

ACCORD SUR LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

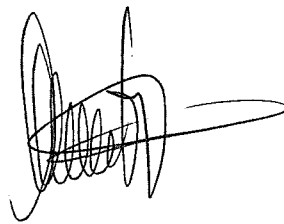
Entre, d'une part,

SOCIETE GENERALE représentée par Monsieur Edouard-Malo HENRY, Directeur des Ressources Humaines du Groupe,

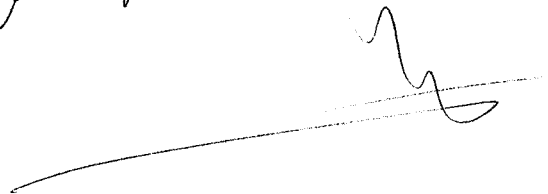


Et, d'autre part, les Organisations Syndicales représentatives au niveau national,

C.F.D.T. représentée par

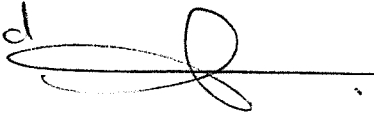


C.F.T.C. représentée par Pascal COLIN



C.G.T. représentée par

F.O. représentée par Marc Dorand



S.N.B. représentée par Jean Pierre CLAUZEL



Il est convenu ce qui suit.

Fait à PARIS LA DEFENSE, le 30 mars 2015

PREAMBULE

La qualité de vie au travail peut se définir comme « *l'existence d'un cercle vertueux entre plusieurs dimensions directement ou indirectement liées à l'activité professionnelle : relations sociales et de travail, contenu du travail, environnement physique, organisation du travail, possibilité de réalisation et de développement personnel, conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle. Il est entendu que l'effet global des actions menées sur chacune de ses dimensions n'est pas le résultat d'une simple addition, mais de l'émergence d'une culture partagée autour du sujet qualité de vie au travail.* » (source : ANACT)

Dès 2006-2007, l'entreprise a engagé une concertation avec les organisations syndicales sur le sujet du stress, échange qui s'est orienté naturellement et progressivement vers les risques psychosociaux, puis les conditions de travail et plus généralement la qualité de vie au travail.

Des dispositifs de mesure et de sensibilisation ont été mis en place au niveau de l'entreprise (au travers par exemple de l'observatoire du stress, d'actions de formation ou sensibilisation), ainsi que de nombreuses démarches qualitatives en lien avec les entités locales (ex : études menées avec des organismes externes, tels que l'ANACT).

Par ailleurs, le dialogue social conduit ces dernières années entre les Organisations Syndicales et la Direction a contribué à fonder un socle riche de leviers de progrès, notamment au travers de l'accord sur l'expérimentation du télétravail en 2014, sur l'emploi et les compétences en 2013, sur l'égalité professionnelle, et le handicap en 2012, sur les incivilités et agressions commerciales en 2008.

Pour marquer son engagement dans une réelle volonté d'amélioration de la qualité de vie au travail, le comité exécutif de SOCIETE GENERALE a signé fin 2014 la charte reprenant les 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.

Les organisations syndicales et la direction souhaitent marquer par le présent accord leur volonté commune de poursuivre les actions engagées en faveur de l'amélioration des conditions de travail et de la prévention des risques professionnels.

Les parties signataires du présent accord sont convaincues que la qualité de vie au travail est un facteur de développement du bien-être tant individuel que collectif des salariés, au service de la performance globale et durable de l'entreprise et de la satisfaction de sa clientèle.

Cet accord définit un cadre général structuré qui invite à repenser nos modes de fonctionnement et encourage la généralisation des bonnes pratiques en favorisant l'émergence d'initiatives sur le terrain, leur partage et, le cas échéant, leur expérimentation.

I - LES CONDITIONS DU DEVELOPPEMENT DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Le développement de la qualité de vie au travail repose sur la mobilisation continue et l'action conjuguée de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, fondée sur le partage de leurs compétences et pratiques, et notamment :

- la direction,
- les lignes managériales et RH,
- les professionnels du secteur médico-social,
- les représentants du personnel et leurs instances,
- les salariés.

La qualité de vie au travail doit être une démarche partagée et pluridisciplinaire et s'appuyer sur un dialogue social constructif.

Création d'un observatoire de la qualité de vie au travail

L'observatoire de la qualité de vie au travail est une instance paritaire d'échanges, et est notamment chargé de suivre la mise en œuvre du présent accord.

Il est composé de trois représentants par organisation syndicale représentative au niveau de l'entreprise et de représentants appartenant à la Direction qui en assure la présidence.

D'un commun accord entre la Direction et les Organisations Syndicales, des experts peuvent apporter leur contribution, notamment en matière de santé au travail, d'immobilier ou de systèmes d'informations.

Il a en charge, pour le périmètre de l'entreprise, les missions suivantes :

- suivre la mise en œuvre de l'accord,
- recevoir annuellement un bilan des actions déployées, et des principales expérimentations mises en place, et proposer des axes d'amélioration,
- proposer des thématiques annuelles de travail, en s'appuyant notamment sur toute étude déjà menée dans l'entreprise, telles que par exemple les missions de l'ANACT dans le Réseau, complétée par des études ciblées sur certains métiers, ou les résultats de l'étude sur le stress. Ces études pourront servir de base à la détermination d'indicateurs,
- déterminer et suivre l'évolution d'indicateurs, qui pourront notamment être des indicateurs de perception, de fonctionnement, de santé au travail.

Ces indicateurs feront l'objet d'un échange entre les parties signataires dans le cadre de réunions supplémentaires de l'observatoire de la qualité de vie au travail au cours de la première année d'existence du présent accord.

Les missions de l'observatoire de la qualité de vie au travail s'exercent sans préjudice des prérogatives dévolues aux instances représentatives du personnel locales. Il ne constitue pas un niveau d'information et/ou consultation supplémentaire ou préalable à celui des instances représentatives du personnel pour l'examen des projets relevant de la compétence de celles-ci.

L'observatoire de la qualité de vie au travail se réunit deux fois par an.

Les organisations syndicales représentatives pourront solliciter la tenue d'une réunion supplémentaire.

II – LES LEVIERS DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

La composante « qualité de vie au travail » doit être intégrée dans l'organisation du travail au travers notamment d'expérimentations de nouvelles formes d'organisation du travail ou d'enrichissement du contenu du travail du type de celles menées par BDDF. L'organisation du travail contribue à l'efficacité collective. Elle doit tenir compte de la diversité des tâches, de l'enrichissement du contenu du travail et de la charge de travail. Elle doit également permettre aux salariés de comprendre le sens et les enjeux de leur travail et d'agir sur celui-ci à travers la maîtrise de ses composantes.

9 R MD JRP

Une attention particulière devra être portée aux situations de tension constatées, qu'elles concernent un site ou plusieurs entités. L'entreprise devra alors communiquer sur les moyens qu'elle envisage de mettre en œuvre pour réduire celles-ci.

2.1 - Contribuer à développer les conditions de l'engagement des collaborateurs

La qualité du collectif de travail dans lequel évoluent les salariés contribue de manière importante à la qualité de vie au travail.

Le management et les relations interpersonnelles au sein du collectif de travail jouent un rôle fondamental au quotidien dans la qualité de vie au travail perçue par les salariés. Le manager est un acteur essentiel de l'organisation et son rôle d'écoute, de régulation et de relais d'information auprès des équipes est prépondérant.

Des actions spécifiques à l'attention des managers seront déployées, en particulier au travers des parcours de sensibilisation/formation managériales (par ex : retour sur le travail, besoin de sens...).

Par ailleurs, l'entreprise crée les conditions qui permettent au manager avec ses collaborateurs de donner du sens au travail par la diversité des tâches, l'enrichissement de leur contenu, le partage des enjeux et la compréhension du rôle de chacun.

L'entreprise veille à ce que chaque collaborateur connaisse ses missions, ses objectifs et s'attache à lui donner les moyens pour les réaliser, en prenant plus particulièrement en compte l'autonomie, la connaissance des procédures internes, la compréhension des enjeux.

A ce titre, des échanges réguliers sur la charge de travail et l'équilibre des temps de vie sont réalisés entre le manager et le salarié, en particulier lors des entretiens annuels de fixation des objectifs et d'évaluation.

Managers et collaborateurs s'appuient sur les dispositifs d'évaluation, d'entretien professionnel, de pratiques du feed-back qui contribuent à promouvoir les bonnes pratiques et créent les conditions d'un tel engagement.

L'entreprise veille au développement des compétences de ses collaborateurs afin de leur permettre des perspectives d'évolution et de mobilité.

2.2 - Poursuivre et développer une politique de santé au travail

L'entreprise affirme sa volonté de promouvoir, au travers notamment des acteurs et dispositifs de l'entreprise existants, la santé au travail et l'accompagnement des collaborateurs.

Les parties signataires reconnaissent l'importance d'agir sur les causes et pas seulement sur les conséquences, et donc la nécessité d'agir sur l'ensemble des niveaux de prévention (primaire : agir sur les causes, secondaire : accompagner, tertiaire : corriger).

La démarche de prévention des risques psycho-sociaux doit se poursuivre, au travers notamment d'indicateurs de suivi qui peuvent contribuer à la mise en place de plans d'actions. Il est entendu que ces indicateurs ne sont pas exclusifs de la démarche globale d'évaluation des risques professionnels incombant à l'employeur.

Ces données seront restituées annuellement auprès de la Commission Hygiène et Sécurité du Comité Central d'Entreprise, et à l'observatoire de la qualité de vie au travail.

JPC
MD
R
9



De même, un accompagnement structuré (social, juridique, psychologique) des événements traumatiques survenus à l'occasion du travail (exemples : hold-up, agressions commerciales, décès...), en lien avec les acteurs médico-sociaux et les membres du CHSCT, doit être maintenu.

La promotion de la santé au travail doit également se poursuivre par l'intermédiaire d'actions régulières de prévention santé, et par le développement des liens entre toutes les structures de santé au travail, autonome et interentreprises.

L'entreprise s'engage à sensibiliser régulièrement ses salariés à l'amélioration de la qualité de vie au travail grâce à des pratiques relevant d'initiatives individuelles et personnelles : sommeil, nutrition, activités sportives, etc. Cette sensibilisation des salariés sera relayée, par exemple, au travers de l'intranet RH, et sera menée en collaboration avec les services de santé au travail notamment.

Des actions de sensibilisation et/ou formation sur le sujet de la qualité de vie au travail seront par ailleurs proposées aux collaborateurs.

Enfin, la direction recherchera les moyens permettant d'assurer, par des mesures concrètes, au travers notamment des outils numériques mis à disposition par l'entreprise, le maintien du lien entre les personnes en absence pour une durée longue, et l'entreprise, et faciliter leur retour.

A ce titre, les dispositions fixées dans les accords tels que ceux portant sur l'emploi, la formation, ou l'égalité professionnelle par exemple, participent à cette réflexion.

2.3 - Développer les temps de discussion et d'expression sur le travail

« La possibilité donnée aux salariés de s'exprimer sur leur travail, sur la qualité des biens et services qu'ils produisent, sur les conditions d'exercice du travail et sur l'efficacité du travail, est l'un des éléments favorisant leur perception de la qualité de vie au travail et du sens donné au travail. »
(ANI du 19 juin 2013 relatif à l'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle)

Le dialogue ouvert et la faculté de pouvoir s'exprimer librement sur le travail contribuent à la qualité de vie au travail.

L'expression et l'écoute, au plus proche du terrain, sont des conditions essentielles à la réussite des lieux d'échange et à l'implication des participants.

Le salarié doit pouvoir bénéficier de lieux d'expression pour parler de son travail et de ses pratiques professionnelles, et des moyens mis à sa disposition pour le réaliser. Ce temps doit permettre l'expression de chacun et la prise de recul sur ses pratiques professionnelles, et ne doit pas être dédié à la prescription.

Les espaces de dialogue doivent également permettre d'échanger collectivement sur les difficultés et les points forts en termes de conditions de travail, dans le but de rechercher et d'expérimenter des pistes d'amélioration concrètes.

En tout état de cause, les temps de discussion visent à échanger sur des propositions d'amélioration ou des décisions concrètes sur la façon de travailler, ou à échanger sur le travail, par exemple au travers de groupes pluridisciplinaires.

MD
PC
7
SA

En particulier au cours de la première année d'existence de l'accord, une sensibilisation sera effectuée sur ces temps de discussion et d'expression par la Direction des Ressources Humaines du Groupe, auprès de l'ensemble des lignes RH.

Les espaces de dialogue doivent se construire suivant un cadre et des règles co-établies avec l'ensemble des parties prenantes.

Pour être efficace, la finalité de chaque temps dédié doit être définie en amont.

Une méthode d'animation sera proposée par la Direction des Ressources Humaines du Groupe, à destination des animateurs, et précisera clairement ces objectifs.

Chaque direction, au niveau qui lui paraîtra le plus adapté expérimentera des lieux d'échanges selon la forme, la fréquence et le niveau adaptés, en fonction de chaque contexte d'activité, et dont les effets attendus devront être définis en amont (qualité du travail, amélioration de certains processus, innovations...).

Afin d'en expérimenter l'efficacité, ces temps devront être évolutifs quant à leur mode de fonctionnement et aux effets qu'ils produisent concrètement.

Les rencontres « croisées » entre différents métiers amenés à travailler/collaborer ensemble seront également encouragées, entre collaborateurs volontaires pour y participer, afin que chacun puisse mieux appréhender les contours du travail de l'autre et les contraintes associées.

2.4 – Partager les bonnes pratiques et les innovations sociales

L'entreprise souhaite valoriser et promouvoir les actions qui participent à l'amélioration de la qualité de vie au travail, et s'appuyer sur l'expérience de chacun des acteurs de l'entreprise.

L'observatoire de la qualité de vie au travail, au travers de ses missions énoncées au point 1, participe activement au partage de ces bonnes pratiques et innovations.

Un réseau de salariés volontaires, issu de tous pôles, et représentant de toutes catégories professionnelles, sera également créé. Son objet est d'être force de proposition d'idées innovantes pour l'amélioration de la qualité de vie au travail, et de partager les contenus et retours d'expérience des initiatives locales pour analyse de leur éventuelle généralisation.

Ce dispositif :

- sera animé par la Direction des Ressources Humaines du Groupe, au travers notamment d'un réseau social interne (type SG communities) et par l'organisation d'événements spécifiques,
- aura vocation à être un espace d'échanges et de remontées régulières d'informations sur les initiatives engagées en central, dans le cadre duquel elle pourra proposer des pistes d'amélioration,
- se mobilisera autour d'initiatives en lien avec la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise.

Les réalisations menées pourront par exemple être présentées à l'occasion d'un forum annuel de la qualité de vie au travail mis en place au sein de l'entreprise.

Les actions et les initiatives menées seront présentées dans le cadre d'une réunion de l'observatoire de la qualité de vie au travail, et partagées et relayées à l'occasion de communications destinées à l'ensemble de l'entreprise.

HD
R
9
JPC
JW

2.5 - Rechercher l'équilibre et la conciliation des temps de vies professionnelle et personnelle, notamment par la mise en œuvre de la charte des 15 engagements

La conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle est un enjeu de développement et de stabilité tant pour les salariés que pour l'entreprise.

Les mesures engagées, notamment au travers de l'accord relatif à l'expérimentation du télétravail signé le 16 juillet 2014 et de la charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie, s'inscrivent dans cette démarche.

A ce titre, les quatre axes fondateurs de cette charte -l'exemplarité managériale, le respect de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, l'optimisation des réunions, du bon usage des e-mails- constituent des principes d'engagement forts.

L'égalité professionnelle est également reconnue comme l'un des éléments caractéristiques de la qualité de vie au travail, et fait l'objet d'une négociation spécifique (accord Société Générale du 29 novembre 2012 relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes).

Par ailleurs, les Technologies de l'Information et de la Communication (utilisation de la messagerie électronique, des ordinateurs portables, des téléphones mobiles, « smartphones » et tablettes) font aujourd'hui partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise.

Dans ce cadre, l'entreprise :

- reconnaît un droit à la déconnexion permettant de concilier vie professionnelle et vie privée,
- s'engage à la rédaction et à la diffusion d'un guide de bon usage de la messagerie,
- met en œuvre des actions de sensibilisation dans le cadre de l'utilisation des outils technologiques.

La promotion des dispositifs et comportements concourant à l'équilibre des temps de vie au sein de l'entreprise sera encouragée (déclinaison de la charte relative à l'équilibre des temps de vie, actions en matière de parentalité, services à la personne, sensibilisation à l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication...).

L'entreprise s'engage également à poursuivre les réflexions et actions sur certains dispositifs facilitants (par exemple, aides à la recherche de modes de garde d'enfant, crèches interentreprises...)

Enfin, dans le cadre des mobilités professionnelles, une attention particulière devra notamment être portée aux temps de transport des salariés concernés.

2.6 - Prendre en compte la qualité de vie au travail dans les projets

Les projets impactant significativement les conditions de travail (tels que par exemple les réorganisations, l'introduction de nouveaux outils...) doivent être une opportunité pour questionner les organisations de travail et rechercher une amélioration de la qualité de vie au travail, en prenant en compte l'impact humain dans ces projets.

Lorsqu'un projet entraîne d'éventuels plans d'actions, aménagements ou solutions, ayant une incidence significative sur les conditions de travail, les éléments relatifs à la qualité de vie au travail sont intégrés à la présentation globale du projet devant le CHSCT.

RZ
7

MD
JPC

III – LA MESURE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Afin de guider l'action, la mesure de la qualité de vie au travail est une composante nécessaire de la mise en œuvre d'une démarche globale en la matière.

L'entreprise se fixe pour objectif de disposer d'indicateurs lisibles et globaux de la qualité de vie au travail, lesquels devront intégrer des éléments tant quantitatifs que qualitatifs.

Ces indicateurs permettront aux instances pilotant l'amélioration de la qualité de vie au travail, aux partenaires sociaux d'apprécier l'évolution de la situation. Ils permettront également de sensibiliser toutes les parties prenantes de l'entreprise à la question de la qualité de vie au travail. Dans ce cadre, une information des CHSCT pourra être effectuée à leur demande, en fonction de la pertinence des indicateurs au sein de leur périmètre.

Ces indicateurs peuvent notamment être des indicateurs de perception des salariés, des indicateurs de fonctionnement ou des indicateurs de santé au travail.

Un rapport annuel, détaillant les résultats de ses analyses, sera présenté à l'Observatoire de la qualité de vie au travail. L'Observatoire pourra faire des propositions afin de faire évoluer ou d'enrichir les indicateurs.

IV - DISPOSITIONS GENERALES DE L'ACCORD

4.1 - Le suivi de l'accord

Le suivi de l'accord se fera dans le cadre précité de l'article 1.2 relatif à l'observatoire de la qualité de vie au travail.

4.2 - La durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans.

Il prendra fin de plein droit à l'arrivée de son terme, et cessera de produire tout effet à cette date. Il n'est pas renouvelable par tacite reconduction.

Les parties conviennent, 6 mois avant le terme du présent accord, de se réunir afin d'examiner les suites qu'elles envisagent de donner à cet accord.

4.3 - Les modalités de révision

Conformément à l'article L.2222-5 du code du travail, le présent accord pourra être révisé ou modifié par avenant signé par la Direction et une ou plusieurs Organisations Syndicales signataires ou adhérentes.

Tout signataire introduisant une demande de révision devra l'accompagner d'un projet sur les points révisés.

Toute demande de révision donnera lieu à une réunion de négociation avec l'ensemble des Organisations Syndicales dans un délai de trois mois suivant la réception de la demande.

Toute modification du présent accord donnera lieu à l'établissement d'un avenant.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including what appears to be 'P2', 'JD', and 'JPC'.

Ce dernier sera soumis aux mêmes formalités de publicité et de dépôt que celles donnant lieu à la signature du présent accord.

L'avenant de révision de tout ou partie du présent accord se substituera de plein droit aux stipulations de l'accord qu'il modifie.

4.4 - Adhésion

Conformément à l'article L.2261-3 du code du travail, une organisation syndicale non signataire pourra adhérer au présent accord.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt par la Direction selon les mêmes formalités de dépôt que le présent accord.

4.5 - Les formalités de dépôt

La Direction notifiera, sans délai, par courrier recommandé avec accusé de réception (ou par remise en main propre contre décharge), le présent accord à l'ensemble des Organisations Syndicales représentatives au niveau national dans l'entreprise.

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt auprès de la DIRECCTE et du secrétariat du greffe du conseil de prud'hommes compétent dans les conditions légales en vigueur.

Il entrera en vigueur dans les conditions prévues par l'article L.2261-1 du code du travail.

9
A2
MD
JPC