail sont inacceptables et intolérables au sein de l'entreprise officinale.

Différentes formes de harcèlement et de violence peuvent se présenter sur le lieu de travail et revêtir des formes physiques, psychologiques ou sexuelles, constituer des incidents isolés ou des comportements plus systématiques, survenir entre collègues, entre supérieurs et subordonnés ou provenir de tiers.

Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés sont à plusieurs reprises et délibérément malmenés, menacés et / ou humiliés dans des situations liées au travail.

La violence se manifeste lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des situations liées au travail.

Le harcèlement et la violence peuvent être le fait de l'employeur, d'un ou plusieurs salariés, de tiers, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne visée, de nuire à sa santé et / ou de créer un environnement de travail hostile.

5-1-2 L'employeur a l'obligation de protéger les salariés contre le harcèlement et la violence sur le lieu de travail.

Les plaintes doivent être étayées par des informations détaillées. Elles seront examinées et traitées sans délai injustifié, toutes les parties devant être entendues de manière impartiale et bénéficier d'un traitement équitable.

Les fausses accusations ne doivent pas être davantage tolérées et leurs auteurs s'exposent à des mesures disciplinaires.

5-1-3 Plus spécialement, l'employeur doit prévenir et s'abstenir lui-même de tout comportement portant atteinte à la dignité des salariés, notamment d'agissements de harcèlement sexuel ou moral dans les relations de travail.

5-2 Identifier le harcèlement sexuel ou moral

Tout harcèlement sexuel ou moral est prohibé dans les relations de travail au sein de l'entreprise officinale.

5-2-1 Le harcèlement sexuel

Sont constitutifs de harcèlement sexuel les agissements de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit de tiers.

5-2-2 Le harcèlement moral

Sont constitutifs de harcèlement moral les agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail d'un salarié susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

5-2-3 Manifestations du harcèlement sexuel ou moral

Le harcèlement sexuel ou moral peut être exercé par l'employeur, les personnes qui lui sont substituées ou n'importe quel salarié de l'entreprise, indépendamment de tout lien hiérarchique.

Le harcèlement moral peut se manifester notamment par une mise à l'écart, des critiques répétées, des conditions de travail humiliantes, un dénigrement systématique du travail réalisé, une multiplication de sanctions injustifiées, l'imposition de nombreuses tâches subalternes sans lien avec la qualification.

5-2-4 Rôle des délégués du personnel et du médecin du travail

Le harcèlement sexuel ou moral relève notamment du droit d'alerte des délégués du personnel.

Le médecin du travail peut proposer des mutations ou transformations de postes justifiées par des considérations relatives à la santé physique ou mentale des salariés.

5-3 Prévenir le harcèlement sexuel ou moral

La protection de la santé physique et mentale de ses salariés constituant pour l'employeur une obligation de résultat, il est de la responsabilité de celui-ci de prendre toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement sexuel ou moral dans l'entreprise.

5-4 Agir contre le harcèlement sexuel ou moral

Indépendamment de toute sanction éventuelle et afin d'éviter que des situations de harcèlement ne perdurent au sein de l'entreprise, il appartient à l'employeur ayant eu connaissance d'agissements susceptibles de constituer un harcèlement de prendre toutes mesures appropriées à l'effet d'y remédier, nonobstant l'appréciation pouvant être portée ultérieurement sur la qualification des faits en cause.

Tout salarié ayant procédé à des agissements constitutifs de harcèlement sexuel ou moral est par ailleurs passible d'une sanction disciplinaire.

Ni le salarié harcelé, ni les salariés qui témoignent de faits de harcèlement ne peuvent faire l'objet de sanction, discrimination ou licenciement pour ce motif.

Le salarié qui s'estime victime de harcèlement peut en faire part au médecin du travail auquel il appartient notamment, sans pour autant contrevenir au secret professionnel, d'attirer l'attention de l'employeur sur les agissements rapportés et proposer le cas échéant des mesures individuelles en vue de faire cesser toute forme éventuelle de harcèlement dans l'entreprise.

Une procédure de médiation peut également être engagée par toute personne s'estimant victime de harcèlement sexuel ou moral. Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties.

Il appartient au salarié qui s'estime victime d'un harcèlement d'établir les faits permettant de présumer l'existence du harcèlement. Au vu des éléments rapportés, il appartiendra le cas échéant à l'auteur présumé de faits de harcèlement d'apporter la preuve que les agissements en cause ne sont pas constitutifs de harcèlement sexuel ou moral.

Titre III – L'accès et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés (TH) dans les entreprises officinales.

Les partenaires sociaux, soucieux de concrétiser l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées, réaffirment le principe de non discrimination à l'accès à l'emploi des personnes handicapées tout en souhaitant favoriser l'emploi de ces mêmes personnes.

Article 6 – Dispositions liminaires

- 6-1** Par handicap, il convient d'entendre toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

Est par ailleurs considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales ou psychiques.

La qualité de travailleur handicapé est reconnue par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH, anc. COTOREP).

Une attention toute particulière sera toutefois accordée aux personnes en situation de handicap mais dont pour autant la qualité de TH n'est pas officiellement reconnue par la CDAPH.

- 6-2** Le handicap ne peut être en lui-même un facteur de discrimination.

Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat en raison de son état de santé ou de son handicap.

Toutefois, les différences de traitement fondées sur l'incapacité constatée par le médecin du travail ne constituent pas une discrimination dès lors que ces différences sont objectives, nécessaires et appropriées.

De même, les mesures appropriées prises par les employeurs en faveur des personnes handicapées en vue de favoriser l'égalité de traitement ne constituent pas une discrimination.

- 6-3** L'emploi et le maintien dans l'emploi des TH dans les entreprises officinales sont une priorité pour les partenaires sociaux de la Branche professionnelle, quelle que soit la taille de l'entreprise, étant toutefois rappelé, en conformité avec l'article 12 de la Convention Collective Nationale étendue de la pharmacie d'officine du 3 décembre 1997, qu'une obligation d'emploi des TH s'impose à toutes les entreprises officinales dès lors qu'elles comptent au moins 20 salariés.

Les entreprises officinales concernées par cette obligation d'emploi doivent occuper, à temps plein ou à temps partiel, des TH, dans la proportion de 6 % de leur effectif total. A défaut de satisfaire en tout ou partie à cette obligation, elles doivent verser une contribution annuelle à l'Agefiph dont le montant est fixé par voie réglementaire.

- 6-4 Les partenaires sociaux souhaitent par ailleurs que les TH puissent accéder, sans discrimination de poste, à tout emploi disponible dans l'entreprise, compatible avec leur qualification.
- 6-5 Toute entreprise officinale souhaitant recruter des TH a la possibilité de s'adresser à des structures spécialisées nationales ou locales dont l'objet est de favoriser l'emploi de ces personnes (PDITH, Pôles Emploi, Agefiph).
- 6-6 Les partenaires sociaux soulignent également que toute entreprise officinale, quel que soit son effectif, peut solliciter une aide financière particulière auprès de l'Agefiph, en cas d'embauche de TH.
- 6-7 En cas d'embauche de TH, l'employeur s'engage à prendre toute disposition facilitant l'accès de celui-ci sur son lieu de travail. Les TH peuvent, sur leur demande, bénéficier d'aménagement d'horaires individualisés propre à leur faciliter l'accès à l'emploi ou l'exercice de celui-ci, sans que cette demande constitue pour autant une obligation pour l'employeur.

Article 7 – Le maintien dans l'emploi

Le maintien dans l'emploi des salariés dont le handicap est reconnu est un objectif prioritaire pour les partenaires sociaux de la Branche professionnelle.

En conséquence, les entreprises officinales s'engagent à mettre en œuvre des actions adaptées pour maintenir dans l'emploi tout salarié reconnu handicapé ou qui le deviendrait, afin d'éviter autant que possible le licenciement du salarié.

7.1. L'adaptation du poste de travail

Au moment de la survenance du handicap ou en cas d'aggravation de la situation de santé du salarié reconnu comme TH, des mesures seront prises pour tenir compte de la nouvelle situation du salarié.

Après établissement d'un diagnostic de la situation du salarié, des préconisations d'actions peuvent selon l'avis du médecin du travail donner lieu à :

- un aménagement de l'accès au poste de travail, de l'ergonomie du poste et le cas échéant des locaux,
- un aménagement d'horaires ou le recours éventuel au passage à temps partiel...,
- la recherche d'un autre poste, en concertation avec le salarié, dans le cas où la fonction ou l'exercice de la fonction ne seraient plus compatibles avec le handicap.

7.2. L'attention aux personnes en situation de handicap mais non reconnues en qualité de travailleur handicapé

Afin de mieux prendre en compte les situations de handicap, une attention particulière doit être accordée aux personnes non bénéficiaires de l'obligation d'emploi et qui seraient susceptibles de l'être. La reconnaissance de leur état permet aux intéressés de bénéficier de mesures particulières.

Afin de faciliter la reconnaissance du handicap, diverses mesures peuvent ainsi être mises œuvre dans les entreprises officinales. Elles consistent notamment à :

- donner une information accessible en permanence à l'ensemble des salariés sur leurs droits et les démarches à accomplir en matière de reconnaissance du handicap,
- veiller à ce que les salariés absents pour longue maladie restent informés de leur situation administrative et financière dans le cadre de cette absence,
- faciliter les démarches des salariés concernés pour accomplir les formalités liées au handicap.

7.3. Les réunions « maintien dans l'emploi »

Afin d'identifier des situations particulières liées au handicap et de mettre en place des actions appropriées à chaque cas, des réunions peuvent être organisées par l'employeur en relation avec le médecin du travail ou avec des partenaires extérieurs à l'entreprise (tels que l'AGEFIPH, les Maisons du Handicap, l'ANACT et les ARACT) en fonction des besoins rencontrés dans la mise en œuvre de toute action liée au handicap et à l'adaptation de ces salariés dans l'entreprise.

Article 8 - Le recrutement de collaborateurs handicapés

Dans les entreprises officinales, indépendamment de l'obligation d'emploi concernant les entreprises d'au moins 20 salariés, tous les postes, existants ou à créer, sont réputés ouverts aux personnes handicapées.

Les employeurs s'engagent à diversifier leur stratégie de recherche de candidats. Ils peuvent à cet égard s'appuyer notamment, sur les moyens suivants :

- le référencement des services de recrutement spécialisés,
- l'utilisation du site Emploi de l'Agefiph.

Article 9 – L'accueil et l'insertion des TH

9.1 Les entreprises officinales peuvent organiser des actions de communication et de formation ayant pour objectif l'intégration durable des salariés handicapés.

9.2 Pour faciliter la prise de poste ou le retour des TH dans leur fonction, les entreprises officinales peuvent mettre en place un dispositif de **tutorat** organisé comme suit :

- Tout salarié handicapé se voit proposer l'accompagnement d'un tuteur lors de sa prise ou reprise de fonction.,
- Toute personne ayant un lien professionnel avec les fonctions exercées par le salarié handicapé peut se porter volontaire pour assurer ce tutorat. Le tuteur est désigné sur la base du volontariat par l'employeur qui lui permet de disposer du temps nécessaire à accomplir sa mission. Il rend compte régulièrement de la situation auprès de l'employeur,
- En cas d'acceptation, le tuteur est chargé de la mise en œuvre du retour à l'emploi du TH,
- Afin de faciliter sa mission, des formations ponctuelles sur l'approche des handicaps pourront être organisées. À cet effet, des actions locales pourront être menées avec les professionnels de santé et des spécialistes en la matière, notamment avec les services de Santé au travail.

Article 10 – La gestion des carrières

Les partenaires sociaux rappellent que toutes les promotions sont ouvertes aux salariés handicapés.

Par ailleurs, s'agissant :

- des salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi qui souhaiteraient changer de poste ou de métier,
- des salariés fragilisés par l'aggravation de maladies susceptibles de devenir invalidantes afin d'anticiper d'éventuels reclassements,

les partenaires sociaux proposent la mise en œuvre de mesures particulières suivantes :

- d'une part, les employeurs peuvent proposer à ces salariés des entretiens de suivi réguliers en liaison avec leur tuteur mentionné à l'article 9 ci-dessus. Ces entretiens sont également proposés dans le cas d'une longue absence du salarié, afin de maintenir la relation de celui-ci avec l'entreprise ;
- d'autre part, en concertation avec le Médecin du Travail et en fonction des besoins identifiés, il est recherché des aménagements aux conditions de travail du salarié en situation de handicap (adaptations du poste, de l'organisation du travail, de l'horaire de travail, des conditions de transport...).

La formation personnalisée et adaptée des salariés en situation de handicap fera par ailleurs l'objet d'une attention particulière dans le cadre du déroulement de leur carrière, étant également rappelé que les employeurs devront veiller à un égal accès aux dispositifs de formation des salariés handicapés.

Article 11 – Suivi

11.1 Les parties signataires souhaitent enfin promouvoir une démarche de diagnostic au niveau de la branche afin d'appréhender l'état des lieux en matière d'emploi des travailleurs handicapés.

Il est par ailleurs convenu que la branche utilisera l'offre de services de l'AGEFIPH lui permettant d'obtenir un financement pour ce diagnostic.

11.2 Une seconde annexe au présent accord résume les aides et services proposés par l'AGEFIPH aux entreprises.

11.3 Un bilan global sera par ailleurs effectué chaque année au niveau de la Branche professionnelle afin d'évaluer les résultats des actions menées au cours de cette période.

Article 12 – Date d'effet

Le présent accord prend effet à la date de sa conclusion et sera présenté à l'extension à la demande de la partie la plus diligente.

Fait à Paris, le 30 septembre 2009

Pour LA FEDERATION DES SYNDICATS PHARMACEUTIQUES DE FRANCE

Pour L'UNION NATIONALE DES PHARMACIES DE FRANCE

Pour L'UNION DES SYNDICATS DE PHARMACIENS D'OFFICINE

Pour LA FEDERATION NATIONALE DU PERSONNEL D'ENCADREMENT DES INDUSTRIES CHIMIQUES ET CONNEXES (C.F.E. / C.G.C.)

Pour LA FEDERATION NATIONALE DE LA PHARMACIE « FORCE OUVRIERE » (F.O.)

Pour LA FEDERATION NATIONALE DES SYNDICATS DES SERVICES DE SANTE ET SERVICES SOCIAUX (C.F.D.T.)

Pour LA FEDERATION NATIONALE DES INDUSTRIES CHIMIQUES (C.G.T.)

Pour LA FEDERATION NATIONALE DES SYNDICATS CHRETIENS DES SERVICES DE SANTE ET SOCIAUX (C.F.T.C.)

ANNEXE 1

Principaux risques professionnels en pharmacie d'officine (*liste non exhaustive*)

1 / Environnement de travail

- * Risques d'agression (verbale, physique)
- * Risques de chute (hauteur, plain-pied, escalier,...)
- * Risques de chute d'objets
- * Risques de choc (notamment contre le tiroir ouvert,...)
- * Risques biologiques (contact du public,...)
- * Port de charges
- * Station debout prolongée (problèmes de circulation veineuse, problèmes de dos,...)
- * Eclairage des postes de travail

2 / Matières ou matériels

- * Récupération de déchets - DASRI
- * Incendie, Explosion
- * Produits toxiques manipulés
- * Allergies dermiques et respiratoires (préparations magistrales)
- * Monte-charges (écrasements, chocs)
- * Installations électriques

3 / Organisation du travail

- * Pénurie de personnel
- * Réception des livraisons
- * Livraisons et Portage à domicile

4 / Autres

- * Intervenants extérieurs (travaux, entretien)
- * Stress, harcèlement

ANNEXE 2

AGEFIPH, mode d'emploi : les aides et les services proposés aux entreprises

L'Agefiph propose une palette d'aides et de services à l'attention des entreprises, sans distinction d'effectif, qui souhaitent recruter un travailleur handicapé, l'accompagner dans son évolution professionnelle ou le reclasser lorsque le handicap survient ou s'aggrave.

1. Le recrutement d'un collaborateur handicapé :
 - a. incitation au recrutement en CDI ou Contrat de Formation, par le versement d'aides spécifiques,
 - b. financement possible de l'aménagement du poste de travail,
 - c. accompagnement de l'entreprise dans ses démarches par l'intermédiaire d'un réseau local de professionnels : **Cap Emploi** (organisme de placement spécialisé) et **Sameth** (organisme d'appui au maintien dans l'emploi des TH).
2. Le reclassement d'un salarié en poste :
 - a. Versement éventuel d'une première subvention forfaitaire pour couvrir dans l'urgence les premières dépenses et éviter tout licenciement,
 - b. Accompagnement de l'entreprise par des professionnels spécialisés (réseau Sameth, Cap Emploi,...) afin de rechercher la solution la mieux adaptée.
3. L'accompagnement du salarié dans son évolution professionnelle :
 - a. Financement possible d'un bilan de compétences, puis d'une formation si nécessaire...
 - b. Accompagnement individualisé du salarié pour compenser sa situation de handicap,
 - c. Soutien de l'entreprise afin de réaliser une étude préalable à tout aménagement du poste ou de l'outil de travail du salarié.

UNE SEULE ADRESSE : www.agefiph.fr/espace entreprise

L'Agefiph, propose également un service destiné aux entreprises afin de les rendre accessibles et ouvertes à tous : Au-delà des travailleurs handicapés, cette démarche citoyenne concerne tous les publics fréquentant la pharmacie d'officine. Il s'agit d'une part, d'une base de ressources via internet et d'autre part, d'une démarche d'accompagnement destinée aux seules entreprises occupant 20 salariés et plus.

1. Une base de ressources informatique interrogeable gracieusement sur le site www.agefiph.fr centralise l'ensemble des informations utiles pour rendre les locaux et les équipements de l'officine accessibles à tous.
2. Un diagnostic gratuit effectué par un expert missionné par l'Agefiph permet d'évaluer les interventions nécessaires pour rendre les locaux accessibles ; un financement du montant des travaux peut être proposé à l'entreprise.

