

Umowa dotycząca zapobiegania stresowi w pracy

Europejska Karta socjalna

Confidential

1. Wstęp

BNP Paribas przywiązuje duże znaczenie do działań podjętych w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy, oraz uważa, że ocena zapobiegania stresowi w pracy stanowi jedno z głównych zagadnień dotyczących powyższej tematyki, które wpisuje się w dziedzinę zapobiegania zagrożeniom psycho-społecznym.

Działając z poszanowaniem ramowej umowy europejskiej z 8 października 2014 dotyczącej stresu w pracy, oraz umów obowiązujących Grupę na obszarze Europy dotyczących niniejszego tematu, strony niniejszej umowy podkreślają fakt, że walka ze stresem w pracy, która potencjalnie może dotyczyć każdego miejsca pracy oraz każdego współpracownika oraz każdego rodzaju przedsiębiorstwa będącego członkiem Grupy, niezależnie od jego wielkości oraz rodzaju prowadzonej działalności, przyczynia się do osiągnięcia lepszej skuteczności oraz do poprawy warunków BHP w pracy, przynosząc korzyści finansowe i społeczne z niej wynikające w odniesieniu do wszystkich osób zainteresowanych.

Należy zauważyć, że niniejsza umowa dotyczy wyłącznie zagadnienia stresu w pracy. Przemoc oraz molestowanie w pracy, które są potencjalnymi czynnikami powodującymi stres, pociągają za sobą właściwe reakcje, uwzględniając aspekty prawne właściwe dla danego kraju.

Jeśli chodzi o kontekst BNP Paribas dotyczący płaszczyzny europejskiej, znajduje się ona w fazie głębokich przemian, działalność bankowa plasuje się w samym centrum głębokich przemian, od kilku lat nabierając przyspieszenia.

Banki powinny w szczególności stawić czoła zintensyfikowanym ograniczeniom ustawowym, zmianom w zachowaniu klientów wynikającym z digitalizacji oraz z rosnącej konkurencji, w niepewnym i trudnym kontekście ekonomicznym, w szczególności w Europie.

Powyższe dostosowanie, będące czynnikiem ciągłych zmian, powinno stać się składnikiem zabiegów zapobiegających stresowi w pracy dotyczących płaszczyzny europejskiej, dla której niniejsza umowa określa środki które należy rozwinąć i/lub wzmocnić.

Zakres zastosowania niniejszej umowy dotyczy wszystkich krajów położonych na obszarze Komitetu europejskiego Grupy oraz stanowi wspólny fundament w dziedzinie zapobiegania stresowi w pracy. Współpracując z sekretarzem oraz w danym przypadku z sekretarzami pomocniczymi Komitetu Grupy europejskiej, niniejsza umowa może zostać uzupełniona przez każde przedsiębiorstwo stanowiące część obszaru Komitetu europejskiego Grupy, w celu sprostania specyficznym wymogom danego przedsiębiorstwa, uwzględniając procedury już wdrożone oraz ustawodawstwo obowiązujące w danym kraju, przez podjęcie bardziej dojrzałych działań, jednakże bez naruszania niniejszej umowy.

2. Opis stresu oraz czynniki stresogenne w pracy

Rozdział 1: Opis stresu w pracy

Mimo że stres w pracy jest zjawiskiem złożonym, definicje podane przez europejską Agencję do spraw BHP oraz definicja pochodząca z ramowej umowy europejskiej z 8 października 2004 dotyczącej stresu w pracy, pozwalają na przyjęcie wspólnego podejścia do zagadnienia stresu w pracy.

Według europejskiej Agencji do spraw BHP: *« Stan stresu pojawia się w przypadku zachwiania równowagi psychicznej, pomiędzy oczekiwaniami otoczenia w stosunku do danej osoby, a możliwością sprostania im przez tą osobę. Mimo że proces oceny przymusów oraz zasobów jest natury psychologicznej, efekty stresu nie mają charakteru wyłącznie psychologicznego. Stres oddziałuje również na zdrowie fizyczne, na samopoczucie oraz na wydajność osoby narażonej na stres ».*

Europejska umowa ramowa z 8 października 2004 opisuje stres w pracy jako *« stan któremu towarzyszą skargi na dysfunkcję fizyczną, psychiczną lub społeczną, oraz który wynika z faktu, że jednostki czują się niezdolne do pokonania różnicy istniejącej pomiędzy wymogami lub oczekiwaniami wobec nich. Jednostka jest zdolna do krótkoterminowego stawienia czoła presji, co może być uważane jako przejaw pozytywny, ale napotyka ona duże problemy gdy narażona jest na długotrwałe działanie silnej presji. Ponadto, poszczególne jednostki mogą odmiennie reagować na podobne sytuacje a nawet ta sama jednostka może, w różnych okresach swego życia, reagować w różny sposób na podobne sytuacje. Stres nie jest chorobą ale długie narażenie na jego działanie może zmniejszyć skuteczność w pracy oraz spowodować powstanie problemów zdrowotnych. »* oraz precyzuje ponadto że *« przejaw wszelkiego rodzaju stresu w pracy nie powinien być uważany jako stres związany z pracą ».*

Rozdział 2: Czynniki stresogenne w pracy

Stres jest zjawiskiem złożonym, jednakże zidentyfikowanie problemu związanego ze stresem powinno opierać się na analizie następujących czynników:

- Organizacja i procesy pracy, a więc:
 - o zagospodarowanie czasu pracy
 - o adekwatność pracy do średniej zdolności oraz średniego wskaźnika dla danego współpracownika,
 - o stopień samodzielności
 - o wdrożenie działań szkoleniowych pozwalających współpracownikowi na możliwe najlepsze pojęcie zmian zachodzących na jego stanowisku pracy lub w jego otoczeniu
 - o zachowanie kierownictwa

- Znaczenie rozkładu czasowego pracy dla kierownika pozwalające na osiągnięcie równowagi między życiem prywatnym i zawodowym
- Warunki i środowisko pracy, a więc:
 - narażenie na zachowania agresywne lub niewłaściwe
 - narażenie na hałas, na niską oraz wysoką temperaturę
 - narażenie na zbyt uciążliwe niedogodne sąsiedztwo mogące wpływać na skuteczność
- Podawanie informacji koniecznych do właściwego utrzymania stanowiska pracy, a więc:
 - klarowność głównych zadań na danym stanowisku pracy oraz klarowność określonych celów zawodowych
 - podawanie w możliwie najszybszym terminie informacji dotyczących zmian organizacyjnych oddziałujących krótko lub średnioterminowo na stanowisko pracy
 - ograniczenie niepewności związanej z perspektywą zatrudnienia oraz z nadchodzącymi zmianami
- Czynniki związane z relacjami międzyludzkimi w pracy, a więc:
 - presja emocjonalna i społeczna
 - wrażenie niemożności stawienia czoła sytuacji
 - odczucie braku wsparcia

Należy zaznaczyć, że powyższa lista czynników nie jest wyczerpująca.

3. Ocena stresu w pracy

Rozdział 1: Przyrządy służące do dokonania oceny stresu w pracy

Zdolność do zidentyfikowania oraz oceny stresu w przedsiębiorstwie powinna stać się przedmiotem poszukiwań w czasie wdrażania specjalnych założeń służących do oceny, oraz w celu dysponowania bazą referencyjną pozwalającą na kontrolowanie zmian percepcji stresu w przedsiębiorstwie oraz na możliwość opracowania wspólnej diagnozy z różnymi osobami, których problem dotyczy, a więc z kierownictwem, służbami medycznymi oraz z przedstawicielami personelu.

Przyrządy oceny powinny chronić poufność zbieranych i archiwizowanych danych dopuszczając przez cały czas możliwość dokonania analiz dotyczących społeczności w sytuacji narażenia na długotrwały lub powtarzający się stres oraz na wyłonienia się w danym przypadku zawodowych czynników stresogennych (typologia zawodów lub profili, elementy organizacyjne, itp.).

W celu zapewnienia możliwie największej gwarancji poufności, sygnatariusze niniejszej umowy zalecają, aby pilotowanie przyrządu służącego do oceny stresu zostało zapewnione przez służby medyczne w przedsiębiorstwie.

Sygnatariusze wnioskują o uruchomienie, w każdym z przypadku gdy jest to możliwe – lub na utrzymaniu w danym przypadku- takich przyrządów oceny stresu oraz stresu powtarzającego się lub długotrwałego, w każdym kraju oraz przedsiębiorstwie będących członkami Grupy BNP Paribas w Europie, w sposób dostosowany, we właściwym kontekście oraz z poszanowaniem lokalnych regulacji prawnych.

Właściwe jest również, aby oddanie prowadzonych analiz nastąpiło w obecności kierownictwa oraz przedstawicieli personelu, w sposób pozwalający na wymianę informacji dotyczących dokonanej diagnozy oraz na wyróżnienie pojawiających się wspólnych planów działania.

Rozdział 2: Ankieta wewnętrzna Global People Survey

Jako uzupełnienie przyrządów służących do oceny stresu, światowa wewnętrzna ankieta społeczna « Global People Survey » (GPS) za pomocą specjalnych pytań opracowuje, od 2015 roku, wskaźnik związany z tematem zapobiegania stresowi.

W ramach niniejszej umowy, sygnatariusze ustalają utrzymanie w GPS wskaźnika referencyjnego związanego z zapobieganiem stresowi, opracowanego na podstawie pytań postawionych ad hoc, oraz że rezultaty tego wskaźnika wraz z kwestią rozłożenia w czasie staną się przedmiotem wymiany informacji oraz wspólnej analizy dokonanej przez przedstawicieli dyrekcji z przedstawicielami personelu, w każdym z krajów oraz w każdym z przedsiębiorstw stanowiących część obszaru Komitetu europejskiego Grupy, w ramach zorganizowanego planu.

4. Zapobieganie czynnikom stresogennym w pracy

Rozdział 1: Uczulanie na stres oraz udzielanie informacji dotyczących stresu

Informacje ogólne dotyczące zapobiegania stresowi w pracy powinny zostać przekazane pracownikom przedsiębiorstw Grupy we wszystkich krajach stanowiących część obszaru Komitetu europejskiego Grupy. Takie informacje stanowią w istocie jeden z pierwszych elementów zapobiegania, o ile pozwalają one na zwiększenie świadomości oraz zrozumienia zagadnienia stresu w pracy, przez kierownictwo, współpracowników oraz przez przedstawicieli personelu .

W związku z powyższym, jako uzupełnienie informacji już przekazanych w danym przypadku, sygnatariusze uzgadniają, że niniejsza umowa zostanie umieszczona na wszystkich stronach intranetowych przedsiębiorstwa lub filii Grupy BNP Paribas, obecnych w każdym z krajów

stanowiących część obszaru Komitetu europejskiego Grupy, w języku używanym w danym kraju oraz w wersji angielskojęzycznej.

Z drugiej strony, informowanie przedstawicieli personelu i współpracowników o badaniu stresu przez kierownictwo, za pomocą uruchomionych przyrządów oraz wskaźnika referencyjnego z GPS, przyczynia się także do zapobiegania stresowi.

Sygnatariusze potwierdzają ponownie ich zobowiązanie do poinformowania o wynikach GPS w każdym z krajów obszaru Komitetu europejskiego Grupy, poprzez współpracowników oraz przedstawicieli personelu, ze szczególnym zwróceniem uwagi na zapobieganie stresowi, jeśli to tylko możliwe.

Rozdział 2: Szkolenie dotyczące kontrolowania stresu

Szkolenie dotyczące kontrolowania stresu, niezależnie czy ma charakter specjalny lub jest zintegrowane ze szkoleniem kierownictwa, także przyczynia się do zapobiegania stresowi w pracy.

Sygnatariusze ustalają systemową integrację szkoleń dotyczących zapobiegania oraz kontrolowania stresu, w szkoleniu podstawowym dla kierownictwa, w celu wyczulenia kierownictwa na potencjalne negatywne efekty powodowane przez stres oraz przyczynienia się do rozwoju korzystnego zachowania kadry kierowniczej do zmniejszenia zagrożeń związanych z potencjalnym przedłużonym lub powtarzającym się działaniem stresu, w odniesieniu do wszystkich krajów stanowiących część obszaru Komitetu europejskiego Grupy.

Rozdział 3: Wspieranie projektów rozwijających organizację

Transformacje lub istotny rozwój organizacji, na skutek zmian które za sobą pociągają, mogą stać się źródłem niepokoju dla współpracowników a więc potencjalnie sprzyjać pojawieniu się sytuacji związanych ze stresem w pracy.

Aby maksymalnie ułatwić kontrolowanie powyższych zmian, przedsiębiorstwo zobowiązuje się, z poszanowaniem obowiązujących regulacji prawnych, do zapewnienia właściwej wiedzy dotyczącej kosztów oraz warunków realizacji projektów zawierających główne zmiany organizacyjne, dotyczące przewidywanego wpływu na współpracowników (zmiana stanowiska, zmiany na stanowisku pracy, rozkład czasowy pracy, miejsce których te projekty dotyczą pracy itd.) oraz dotyczącej środków wspierających ich wdrożenia w odniesieniu do współpracowników których te projekty dotyczą.

Rozdział 4: Użycie nowych technologii informatycznych i komunikacyjnych

Nowe technologie informatyczne oraz komunikacyjne – poczta elektroniczna, laptopy, telefony komórkowe, smartfony, ...) stanowią nierozłączną część środowiska pracy oraz są konieczne do właściwego funkcjonowania przedsiębiorstwa. Niemniej jednak, ich używanie nie powinno stanowić dodatkowego czynnika stresogennego.

W ramach niniejszej umowy, sygnatariusze podkreślają konieczność zwracania uwagi na fakt, aby użytkowanie powyższych nowych technologii informatycznych oraz komunikacyjnych nie stało się czynnikiem izolującym pracowników podczas pracy, aby zapewniło utrzymanie właściwych relacji oraz poszanowanie w odniesieniu do aspektów zarówno merytorycznych jak i dotyczących formy komunikowania się oraz wpisywało się w sposób płynny w czas pracy ich użytkowników. Użytkowanie nowych technologii informatycznych oraz komunikacyjnych powinno mieć miejsce podczas zwyczajowych godzin pracy z poszanowaniem maksymalnego tygodniowego wymiaru czasu pracy.

Rozdział 5: Obowiązek pracy oraz wspieranie na stanowisko pracy

Obowiązek pracy i jej organizacja oraz połączenie życia zawodowego z osobistym powinny stać się przedmiotem regularnej wymiany informacji, szczególnie między kierownikiem a współpracownikami, w momencie dokonywania oceny zawodowej.

Zebrania powinny zostać zaplanowane w czasie zwykłego rozkładu czasowego pracy dla danego kraju oraz dla danego sektora działalności, z wyłączeniem nagłych przypadków lub działalności specjalnych.

Metody kierowania oparte na wywieraniu systematycznej presji nie mogą stanowić metody służącej do kontrolowania pracowników.

Cele określone w trakcie oceny zawodowej powinny być jasne, możliwe do osiągnięcia oraz dostosowane do rodzaju działalności a także do odpowiedzialności związanej ze stanowiskiem pracy, oraz określone w czasie i dające się zmierzyć.

Prowadzenie szkoleń koniecznych do właściwego utrzymania stanowiska pracy, oraz w danym przypadku do właściwego uwzględnienia rozwoju głównych zadań, powinno zostać wprowadzone w sposób systemowy.

Uzupełniające działania wspierające, jeśli są konieczne, powinny być definiowane z udziałem kierownictwa oraz z współpracowników.

Sygnatariusze podkreślają znaczenie przestrzegania powyższych rozporządzeń w ramach niniejszej umowy przez kierownictwo.

5. Postępowanie ze stresem w pracy

Rozdział 1: Działania prewencyjne lub korygujące w płaszczyźnie kolektywnej

Ochrona bezpieczeństwa i zdrowia współpracowników jest obowiązkiem przedsiębiorstwa, a zobowiązanie to dotyczy w równym stopniu problemów związanych ze stresem w pracy, w zależności od tego jak poważne stanowi on zagrożenie dla zdrowia oraz bezpieczeństwa.

Powyższa walka z problemami związanymi ze stresem w pracy następuje za pomocą wdrożenia właściwych przyrządów prewencyjnych mających na celu dokonanie oceny stresu oraz określenia ewentualnych środków naprawczych, które należy ustanowić na poziomie indywidualnym lub kolektywnym, w ramach niniejszej umowy oraz jako uzupełnienie opisanych środków.

Chodzi w głównej mierze o podjęcie środków mających na celu zredukowanie zidentyfikowanych czynników stresogennych w pracy, chodzi zarówno o czynniki związane z organizacją i procesami pracy, warunkami i środowiskiem pracy, jak i podawanie informacji oraz możliwości zmieniania wyznaczonych zadań i celów zawodowych a także o zdefiniowanie środków.

Sygnatariusze pragną podkreślić znaczenie udziału przedstawicieli personelu we wdrażaniu powyższych przyrządów służących do zapobiegania, za każdym razem gdy to możliwe, oraz przypominają o konieczności wdrażania środków korygujących jeśli zidentyfikowano sytuacje stresu długotrwałego lub powtarzającego się dotyczącego grupy pracowników.

Rozdział 2 : Przyrządy wsparcia indywidualnego

Jeśli jest to możliwe, należy rozważyć oraz skonkretyzować możliwość wprowadzenia w porozumieniu ze Służbami medycznymi w przedsiębiorstwie (jeśli takie istnieją) infolinii telefonicznej informującej służby medyczne, wewnętrzne lub zewnętrzne w danym przypadku, z poszanowaniem poufności wymiany informacji, w celu zapewnienia pracownikom na ich własną prośbę lub prośbę kolegi, wysłuchania porad dotyczących stresu.

Wymienione powyżej służby medyczne powinny znać europejską i krajową reglamentację dotyczącą zasad oraz zapobiegania zagrożeniom, powinny one zostać poinformowane o ewentualnych procedurach dotyczących pomocy istniejących w przedsiębiorstwie oraz poproszone o nakazanie zapoznania się z nimi współpracownikom, jeśli jest to możliwe i właściwe. Z drugiej strony, należy przewidzieć podpisanie umowy z organizacjami zakładającymi infolinię telefoniczną, tak by mogły one analizować co 6 miesięcy lub co najmniej raz na rok, w sposób poufny oraz całościowy, właściwe czynniki służące do analizy zagrożeń psycho-społecznych w przedsiębiorstwie.

Rozdział 3: Uwzględnienie sytuacji indywidualnych pracowników znajdujących się w trudnych sytuacjach

Jeśli pomimo wprowadzenia działań zapobiegających, zaistnieją zidentyfikowane sytuacje stresu długotrwałego lub powtarzającego się, kierownik oraz pracownik zarządzający Zasobami Ludzkimi przy wsparciu przedstawicieli służb medycznych - Lekarza, Asystentki

socjalnej, Doradcy zajmujących się zapobieganiem psycho-społecznych skutków stresu, interweniujący w danym przypadku w przedsiębiorstwie – z poszanowaniem ich kompetencji i wzajemnych prerogatyw, tajemnicy zawodowej lub zasad poufności, w sytuacji osobistej oraz w życiu prywatnym danego współpracownika – określą najwłaściwsze rozwiązanie oraz wsparcie ad hoc które należy zapewnić.

Osoby wymienione powyżej mogą interweniować w różnych momentach oraz w związku z działaniami o różnym charakterze.

6. Zastosowanie oraz kontrola przestrzegania umowy

Rozdział 1: Czas trwania umowy

Niniejsza umowa zostaje zawarta na okres upływający 30.06.2018 i wchodzi w życie począwszy od

Po upływie niniejszej umowy, jest ona automatycznie przedłużana na okres czterech lat, w związku z czasem trwania pełnomocnictwa, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez jednego z sygnatariuszy pod warunkiem wysłania uprzedniego powiadomienia co najmniej sześć miesięcy przed upływem trzyletniego okresu. O ile niniejsza umowa jest obowiązująca, może ona zostać zmieniona aneksem.

Rozdział 2: Zaprezentowanie niniejszej umowy.

Sygnatariusze ustalają, że obowiązującym jest tekst niniejszej umowy zredagowany w języku francuskim. Wersja w języku francuskim posłuży za odniesienie w przypadku zaistnienia problemu związanego z jej interpretacją lub w przypadku zaistnienia kwestii spornych.

Umowa zostanie przetłumaczona na język angielski oraz na język włoski. Co się tyczy pozostałych krajów wchodzących w skład obszaru Komitetu europejskiego Grupy, każda z osób odpowiedzialnych za Zarządzanie Zasobami Ludzkimi zleci przetłumaczenie niniejszej umowy na język używany w danym kraju.

Niniejsza umowa zostanie przekazana wszystkim pracownikom z obszaru Komitetu europejskiego Grupy, jako zarządzenie dostępne na stronie intranetowej każdego z przedsiębiorstw lub filii Grupy BNP Paribas, krajów stanowiących część obszaru Komitetu europejskiego Grupy, w języku używanym w danym kraju, przed

Rozdział 3: Kontrola przestrzegania umowy

Kontrola stosowania niniejszej umowy będzie przeprowadzana co dwa lata, w ramach punktu formalnego figurującego w porządku dziennym na jednej z sesji plenarnych Komitetu europejskiego Grupy.

Powyższy punkt zostanie poprzedzony przez zebranie przygotowawcze z członkami Grupy roboczej oraz biura Komitetu europejskiego Grupy, nie wchodzącego w skład grupy roboczej.

Pierwsze zebranie dotyczące niniejszej umowy odbędzie się w ramach sesji zimowej pod koniec roku 2017.

Confidential