TRAVAIL CFDT SUR LA QVT

Accord sur les conditions de vie au travail

Le titre pourrait être modifié :

Accord relatif à la qualité des conditions de vie au travail et à la prévention des risques psycho-sociaux

Le préambule :

La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise.

Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien - être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les modalités de mises en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise. Elle est un des éléments constitutifs d'une responsabilité sociale d'entreprise assumée.

Sa définition, sa conduite et son évaluation sont des enjeux qui doivent être placés au cœur du développement du dialogue social. (Source de de l'accord national interprofessionnel du 19/06/2013).

Paragraphe sur la signature de la Charte des 15 engagements : depuis le changement d'organisation en BU et SU, l'ensemble des Directions doivent s'engager et pas seulement en nommant une femme sur le sujet.

Dans le dernier paragraphe de préambule modifier : Passer de « inviter » et « encourager » à objectifs et résultats

Inscrire durablement les principes de prévention et d'amélioration des conditions de vie au travail dans l'action de l'entreprise au quotidien. A cette fin, et sans négliger les niveaux de prévention secondaire et tertiaire, accorder un rôle prioritaire à la prévention primaire, qui consiste à réduire ou éliminer les risques à la source et prendre en considération les situations de travail réel.

Indiquer l'ambition de la QVT : réconcilier le bien-être des salariés et les performances de l'entreprise, un travail bien fait est la meilleure des préventions RPS, redonner du sens au travail c'est également un gain sur la qualité du travail.

L'ambition de Société Générale, au travers de ce nouvel accord triennal, est de poursuivre le dialogue social conduit ces dernières années entre les Organisations Syndicales et la Direction en faveur de l'amélioration des conditions de travail et des risques psycho-sociaux : avec l'accord sur le télétravail en 2016, sur l'emploi et les compétences en 2016, sur l'égalité professionnelle 2016, et le handicap en 2017, sur les incivilités et agressions commerciales en 2008. La direction a également intégré dans le règlement intérieur des différents types de harcèlements au 01/01/2018.

Les principes de prévention et d'amélioration des conditions de vie au travail dans l'action de l'entreprise doivent être une volonté à inscrire au quotidien et durablement. A cette fin, et sans négliger les niveaux de prévention secondaire et tertiaire, accorder un rôle prioritaire à la prévention primaire, qui consiste à réduire ou éliminer les risques à la source et prendre en considération les situations de travail réel.

~~I. Les conditions du développement de la qualité de vie au travail~~

Pourquoi nous souhaitons supprimer ce paragraphe :

Nous souhaitons intégrer l'implication des différents acteurs dans le premier levier de la QVT. Il nous semble, le facteur le plus important de la réussite d'une véritable politique de Qualité de Vie au Travail est l'implication de l'ensemble de la ligne managériale, de Frédéric OUDEA au manager de proximité et l'ensemble de son équipe. Ça ne doit pas incomber uniquement au manager local ou à un ou plus souvent une correspondante QVT. Chacun des directeurs des nouvelles Business Units et Services Units doit s'engager sur la réussite de la QVT dans son entité avec la même force que sur les questions de productivité et de rentabilité, un engagement SMART .

Concernant l'observatoire : à intégrer dans le chapitre 3 « la mesure de la QVT » avec le suivi et la mesure de la démarche.

I.Les leviers de la qualité de vie au travail

1.1 L'implication de l'ensemble des acteurs avec la volonté de travailler ensemble.

Les acteurs :

- La Direction
- L'ensemble de la ligne managériale
- RH
- Les professionnels du secteur médico-social

- Les représentants des salariés
- Les salariés

Leur engagement :

- *Intégrer la partie exemplarité des managers de la charte des 15 engagements*
- *L'engagement de tous*
- *Avec l'objectif de faire progresser les indicateurs de la qualité de vie au travail et du stress*
- *A intégrer dans les objectifs d'évaluation de chaque collaborateur.*

Sensibilisation, formation et information des acteurs sur les RPS et la QVT

- Les parcours de formation de l'ensemble des acteurs avec une même sensibilisation et un même discours, par exemple r*endre obligatoire la formation e-learning sur les RPS à TOUS LES SALARIES, chaque année et, ouvrir plus largement, la formation RPS dédiée uniquement aux managers en priorité aux préventeurs..*

1.2 Contribuer à développer les conditions de l'engagement des collaborateurs :

- **Intégrer le droit à l'erreur** : il ne doit pas concerner uniquement l'innovation. Aujourd'hui, nos procédures et la règlementation deviennent de plus en plus complexes, augmentant les formations e-Learning, sans pour autant donner plus de moyens aux salariés pour se les approprier. L'erreur ne peut pas être sanctionné si l'adéquation charge de travail/ressource n'est pas respectée.
- **Intégrer des marqueurs de reconnaissance** : Aide, écoute, valorisation (y compris financière), autonomie, confiance, transmission des savoirs.
- **Donner des marges de manœuvre : autonomie, adaptation.**

- **les situations de tensions constatées** , il faut les recenser, les quantifier et les analyser. Plus qu'une attention particulière, il faut les traiter en se souciant de leurs origines. Mettre en place un protocole de gestion avec indentifications des lanceurs d'alertes et des acteurs de la résolution.

- Les échanges réguliers sur la charge de travail doivent amener à des actions et pas seulement à des constats. Une veille constante doit-être assurée sur l'adéquation des moyens et des ressources disponibles dans les différentes activités : pourquoi ne pas revenir aux réserves de production ?

- La charge de travail : « L'employeur s'assure régulièrement que la charge de travail du salarié est raisonnable et permet une bonne répartition dans le temps de son travail (L3121-60 Loi travail du 08/08/16) ». C'est la raison pour laquelle il est nécessaire de procéder à une analyse de ce qui détermine concrètement la charge de travail : le contenu du travail, son organisation, les multiples contraintes vécues dans l'activité, les ressources disponibles, les modalités de coopération et même la possibilité de rétroagir vers une prescription qui ne prend pas suffisamment en compte les péripéties quotidiennes du travail réel, etc. C'est l'interaction entre le travail réel (ce qui est fait en situation), la tâche théorique et les objectifs (ce qui doit être fait) et l'environnement du salarié qui peut permettre d'élucider les déterminants de la charge de travail et d'approcher au mieux sa réalité. La recherche d'indicateurs substantifs est souvent sollicitée pour « qualifier la charge » (musculaire, posturale, perceptive, mentale), mais il faut se défaire d'une appréhension simpliste et d'une mesure « objectivante » de la charge de travail à partir d'un facteur unique.

Les risques individuels : le terme d'hyper sollicitation est généralement associé aux situations de charge de travail excessive ou dans lesquelles les salariés ne disposent pas de suffisamment de moyens et de latitude pour faire face à ce qui leur est demandé. Cette notion revêt deux modalités particulières (physique et mentale) qui s'entrecroisent souvent. Au contraire d'un accident de travail ou de l'exposition à un danger susceptible de mettre en cause de façon soudaine la santé d'un salarié, l'hyper sollicitation repose sur des atteintes professionnelles répétitives et se prolongeant dans le temps.

1.3/ Poursuivre et développer une politique de santé au travail :

- Identification des préventeurs : -Guide regroupant les coordonnées du Médecin, assistante sociale, représentants des salariés, voir plaquette Schiltigheim.

- Mettre en place des médiateurs de premier niveau (salariés de l'entreprise, formés,) qui interviendraient lors de conflits interpersonnelles interpersonnels ou des blocages entre différents acteurs d'un process dans une équipe ou entre différentes entité entités Ou qui pourraient travailler sur les irritants en apportant un œil extérieur. Hors RH.

- Amélioration de l'ergonomie des postes de travail

Sensibiliser les équipes en charge des travaux aux notions d'ergonomie, et/ou faire valider par un ergonome

- Inclure le salarié dans l'organisation du poste de travail (rangements, accessibilité, on pense aux postes aux guichets par exemple). Dialogue pluridisciplinaire sur les nouvelles implantations avec des normes adaptées à nos métiers.
- Aménagement de poste pour un handicap temporaire qui peut faciliter le retour à l'emploi.

- Mise en place d'un protocole de reprise d'activité des salariés après des longues absences (continue ou fractionnée), il détaille les étapes à suivre afin de favoriser un retour dans des conditions optimum. Le remplaçant : intérimaire ou chargée de mission quitte le poste, mais le salarié revient parfois à mi-temps thérapeutique ou n'est pas en forme optimum)

- L'accès au système de type Préventis sur préconisation du médecin doit être permis à tous et à tout moment.

- Identifier clairement les acteurs et les dispositifs de santé qui existent dans l'entreprise. Par exemple : l'assistante sociale doit rester un des relais d'écoute au même titre que le médecin du travail, les représentants des salariés.

1.4/ Développer les temps de discussion et d'expression sur le travail :

<u>Le droit d'expression direct des salariés constitue un facteur essentiel en termes de QVT</u>. L'expérience montre que ce canal est un élément très favorable à l'amélioration des conditions de travail.

Un temps de réunion de travail peut consacrer un temps à l'amélioration des conditions de vie au travail, en traitant des irritants à tous niveaux de la ligne managériales. (Réunion de service hebdomadaire, réunion mensuelle de responsable d'agence,…)

Les échanges réguliers sur le travail doivent permettre de dépasser les constats pour agir concrètement avec les salariés.
Les restitutions validées par le groupe sont ensuite portées à la connaissance de la hiérarchie et des IRP. Ces échanges et un suivi de ces restitutions doivent contribuer à créer des relations empreintes de respect et à développer le climat de confiance réciproque.

1.5/ Partager les bonnes pratiques et les innovations sociales :

Faire remonter les bonnes pratiques au sein d'un même établissement ou par métiers à charge par les responsables de les généraliser si valeur ajoutée.

1.6/ Rechercher l'équilibre et la conciliation des temps de vies professionnelle et personnelle

- la Charte 15 ENGAGEMENTS POUR L'EQUILIBRE DES TEMPS DE VIE : à détailler et acter par l'ensemble des responsables.

- Faciliter l'expression des salariés, femmes et hommes, qui souhaitent **une organisation du travail plus souple et plus respectueuse de leurs contraintes personnelles et familiales,** grâce à l'engagement au plus haut niveau de l'entreprise, et à la communication interne des engagements.

- Amorcer un changement de mentalités dans les entreprises françaises et aider les hommes qui souhaitent s'investir pleinement dans leur vie familiale et personnelle.

- Droit à la déconnexion :
Ce paragraphe doit être plus ou moins détailler s'il se substitue à l'accord du droit à la déconnexion obligatoire depuis le 01.01.2017.

- intégrer la partie « bon usage des e-mails des 15 engagements ». Effectuer des animations régulières (ex: ½ journée sans e-mails) ou des e-learning obligatoire de sensibilisation qui reprend ce qui est inscrit dans le kit et qui est aujourd'hui sous utilisé.
- créer un trigramme dans l'objet du message pour les mails à caractère d'extrême urgence et pas seulement indiqué en bas du mail que « Si vous recevez cet e-mail en dehors des heures de travail, vous n'êtes pas tenu(e) d'y répondre immédiatement. ». Rappeler que le salarié n'est pas tenu de prendre connaissance en dehors de ces plages horaires de travail habituel ni de répondre aux mails durant les jours de repos et en-dehors des périodes habituelles de travail, durant ses congés ou toute autre absence.
- Limiter les envois de mails en dehors des heures normales de travail
- Outil à disposition du salarié pour établir son profil d'utilisateur d'émails dans le but de se sensibiliser et de mesurer l'évolution :
    - entrée – sorties – plages horaires …
- Un suivi particulier, relatif à l'usage de la messagerie électronique sera réalisé. A ce titre, une analyse annuelle sera faite pour mesurer la volumétrie des emails envoyés en dehors de la plage horaire définie dans le présent accord ainsi que le week-end. Cette analyse sera présentée au comité social et économique et à l'observatoire
- Respecter les temps de repos et plage horaire de droit à la déconnexion (Cette plage horaire s'étend de 20 heures à 7 heures du matin, ainsi que le weekend du vendredi 20 heures au lundi 7 heures (heure française) et jours fériés français. Message informatif non bloquant avant envoi en dehors des heures de travail.

1.7/ Prendre en compte la QVT dans les projets :

« Les conditions de travail d'aujourd'hui sont les résultats des projets d'hier, et les projets d'aujourd'hui détermineront les conditions de travail de demain »

Créer des comité QVT composé de représentants de la Direction, d'élus, de responsable des métiers pour recueillir les résultats des groupes de travail de salariés sur les expérimentations (nouvelle organisation, nouveau outil,) Dispositifs expérimentés et évalués par ceux qui les utilisent (voir p7 du document de l'Anact - 10 questions sur la QVT).

Il faut souligner l'importance des principes de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, d'une nécessaire transparence à l'égard des collaborateurs sur l'ensemble des évolutions attendues qu'elles soient d'ordre organisationnel, technologique, stratégique ou géographique, susceptible d'avoir des conséquences en termes d'emploi.

A cet égard, les salariés auront accès le plus en amont possible à un ensemble d'éléments d'information leur permettant :

- d'avoir une visibilité sur l'évolution de leur métier au sein de leur entreprise de rattachement,
- de développer et maintenir leur employabilité et de construire ainsi leur propre parcours professionnel dans le cadre de l'évolution de leur entreprise et de ses besoins.

- Lors de la présentation des projets aux instances, le dossier présenté exposera les éventuelles incidences en matière de conditions de travail, englobant la santé au travail => recours systématique aux expertises.

II. La mesure, analyse et le suivi de la qualité de vie au travail

1/ La mesure :

- La perception des salariés : Poursuivre l'enquête de perception de l'évaluation des conditions de vie au travail auprès des salariés dissociée du baromètre- Un diagnostic doit être partagé pour que chacun reconnaisse les résultats et y travaille.
A Société Générale, il n'y a pas de volonté de travailler ensemble. Les équipes locales n'ont pas eu des restitutions d'enquête dignes de ce nom, quand ils en ont eu, et ont obtenu les doculent bien souvent à postériori de la réunion de présentation coupant court aux échanges. La restitution de Sgss Nantes est claire et précise est pourrait servir de modèle.

- **Les indicateurs RH** : - Absentéisme maladie, Turn Over, Prise et reliquat des congés, Nombre de visites médicales à l'initiative du salarié, Nombre de visites médicales à l'initiative du médecin, Nombre d'examens spécifiques, Nombre de télétravailleurs.

- **Les indicateurs de suivi de l'accord** : Intégrer une présentation et analyse des indicateurs RH avec la même granularité pour une analyse globale

- Le Document Unique d'Evaluations des Risques est mis à jour au moins une dans chaque établissement.

2/ L'analyse et le suivi :

- Au niveau de l'observatoire : une vision globale des mesures : idem paragraphe « ~~Création~~ d'un observatoire de la QVT » du 1er accord : pour un échange constructif, les documents discutés lors de l'observatoire doivent être fourni au moins 10 jours avant la réunion.

- Au niveau des CHSCT ou CSE locaux : création d'un groupe de correspondants QVT pluridisciplinaires : en fonction de la thématique : médecin, assistante sociale, RH, managers et salariés, élus chargés d'établir des plans d'actions et d'en assurer le suivi régulier afin d'atteindre des résultats concrets.