



Les
réussites
du **dialogue
social**

Thème

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Accord portant sur la prévention des incivilités externes et l'accompagnement des salariés Personnel au Sol

Organisations syndicales signataires : CFDT, CFE-CGC, FO et UNSA Aérien

Date de signature : 6 mars 2019

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Air France est une compagnie aérienne qui opère dans 115 pays et emploie environ 45 000 salariés de droit français.

PRÉSENTATION DE L'ACCORD

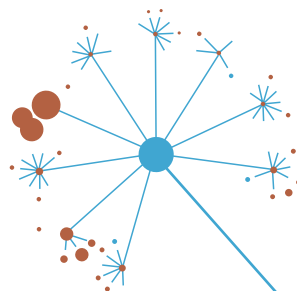
En 2019, la Direction d'Air France et les organisations syndicales ont fait le constat partagé de l'émergence de nouvelles formes d'incivilités externes et de l'aggravation de certains comportements de la part de la clientèle. Il est apparu clairement que les mesures de prévention et d'accompagnement déjà mises en place dans le cadre de l'accord QVT 2015-2018 devaient être renforcées et amplifiées afin d'éviter une dégradation des conditions de travail des salariés en relation directe avec les clients.

Dans ce contexte et à l'initiative des organisations syndicales, une négociation a donc été engagée avec pour objectif de mieux mesurer le phénomène, mieux prévenir ces incivilités mais également mieux protéger et accompagner les salariés confrontés à ces nouvelles formes d'incivilités.

Pendant deux mois (4 réunions de négociation ont été nécessaires), les représentants de la direction et les organisations syndicales représentatives du Personnel au Sol se sont réunis pour définir de nouveaux outils répondant à ces différents objectifs. Le projet d'accord initial, élaboré par la direction, a été considérablement enrichi par la négociation, notamment s'agissant des volets prévention et accompagnement.

Le fait que les organisations syndicales aient pris soin de désigner des négociateurs issus des entités les plus concernées par ce phénomène (en particulier l'exploitation) a permis l'élaboration de dispositifs en adéquation avec la réalité vécue par les salariés sur le terrain.

Au total, ces négociations ont été innovantes, tant dans leur objet - ce thème a été jusqu'ici relativement peu traité dans les branches et dans les entreprises - qu'en termes de méthode, en permettant aux organisations syndicales de co-construire avec la direction des dispositifs au cœur de la vie des salariés.



Accord portant sur la Qualité de Vie au Travail

Organisations syndicales signataires : CFDT, SNECA CFE-CGC, SNIACAM et UNSA

Date de signature : 15 novembre 2018

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne (CACB) est l'une des 39 caisses régionales du groupe Crédit Agricole. Juridiquement, nous sommes une société coopérative à capital variable agréée en tant qu'établissement de crédit et société de courtage d'assurances. Nous sommes implantés sur 4 départements en région Champagne et en Bourgogne : l'Aube, la Côte-d'Or, la Haute-Marne, et l'Yonne. Notre entreprise compte 1707 salariés, 144 agences, 3 sites administratifs et 1 centre d'ingénierie documentaire.

PRÉSENTATION DE L'ACCORD

S'agissant de la méthode, nous avons travaillé en amont avec la Commission Conditions de Travail (émanation du CHSCT). Nous avons établi un diagnostic interne à CACB de la qualité de vie au travail sur la base des recommandations de l'ANACT en faisant un état des lieux de nos conditions de travail, de la capacité à s'exprimer et à agir au sein de notre entreprise et du contenu du travail. Les membres de la Commission ont ensuite établi des propositions à partir des 3 aspects ci-dessus.

Nous avons effectué une étude approfondie par population spécifique définie en concertation avec la Commission. Un benchmark auprès des autres Caisses Régionales de Crédit Agricole ainsi qu'une recherche d'accords relatifs à la QVT dans d'autres entreprises du secteur bancaire et autres domaines d'activité ont été effectués afin d'étudier leur contenu.

S'agissant du contenu, nous souhaitons une construction totale et avons rappelé que notre entreprise s'engageait pleinement dans la démarche auprès de la Commission Conditions de Travail et du CHSCT. Nous ne souhaitons aucun tabou, ou sujets évités.

Tous les sujets relatifs à la QVT ont été étudiés et nous avons souhaité préciser au sein de cet accord, tous les accords de l'entreprise qui s'inscrivent dans le cadre de cette négociation.

Notre accord comprend donc les 5 thèmes suivants :

- Le sens du travail : notamment communiquer sur les orientations stratégiques de la Caisse Régionale,
- Les relations de travail : notamment droit à la déconnexion, droit d'expression,
- L'environnement de travail : notamment locaux de travail (création d'une salle de créativité, création du « campus by CACB »), outil de travail, repas.
- Les conditions de travail : notamment prévention contre le harcèlement et les discriminations, prévention des addictions, responsabilité managériale dans la gestion des congés.
- L'articulation vie privée / vie professionnelle : notamment aménagement des fins de carrière, accompagnement à la parentalité.

Après plusieurs réunions avec les Délégués Syndicaux, l'ensemble des organisations syndicales représentatives de notre entreprise a signé cet accord co-construit en lien avec la Commission Conditions de travail.



Synutra
FRANCE

Accord portant sur la Qualité de Vie au Travail

Organisation syndicale signataire : CGT

Date de signature : 31 mai 2018

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Synutra France International est la filiale française du groupe Synutra, Groupe Chinois. L'activité de Synutra France est le conditionnement de poudre de lait infantile à destination du marché chinois. L'effectif est d'actuellement 150 salariés avec un CA de 150 Millions d'euros.

PRÉSENTATION DE L'ACCORD

24

La construction de l'usine de Carhaix est récente elle est très automatisée. La montée en charge en 2016 s'est accompagnée de recrutements massifs sans véritable parcours d'intégration au poste, avec des managers jeunes et peu expérimentés pour encadrer les équipes.

Le dialogue social est rapidement devenu très difficile au sein de l'entreprise, les salariés remontaient un mal être, un manque de considération et l'absence de dialogue.

Nous avons mis en place une commission Qualité de Vie au Travail qui s'inscrivait dans notre démarche d'entreprise appelée « 3 E Ecoute Epanouissement Ensemble ».

Un diagnostic sur les RPS a été réalisé avec un psychologue du travail qui nous aidé à construire notre questionnaire qui a été envoyé à l'ensemble des salariés et des entretiens individuels ont été menées à l'aide de l'infirmière du travail.

Les résultats nous ont permis de bâtir un plan d'action avec la commission QVT.

En parallèle nous avons rapidement mis en œuvre des actions immédiates et concrètes telles que :

- Le Welcome Synutra matinée d'intégration des intérimaires suivi d'un déjeuner avec un manager,
- La formation des managers,
- La mise en place de point minute à chaque démarrage de poste où les managers communique les informations de l'entreprise aux salariés qui peuvent aussi prendre la parole,
- La création de poste de tuteurs au sein des ateliers de production,
- Des alertes RPS avec enquête interne immédiate avec le CHSCT,
- Des votes de salariés lors des changements d'horaires avec au minimum 2 propositions différentes,
- Un remaniement de l'organisation managériale de production.

L'accord reprend donc les thématiques du plan d'action :

- Amélioration de la QVT,
- Qualité des relations sociales,
- Contenu et organisation du travail,
- Qualité des ressources à disposition,
- Suivi de la charge de travail,
- Qualité de l'environnement physique,
- Développement personnel et reconnaissance,
- Conciliation vie professionnelle et vie personnel,
- Soutien de la santé et du bien être,
- Prévention du harcèlement et moral.

Accord relatif au droit à la déconnexion

Organisations syndicales signataires : CFDT, CFTC et Sud Protection Sociale

Date de signature : 31 juillet 2018

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

L'Urssaf Rhône Alpes est un organisme privé chargé d'une mission de Service Public visant, notamment, en la collecte des cotisations sociales destinées à financer le régime de Sécurité Sociale. Cette mission de collecte s'accompagne bien entendu d'une mission accrue d'accompagnement des entreprises et cotisants concernés.

Pour 2018, l'Urssaf Rhône Alpes représente : 43,4 milliards d'euros encaissés, 760 181 comptes cotisants gérés pour 1 508 collaborateurs (CDI) répartis sur 13 sites (dont deux centre nationaux).

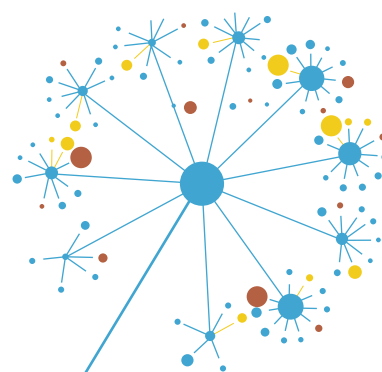
PRÉSENTATION DE L'ACCORD

Le présent accord s'applique à tout salarié de l'Urssaf Rhône Alpes, quelle que soit la nature de son contrat de travail, son statut (niveau dans la hiérarchie) voire, ses modalités d'exécution du travail (ex : télétravail).

Si le droit à la déconnexion est le droit pour chaque salarié de ne pas être joint hors temps de travail pour des motifs liés à son activité professionnelle et donc, le droit de ne pas travailler durant ses temps de repos, il revenait ainsi à l'employeur et à ses partenaires sociaux de construire un accord destiné à mettre en œuvre des mécanismes de prévention et/ou de régulation des situations d'hyper connexion et ce, malgré la perméabilité des frontières vie professionnelle et vie personnelle engendrée notamment par le monde numérique qui nous entoure.

Pour parvenir à l'objectif recherché, plusieurs axes d'actions :

- L'intégration du risque « d'hyper connectivité » au sein du Document Unique d'Evaluation des Risques,
- La réalisation d'une communication adaptée pour une appropriation optimale des enjeux,
- La mise en exergue du rôle managérial quant aux potentielles pratiques de sur-connexion,
- L'affichage clair des périodes dites de déconnexion hors temps de travail (sauf urgence) mais aussi durant le temps de travail de manière ponctuelle et temporaire,
- L'instauration de temps d'échanges formalisés ainsi que d'un dispositif d'alerte spécifique (distinct du dispositif d'alerte « Risques Psycho-sociaux » existant en parallèle),
- Mise en œuvre d'actions préventives portant sur les outils numériques,
- L'intégration du droit à la déconnexion au sein du Règlement Intérieur de l'organisme.





AG2R LA MONDIALE

Accord relatif au déploiement du télétravail

Organisations syndicales signataires : Pour le GIE AG2R REUNICA : CFDT, CGT, CFE-CGC, FO, Solidaires CRCPM et UNSA
Pour l'UES La Mondiale : CFDT, CFE-CGC et FO

Date de signature : 30 mai 2018

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Spécialiste de la protection sociale et patrimoniale en France, AG2R LA MONDIALE assure les particuliers, les entreprises et les branches, pour protéger la santé, sécuriser le patrimoine et les revenus, prémunir contre les accidents de la vie et préparer la retraite. Société de personnes à gouvernance paritaire et mutualiste, AG2R LA MONDIALE cultive un modèle de protection sociale unique qui conjugue étroitement rentabilité et solidarité, performance et engagement social. Le Groupe consacre chaque année plusieurs millions d'euros pour aider les personnes fragilisées et soutenir des initiatives individuelles et collectives.

26

- 5 millions d'assurés
- Plus de 500 000 entreprises clientes
- 29,5 milliards d'euros de collecte brute globale (2018) dont 19,8 milliards d'euros en retraite complémentaire et 9,7 milliards d'euros en activités d'assurance
- Plus de 10 000 collaborateurs

PRÉSENTATION DE L'ACCORD

Le télétravail au sein d'AG2R LA MONDIALE, s'inscrit dans une dynamique engagée par le Groupe consistant :

- d'une part, à contribuer à la qualité de vie au travail de ses collaborateurs dans la recherche d'un meilleur équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle ;
- d'autre part, à développer l'usage du digital et des nouvelles technologies dans tous les domaines possibles.

La généralisation du télétravail est un véritable levier de transformation de notre Groupe qui répond pleinement à l'aspiration de nombreux collaborateurs. Cette action prend par ailleurs un sens particulier dans le contexte du plan de transformation « Demain 2020 » dans lequel le Groupe s'est engagé début 2018.

La dynamique impulsée par ce nouveau plan d'entreprise est notamment d'inviter les managers et les collaborateurs à s'engager dans de nouvelles façons de travailler, propices à développer l'autonomie et la responsabilisation de chacun. C'est un gage d'attractivité et de maintien de l'engagement de nos collaborateurs dans la durée. C'est aussi un véritable changement culturel qu'il faut accompagner.

Fondé sur le principe du volontariat et sous certaines conditions, notamment celle d'avoir l'autonomie nécessaire pour exercer son activité à distance, cette nouvelle modalité de travail est ouverte à tous les collaborateurs du Groupe dès 6 mois d'ancienneté. Les personnes qui en bénéficient peuvent télétravailler jusqu'à 2 jours par semaine.

Pour travailler à distance, les collaborateurs sont équipés d'un «kit télétravail» composé :

- D'un ordinateur portable ;
- D'un accès sécurisé au réseau et aux applications nécessaires à leur activité ;
- D'une solution de téléphonie Softphone ;
- D'un casque micro.

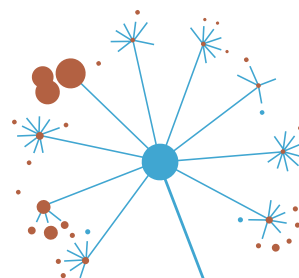
Le déploiement s'est effectué de façon progressive, en trois vagues de 3 000 collaborateurs chacune. La mise en œuvre a débuté en octobre 2018. À ce jour, 2 des 3 vagues de déploiement ont été engagées et c'est un peu plus de 2 000 collaborateurs qui bénéficient du télétravail de façon effective.

Nous avons appréhendé la mise en œuvre de ce dispositif comme un réel changement de culture. À ce titre, l'ensemble des équipes a bénéficié d'un accompagnement spécifique notamment via des formations dédiées qui ont précédé le passage au télétravail, pour les managers d'une part, et pour les collaborateurs d'autre part.

À titre d'exemple, chacun a été sensibilisé aux bons comportements à développer en situation de travail à distance, à organiser son temps en identifiant les sujets ou les dossiers qu'il est pertinent de traiter à domicile plutôt qu'au bureau, ou encore aux réflexes à adopter pour maintenir un bon niveau de communication au sein de l'équipe. Une attention particulière a été prêtée à la prise en compte de la « mise à distance » induite par le télétravail, qui peut être source d'inquiétude puisqu'elle modifie les habitudes, notamment celles d'être entouré de ses collaborateurs et collègues.

Les directions qui en ont fait la demande ont également bénéficié d'un accompagnement sur mesure en fonction de leurs besoins pour adapter, leur organisation, leurs modes de fonctionnement et leurs processus.

Une enquête destinée aux télétravailleurs, non-télétravailleurs et managers de la première vague de déploiement vient d'être lancée dans une démarche d'amélioration continue de notre dispositif de télétravail.





Accord d'entreprise relatif à la Qualité de Vie au Travail

Organisations syndicales signataires : CFDT et CGT

Date de signature : 31 janvier 2019

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

BioMérieux développe et produit des solutions de diagnostic in vitro destinées aux laboratoires d'analyses privés ou hospitaliers, pour le diagnostic des maladies infectieuses, ou destinées à l'industrie agroalimentaire, pharmaceutique ou cosmétique, pour le contrôle microbiologique des produits à l'usage du grand public. Elle emploie 3900 salariés en France, plus de 11000 dans le monde et a réalisé 90% de son chiffre d'affaires à l'étranger.

28

PRÉSENTATION DE L'ACCORD

Cet accord pionnier est le fruit de 12 mois de travail en commun avec nos organisations syndicales. Voici quelques avancées négociées, sans que cela soit exhaustif, pour certaines d'ores et déjà mises en œuvre, pour d'autres à venir.

Notre accord ouvre la voie à un certain nombre d'innovations concernant notamment de nouvelles formes de travail comme le flexJob (possibilité de télétravailler quelques jours par an pour tout collaborateur le pouvant matériellement) en plus de notre accord sur le télétravail régulier.

Il prévoit un parcours manager renforcé pour accompagner au mieux cette fonction clé au cœur de la relation de travail et donc du bien être des collaborateurs.

L'entreprise s'est engagée dans cet accord à réduire les plages fixes des horaires variables, pour permettre encore plus d'autonomie à chacun, à engager une négociation sur la gestion des fins de carrières, afin d'accompagner en douceur les collaborateurs concernés vers une retraite plus sereine et à mettre en place des aides ciblées pour nos salariés aidants.

Autre nouveauté, avec la mise à disposition de salles permettant de s'adonner à la pratique d'un sport, de la méditation, de la relaxation voire de la sieste.

Un droit à la déconnexion (ré)affirmé et un droit à la déculpabilisation (ne pas répondre à un mail tardif ou le week end est un droit). L'accord prévoit également un calendrier prévisionnel de mise en œuvre des actions et avancées négociées.



Contact : Stéphanie CARLES - stephanie.carles@biomerieux.com