



ACCORD UES MATMUT

ACCORD RELATIF A LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

15 MAI 2019



Les Sociétés de l'Unité Économique et Sociale constituée autour de la MUTUELLE ASSURANCE DES TRAVAILLEURS MUTUALISTES (MATMUT) visées ci-après et représentées par Monsieur Nicolas GOMART, dûment habilité :

SGAM MATMUT LA MONDIALE, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT SAM, Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT MUTUALITE L2, Mutuelle dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT PROTECTION JURIDIQUE, Société Anonyme dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

INTER MUTUELLES ENTREPRISES, Société Anonyme dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT VIE, Société Anonyme dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MUTUELLE OCIANE MATMUT, Mutuelle dont le siège social est situé 35 rue Claude Bonnier 33054 BORDEAUX Cedex

AMF ASSURANCES, Société Anonyme dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT LOCATION DE VEHICULES, Société par Actions Simplifiée dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT IMMOBILIER, Société par Actions Simplifiée dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT DEVELOPPEMENT, Société par Actions Simplifiée dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

Ci-après dénommées l'« Entreprise » d'une part,

et les organisations syndicales représentatives de l'UES MATMUT :

- CFDT :

- SN2A-CFTC :

- CGT :

- CFE-CGC :

- FO :

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit.

JG
N4 EC FK
1

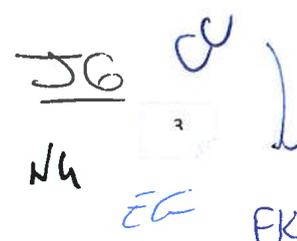
SOMMAIRE

CHAPITRE I - CHAMP D'APPLICATION ET OBJET	5
ARTICLE I – CHAMP D'APPLICATION.....	5
ARTICLE II – OBJET.....	5
ARTICLE III – DEFINITION	5
CHAPITRE II – ENSEMBLE POUR LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	6
ARTICLE I – LA DIRECTION DE L'ENTREPRISE.....	6
ARTICLE II – LES MANAGERS	6
ARTICLE III – L'ENSEMBLE DES SALARIES	7
ARTICLE IV – LES RESSOURCES HUMAINES	8
ARTICLE V – LE CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail)	10
ARTICLE VI – LES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL	10
ARTICLE VII – LES ACTEURS DE LA SANTE ET DE LA SECURITE AU TRAVAIL.....	10
CHAPITRE III – LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL AU QUOTIDIEN	12
ARTICLE I - UTILISER LES BONS MOTS.....	12
ARTICLE II - DES RELATIONS DE TRAVAIL ENRICHISSANTES.....	12
ARTICLE III – VALORISER LE CONTENU DU TRAVAIL.....	13
ARTICLE IV – AGIR ET S'EXPRIMER EN CONFIANCE.....	14
ARTICLE V – LE DROIT A L'ERREUR.....	15
ARTICLE VI - FORMER & SENSIBILISER.....	15
CHAPITRE IV – LA PREVENTION ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	16
ARTICLE I : LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX	16
ARTICLE II - INTEGRER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL DANS LES PROJETS D'ENTREPRISE	18
ARTICLE III - ADAPTER LES ESPACES DE TRAVAIL.....	18
ARTICLE IV - TRANSITION NUMERIQUE	19
ARTICLE V - CONCILIER LES TEMPS DE VIE	19
ARTICLE VI - UNE POLITIQUE ACTIVE DE SANTE ET DE SECURITE AU TRAVAIL.....	22

NG
JG

CC
,
EC PK

CHAPITRE V – LES MESURES D’ACCOMPAGNEMENT	24
ARTICLE I - LE RETOUR DU COLLABORATEUR APRES UNE ABSENCE LONGUE DUREE	24
ARTICLE II - DISPOSITIF DE GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES : GESIS.....	25
ARTICLE III – LUTTE CONTRE LES DIFFERENTES FORMES DE HARCELEMENT	25
ARTICLE IV - RENFORCEMENT DU DISPOSITIF DE GESTION DES AGRESSIONS EXTERNES	26
ARTICLE V - ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SOCIAL.....	26
CHAPITRE VI – LES MOYENS DE SUIVI	27
ARTICLE I – INDICATEURS.....	27
ARTICLE II - MESURE DU CLIMAT SOCIAL.....	27
ARTICLE III – SUIVI DE L’ACCORD	27
CHAPITRE VII - ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET EFFET DE L’ACCORD.....	29
ARTICLE I - ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE L’ACCORD	29
ARTICLE II - NOTIFICATION, DÉPOT ET PUBLICITÉ.....	29
ANNEXES.....	32
ANNEXE 1 : CONTACTS	34
ANNEXE 2 : GLOSSAIRE FFA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	36
ANNEXE 3 : DISPOSITIF GESIS.....	38



 JG
 NH
 EC
 FK

PRÉAMBULE

Qu'attend-on de la qualité de vie au travail ?

Du bien-être ? Etre bien au travail ? De « bonnes » conditions de travail ? De la réussite ? Des moyens de se distraire ? De la reconnaissance ?

Cette notion, par nature subjective, recouvre quasiment autant de définitions que d'individus.

Au sein de l'UES Matmut, les parties prenantes à la négociation ont choisi de s'intéresser à la façon dont les conditions de travail, au sens large, contribuent au cercle vertueux du bien-être des salariés et de la réussite de l'entreprise.

Le bien-être des salariés et la performance économique et sociale sont, de fait, indissociables : le travail doit offrir la possibilité à chacun de se réaliser et de participer à la réussite collective, dans des conditions de travail qui lui conviennent.

Pour garantir une qualité de vie au travail significative, les parties souhaitent la nourrir de mesures concrètes, reflets de principes forts.

Avec pour ambition de promouvoir la bienveillance, de valoriser l'expression des salariés, d'identifier les usages efficaces et de leur porter reconnaissance, de laisser place à la diversité en permettant à chacun d'être soi, de reconnaître l'erreur comme facteur/vecteur d'apprentissage, d'accompagner les salariés dans des moments difficiles ou à des étapes particulières de leur vie, les parties au présent accord souhaitent avoir autant d'ouvertures sur le bien-être, le partage, la créativité et l'innovation, pour mieux vivre et travailler ensemble.

Par ailleurs, dans une période de perpétuelle évolution, il est important pour chacun de toujours veiller à la prévention des risques, à la santé des salariés, et à leur employabilité pour leur permettre d'évoluer dans des contextes de mutations diverses.

Les parties s'accordent, en effet, à reconnaître que les transformations en cours ou à venir sont autant d'opportunités pour l'efficacité des organisations et la qualité de vie au travail. Elles souhaitent s'orienter vers une amélioration durable des conditions de travail et la mise en place de nouveaux dispositifs, tout en relevant le défi de la transition numérique et de la transformation engagée au sein de la profession.

C'est pourquoi les parties signataires de l'accord s'engagent, notamment, à :

- ✚ Promouvoir la création d'environnements de travail de qualité, dans une logique de co-construction pour favoriser la confiance, la dynamique collective, la convivialité et le bien-être,
- ✚ Valoriser un dialogue social constructif,
- ✚ Se donner les moyens d'assurer une prévention efficace de la santé au travail,
- ✚ Sensibiliser tous les collaborateurs et accorder aux acteurs-clés les moyens d'actions nécessaires, notamment en termes de formations et d'optimisation des process.

N4 CC
JG
EC AK

CHAPITRE I - CHAMP D'APPLICATION ET OBJET

ARTICLE I – CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord est applicable aux salariés de l'ensemble des Sociétés et Groupements constitués en Unité Économique et Sociale dans le cadre de l'Accord UES de 2001 et de ses avenants. Toute nouvelle Société intégrant l'UES après la signature du présent accord sera adhérente de plein droit, sous réserve de disposer d'effectifs propres.

ARTICLE II – OBJET

Tel que prévu par l'accord « Se donner les moyens d'un dialogue social et économique dynamique, responsable et de qualité », signé le 30 mai 2018 entre l'UES Matmut et l'ensemble de ses organisations syndicales représentatives, les parties se sont engagées à négocier de façon triennale sur la qualité de vie au travail.

S'il existe déjà au sein de notre UES des actions diverses et variées concernant la qualité de vie au travail, il est important d'en rappeler les principes les plus importants, de rassembler l'existant et d'aller au-delà.

Par ailleurs, la Direction des Ressources Humaines et les partenaires sociaux ont fait le choix de traiter du handicap et de l'égalité professionnelle dans deux accords distincts, compte tenu de l'importance accordée à ces sujets au sein de l'entreprise, et ce, bien qu'ils contribuent également à la qualité de vie au travail.

ARTICLE III – DEFINITION

Selon la définition donnée par l'ANI du 19 juin 2013, la Qualité de Vie au Travail « peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement, mais également individuellement, qui réunit l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt au 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 mise 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 ».

NG
JG
EG
FK

CHAPITRE II – ENSEMBLE POUR LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

« Seul, on va plus vite ; ensemble, on va plus loin ».

Tous les acteurs de l'entreprise, en fonction de leurs domaines d'intervention, doivent disposer des moyens d'être impliqués dans la qualité de vie au travail, de façon solidaire. Ils agissent en équité.

La bienveillance garantit la qualité de vie au travail.

ARTICLE I – LA DIRECTION DE L'ENTREPRISE

Objectif : Rendre la Direction Générale et l'ensemble des directrices et directeurs de l'entreprise, garants du respect du présent accord, de la santé physique et mentale des collaborateurs, et de l'amélioration simultanée de la qualité de vie au travail, de la performance économique et sociale de l'entreprise, et de la satisfaction sociétariaire.

Concrètement :

- ✚ Des plans stratégiques sont définis par la Direction Générale pour que les différentes Directions puissent œuvrer ensemble, de façon complémentaire et transversale ;
- ✚ Les plans stratégiques intègrent la qualité de vie au travail. Par exemple, la verticale « dynamique et cohésion sociale » du plan en cours aborde la mobilisation des collaborateurs, le déploiement prévisionnel des talents, le dialogue social rénové, l'accompagnement du changement et la mesure du climat social, l'apprentissage, la culture du digital et les postures managériales ;
- ✚ La Direction Générale, avec l'appui du référent Qualité de Vie au Travail, veille à l'égal accès et l'accompagnement de tous à la qualité de vie au travail ;
- ✚ Toutes les Directions agissent et interagissent pour porter les intérêts communs de l'entreprise ;
- ✚ L'ensemble des directrices et directeurs de l'entreprise s'assurent de l'intégration de la qualité de vie au travail, tant dans le déploiement des projets, que dans le fonctionnement quotidien de l'entreprise et les moyens mis en œuvre.

ARTICLE II – LES MANAGERS

Objectif : Donner les moyens aux managers d'être au cœur de la qualité de vie au travail.

Les managers sont porteurs de motivation, d'informations, de cohésion, de partage et de soutien. Ils développent l'autonomie, encouragent les prises d'initiatives et responsabilisent les salariés.

cc N4
JG
EG FK

Pour ce faire, ils communiquent, sont à l'écoute des collègues et participent à leur évolution et à leur parcours professionnel.

Au quotidien, les managers favorisent la dynamique de groupe, la confiance, et facilitent l'expression de chacun de leurs collègues, pour qu'ensemble, ils puissent concourir à l'amélioration des conditions de travail.

Ils sont aussi révélateurs et promoteurs des beaux gestes métiers, garants des savoir-faire : ils transmettent leur expertise et leurs bonnes pratiques dans l'engagement de la qualité de la relation sociétaire.

Par ailleurs, les managers sont acteurs dans la prévention et la détection des situations à risque, et dans tout l'accompagnement social dans l'entreprise (handicap, proches aidants...).

Lorsque les managers ont connaissance de situations sensibles et/ou délicates, qui sortent de leur domaine habituel d'intervention, ou qu'ils ne peuvent pas régler seuls, ils doivent pouvoir solliciter le soutien d'autres intervenants (service de santé au travail, mission Handicap, Responsable Ressources Humaines, dispositif d'écoute interne et externe, Institutions Représentatives du Personnel ...), en s'inspirant d'une démarche coopérative.

Il est dès lors indispensable de veiller à ce que les managers disposent d'un niveau d'information, de compétences et de connaissances significatif, sur le sujet de la qualité de vie au travail, qui fait partie intégrante du socle de compétences managériales (comportementales / pilotage / accompagnement / innovation / régulation / débriefings / feedbacks ...). Une attention particulière sera portée à la formation aux risques psycho-sociaux.

Concrètement :

- ✚ Un plan d'actions de formation et d'accompagnement sera mis en place à cet effet, à propos des risques psycho-sociaux et de la qualité de vie au travail ;
- ✚ Les managers seront dotés des moyens nécessaires à leurs missions ;
- ✚ Un groupe de travail, composé de managers, travaillera sur l'évolution du référentiel des pratiques managériales à la lumière du présent accord et de la formation relative à la qualité de vie au travail qui s'en suivra.

ARTICLE III – L'ENSEMBLE DES SALARIES

Objectif : Permettre à chaque salarié, quel que soit son positionnement, de contribuer à la qualité de vie au travail, tant pour lui-même que pour ses collègues.

Les salariés sont acteurs de la qualité de vie au travail, au travers de leurs comportements, vis-à-vis d'eux-mêmes, et vis-à-vis des autres salariés.

Ils participent à la vie de l'entreprise et contribuent aux bonnes relations de travail.

N4
JG
EC
FK

Concrètement :

- ✚ En adoptant un état d'esprit constructif et bienveillant, ouvert à la différence,
- ✚ En participant aux temps d'échanges professionnels,
- ✚ En utilisant les différents supports mis à disposition sur l'intranet (formations, informations, prévention ...),
- ✚ En participant, s'ils le souhaitent, aux célébrations d'évènement personnel et/ou aux différentes actions évènementielles proposées (conférences, journées portes ouvertes, évènements sportifs...).

De même, et dans le cadre d'une préservation et d'une protection des intérêts de chacun, l'ensemble des salariés veille à sa propre santé et sécurité.

Concrètement :

- ✚ Les salariés peuvent solliciter l'aide de leur manager en cas de besoin,
- ✚ Des dispositifs d'écoute interne et externe sont à leur disposition (service d'assistance sociale : ACIST, service de soutien psychologique par téléphone : PROS CONSULTE, Pôle Qualité de Vie au Travail),
- ✚ Les services de santé au travail, la mission Handicap, les Instances Représentatives du Personnel, le Responsable Ressources Humaines, ou tout autre collègue de l'entreprise, peuvent leur venir en appui, s'ils le souhaitent.

Par ailleurs, les salariés sont force de proposition et les parties s'accordent sur l'importance du co-développement et de la co-construction.

Les groupes de travail et l'expérience utilisateurs sont sources d'évolution et d'implication dans l'entreprise, en lien avec le management.

Concrètement :

- ✚ Des groupes de travail sont constitués de salariés du Siège Social et du réseau, pour réfléchir à des sujets les concernant. Ex. : rédaction de fiches de bonnes pratiques managériales, projet Smart, aménagements d'espace,
- ✚ Création de communautés sur l'intranet de l'entreprise, telle la Performance Opérationnelle Matmut, permettant à chacun de faire part de ses réflexions. Plusieurs propositions ont été retenues, faisant évoluer certaines pratiques, (exemple : dématérialisation des notes de frais).

ARTICLE IV – LES RESSOURCES HUMAINES

Objectif: Positionner davantage la Direction des Ressources Humaines dans son rôle d'accompagnement, d'interface et d'impulsion.

cc NS
JG
FK

Les collègues des Ressources Humaines, grâce à leur champ d'intervention étendu et diversifié, veillent à ce que chaque collaborateur puisse être un acteur impliqué et porteur des projets de l'entreprise.

Pour ce faire, ils conseillent et soutiennent les directions opérationnelles et les salariés sur les sujets liés à la qualité de vie au travail et veillent aux équilibres liés à la qualité de vie au travail, notamment à travers l'accompagnement mis en place.

La Direction des Ressources Humaines s'assure également du respect et du développement de bonnes pratiques et de l'effectivité du plan de développement des compétences.

Dans le même esprit, les divers représentants de proximité des Ressources Humaines contribuent au rôle d'information, de veille, d'alerte sur la qualité des conditions de vie au travail et de promotion de la qualité de vie au travail.

Les acteurs des Ressources Humaines, lorsqu'ils ont connaissance de situations personnelles difficiles, proposent un accompagnement adapté dans la mesure du possible et sollicitent, si besoin, l'intervention de personnes ressources, internes et/ou externes.

Lorsqu'il s'agit d'une situation d'ordre professionnel, la Direction des Ressources Humaines peut également se faire accompagner de professionnels, en interne ou en externe.

Par ailleurs, les Ressources Humaines ont le souci permanent de réduire les délais d'exécution des procédures, notamment de recrutement.

Concrètement :

- ✚ Mise en place d'un observatoire du Climat Social ;
- ✚ Création d'un lien direct entre la Direction des Ressources Humaines et les salariés, par le biais d'une ligne téléphonique dédiée « Ma RH au Quotidien » et d'une « agence salariés » ;
- ✚ Élaboration conjointe des dossiers d'information/consultation avec les Directions Métiers avant présentation aux instances représentatives du Personnel, en intégrant la démarche Qualité de Vie au Travail, si nécessaire ;
- ✚ Signature de l'accord relatif aux salariés de l'Agence Missions Internes pour répondre aux besoins opérationnels ;
- ✚ Promotion du dialogue social avec la signature à l'unanimité de l'accord « Se donner les moyens d'un dialogue social et économique dynamique, responsable et de qualité » et de ses avenants, lequel donne notamment aux organisations syndicales représentatives des moyens significatifs pour exercer leurs missions, pour se former, et s'assure également de l'employabilité des représentants du personnel.

NA
JG
EG FK

ARTICLE V – LE CHSCT (Comité d’Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail)

Objectif : Ré-affirmer le rôle contributeur du CHSCT dans la mise en œuvre de l'accord.

La mission de l'instance est de contribuer à la protection de la santé physique et mentale, à la sécurité des salariés ainsi qu'à l'accompagnement et/ou l'amélioration des conditions de travail.

Le CHSCT participe à l'analyse et à la prévention des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés de l'entreprise.

Compte tenu de sa connaissance des situations de travail, le CHSCT est une instance d'échange d'informations, de propositions, de consultation, conformément à la loi, et de suivi des actions.

Ces dispositions sont précisées conformément aux mesures transitoires et dans l'attente de la mise en place du CSE, d'une part, et sans préjudice des réformes à venir et des évolutions législatives qui pourraient en découler, d'autre part.

ARTICLE VI – LES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

Au-delà du CHSCT, les instances représentatives du personnel sont des vigies dans l'entreprise.

Ils sont aussi des vecteurs d'information : leur place leur permet de veiller à la qualité de vie au travail, d'attirer l'attention de l'employeur sur ce qui fonctionne et sur ce qui ne fonctionne pas, et aussi de porter à la connaissance de l'ensemble des salariés l'accord Qualité de Vie au Travail.

Les instances représentatives du personnel sont force de proposition pour l'amélioration de la qualité de vie au travail.

ARTICLE VII – LES ACTEURS DE LA SANTE ET DE LA SECURITE AU TRAVAIL

Objectif : Renforcer le rôle des acteurs de la santé et de la sécurité au travail dans la prévention.

Les services de santé au travail ont un rôle de conseil auprès de l'employeur, des salarié(e)s et de leurs représentants, au titre de leur expertise, d'accompagnement et de recommandations.

Les services de santé au travail exercent leurs missions dans le respect des règles déontologiques, du secret médical et professionnel, inhérents à leur métier.

C'est ainsi que les salariés peuvent entretenir une relation de confiance avec chacun.

Par ailleurs, des référents sécurité ont été désignés. Ils ont pour mission générale de participer aux activités de prévention des risques professionnels de l'entreprise. A ce titre, ils contribuent à assurer la sécurité des salariés et à préserver leur santé aux côtés d'autres acteurs.

JG CC NH
1n
ER PK

Ils peuvent être sollicités pour des actions de prévention et intervenir en lien avec les autres parties prenantes dans la gestion de situations individuelles, afin que des solutions appropriées soient trouvées.

Le rôle de ces différents intervenants doit être renforcé, notamment pour mettre en œuvre des actions de prévention primaire, et doit être porté à la connaissance de l'ensemble des salariés.

Concrètement :

- ✚ Des actions de prévention santé vont être menées par les services de santé au Travail du Siège (ex. : sensibilisation aux risques cardio-vasculaires, aux bonnes postures, aux bonnes pratiques...). Un maximum d'actions passera par un support permettant une diffusion à l'ensemble des collaborateurs ;
- ✚ La Mission pour le Handicap, intégrée à la DGARHRS, et en lien avec celle-ci et les autres Directions de l'UES, développe et coordonne les actions engagées en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, aux côtés des services de santé au travail.
- ✚ La Mission pour le Handicap développe et anime également les actions de formation, de sensibilisation et de communication autour du Handicap et intervient pour le développement des partenariats notamment avec le secteur adapté.

Un récapitulatif de l'ensemble des acteurs et de leurs coordonnées est annexé au présent accord (annexe 1).

NH
JG
EG PK

CHAPITRE III – LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL AU QUOTIDIEN

Comment intégrer la qualité de vie au travail dans l'organisation de l'Entreprise, pour qu'au quotidien, elle se diffuse et participe au bien-être, à la motivation, au sentiment de reconnaissance ?

ARTICLE I - UTILISER LES BONS MOTS

Tout d'abord, il paraît important d'employer le même langage. Dans le prolongement de l'accord national interprofessionnel (ANI) du 19 juin 2013, un glossaire a été établi. Il est annexé au présent accord (annexe 2).

Il permet, en effet, d'éclairer sur le vocable utilisé et les termes récurrents, sans pour autant édicter une norme ou une consigne.

Les situations individuelles ne peuvent se réduire à des définitions et les managers ou représentants RH ne doivent pas s'y restreindre. Le glossaire est simplement un outil d'appropriation.

Le glossaire figurera sur l'espace intranet dédié.

ARTICLE II - DES RELATIONS DE TRAVAIL ENRICHISSANTES

Objectif : Faire des relations de travail une source d'enrichissement et de bien-être pour les collaborateurs.

Tout d'abord, les parties signataires souhaitent mettre en avant les principes suivants, nécessaires selon elles à des relations de travail constructives :

- Réserver un accueil de qualité aux nouveaux salariés, y compris pour les personnes qui changent de lieu de travail ou de service,
- Encourager la coopération et la cohésion, favoriser l'échange et l'entraide, valoriser le vivre ensemble, connaître, reconnaître et considérer l'Autre ; accepter et profiter des altérités pour faire de la diversité une richesse,
- Entretien le sentiment d'appartenance à une culture et à des valeurs partagées, en s'y référant et en les illustrant régulièrement ; partager l'information, notamment sur la vie d'Entreprise (environnement/activité économique, marche de l'entreprise, accords collectifs ...),
- Expliquer les enjeux et les prises de décisions, prendre le temps d'échanger pour donner du sens (exemple : à propos des plannings, des demandes de congés, de formation, d'évolution fonctionnelle ...),

NL
JG
CC
12
EG FK

- Impliquer tous les salariés, en leur permettant de contribuer à l'action collective et en leur donnant l'occasion, le cas échéant, de participer au co-développement ou à la co-construction.

Concrètement :

- ✚ Organisation de temps d'information et d'échanges en équipe, a minima une fois par semestre, par exemple au moment de la diffusion des supports de communication internes, pour faire le point sur la vie sociale et économique de l'entreprise,
- ✚ Encouragement de l'expression de la vie de service en permettant la célébration d'évènements,
- ✚ Favoriser progressivement des expériences croisées entre les métiers sous forme d'immersion, pour encourager les échanges et la compréhension des enjeux de chacun ;
- ✚ Favoriser les échanges entre les salariés quelle que soit leur fonction dans l'entreprise, lors des différentes conventions notamment,
- ✚ Préparer l'arrivée des nouveaux salariés en amont : commande de matériel et des outils informatiques, annonce à l'équipe accueillante, organisation de la première journée, pour que le salarié se sente attendu ; Journées d'intégration et d'accueil (exemple : Altern'day),
- ✚ Inciter les salariés, grâce à une communication intranet, à compléter leur profil Matmut Connect de toutes sortes de compétences et savoirs-faire, pour permettre un partage des talents,
- ✚ Faciliter les partages et apprentissages intergénérationnels à tous les niveaux de l'entreprise et utiliser la complémentarité des générations, en favorisant les tutorats classiques et les tutorats inversés (« reverse mentoring »), les échanges de savoirs, savoir-faire, informations historiques et culturelles sur l'entreprise,
- ✚ Les salariés sont éligibles tout au long de leur carrière aux formations, notamment lorsque des formations doivent être réalisées pour l'évolution des compétences.

ARTICLE III – VALORISER LE CONTENU DU TRAVAIL

Objectif : Donner du sens au travail pour permettre à chaque salarié de se sentir plus impliqué.

En concertation, les parties signataires au présent accord ont choisi de mettre en avant :

- La valorisation du partage des compétences, de l'expérience, des initiatives, des réussites et de la participation au collectif,
- L'importance d'expliquer aux salariés leurs missions au regard du contexte plus global du projet d'entreprise, de leur permettre de prendre de la hauteur et de s'engager dans le projet commun, pour que chacun se sente utile, et comprenne le sens de son travail et de son action,

JG
EC
FK
N4
13

- La sensibilisation des salariés au sens de leur travail et à leur épanouissement dans la perspective de la satisfaction sociétariaire et de la performance économique et sociale pour le partage des fruits de la croissance, aider chacun à participer à l'équilibre entre ces éléments,
- La prise en compte de la charge de travail, de l'équilibre de celle-ci et de sa régulation dans la répartition,
- Le développement/l'épanouissement personnel dans la réalisation du travail,
- L'évolution des compétences, de la formation continue, de l'employabilité, l'enrichissement des expériences professionnelles sur divers métiers.

Concrètement :

- ✚ Rédaction de bonnes pratiques pour les salariés et par les salariés, dans diverses Directions et partage sur l'intranet,
- ✚ Mise en place de l'Académie Matmut pour repenser la formation, relier les apprentissages théoriques et techniques, adapter la formation aux réalités métier,
- ✚ Animations dédiées pour faire connaître et valoriser l'action de chacun (exemple : Up Road Show),
- ✚ Adaptation des outils pour avoir une meilleure ergonomie (exemple : SMART ; assistant virtuel ; environnements de travail) et pour consacrer davantage de temps aux tâches à valeur ajoutée,
- ✚ Partage sur les projets d'entreprise avec acculturation à la diffusion à tous les niveaux,
- ✚ Messages vidéos des dirigeants pour expliquer le sens des projets d'entreprise,
- ✚ Nécessité d'accorder du temps aux salariés pour se rendre aux entretiens RH dans le cadre de leur parcours professionnel.

ARTICLE IV – AGIR ET S'EXPRIMER EN CONFIANCE

Objectif : Donner la possibilité aux salariés de s'exprimer et d'agir sur leur travail, sur la qualité de service qu'ils offrent, sur les conditions d'exercice du travail et sur le contenu du travail.

Les salariés ont alors la possibilité d'exprimer leur avis et de participer au co-développement et aux apprentissages réciproques. Chacun peut se sentir impliqué, reconnu et responsable.

Concrètement :

- ✚ Des temps de partage et d'expression seront initiés par les managers. Chaque collaborateur pourra alors être force de proposition et/ou animateur d'un temps d'expression en concertation avec son manager ;
- ✚ Intégrer la démarche du « feedback » : nourrir en retour. Dans la vie des équipes, cette technique peut permettre à chacun d'aider l'autre à se réaliser, de porter à sa connaissance son potentiel, d'établir un dialogue constructif, de se concentrer sur la

CC
 14
 JG
 N4 EC PK

solution plutôt que sur le problème, sous la forme d'un conseil. Cette technique sera intégrée dans les formations managériales ;

- ✚ Les observations, qui en ressortiront le cas échéant, seront partagées par la ligne managériale avec l'entité concernée (ex. : proposition concernant la performance opérationnelle) ;
- ✚ L'entreprise s'engage à continuer d'intégrer des utilisateurs aux projets d'organisation ou d'aménagement, lorsque cela est possible, pour co-construire en tenant compte des résultats d'expérimentation.

ARTICLE V – LE DROIT A L'ERREUR

« Dans la vie je ne perds jamais, soit je gagne, soit j'apprends. » Nelson Mandela

Objectif : Permettre aux salariés d'être audacieux dans l'innovation.

Accepter l'erreur contribue à l'amélioration de la qualité de vie au travail, permet de se concentrer sur les réussites et de renforcer la confiance.

L'erreur peut être source d'apprentissage et/ou d'amélioration de la performance, lorsqu'elle intervient dans un esprit d'initiative et dans une relation de confiance, car elle permet de réfléchir, de comprendre, d'ouvrir le champ des possibles. Elle permet aussi d'envisager les apprentissages autrement, notamment par l'expérimentation, l'innovation, le « test and learn ».

Il est alors utile de la partager avec les collègues pour prendre du recul, trouver des solutions, réinventer parfois l'existant, pour mieux agir dans l'intérêt commun.

ARTICLE VI - FORMER & SENSIBILISER

Objectif : Augmenter la prise de conscience et la compréhension par tous des enjeux relatifs à la qualité de vie au travail, notamment par le biais d'outils pédagogiques (illustrations, infographies ...).

Concrètement :

- ✚ Communication auprès des salariés sur le contenu et la mise en œuvre du présent accord,
- ✚ Développement de l'espace dédié sur Matmut Connect, où les personnes ressources seront clairement identifiées, des outils proposés et des bonnes pratiques partagées,
- ✚ Organisation chaque année d'événements permettant d'informer, de partager et de débattre sur la qualité de vie au travail (débat, événements, temps d'information sommeil/nutrition/sport, vidéos...),
- ✚ Formation permettant de renforcer sa capacité à prendre la parole en public, pour ceux qui le souhaitent.

N4 JG EG PK
15

CHAPITRE IV – LA PREVENTION ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

A titre liminaire, il est important de définir les trois niveaux de prévention qui ont été identifiés en la matière :

- La prévention primaire, qui cherche à réduire, contrôler ou éliminer le risque à la source, en recherchant l'origine des difficultés dans les situations de travail,
- La prévention secondaire, qui consiste à outiller les individus pour faire face au stress : les informer et les aider à développer des stratégies individuelles d'adaptation (relaxation, formation contre les violences du public...),
- La prévention tertiaire, qui vise à prendre en charge les salariés en souffrance pour éviter une dégradation de leur état et leur permettre un retour au travail.

Si la Matmut intervient sur les trois niveaux de prévention, les parties s'accordent sur l'importance particulière de la prévention primaire.

La prévention peut prendre diverses formes, et les parties au présent accord ont identifié, outre les risques psychosociaux, certaines situations pour lesquelles des actions visant à prévenir la survenance de risques pouvaient être mises en place.

ARTICLE I : LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

Objectif : Prévenir les risques psycho-sociaux pour préserver la santé des salariés, et si nécessaire, rechercher et apporter des solutions d'accompagnement et d'apaisement.

Concrètement :

- ✚ Enrichissements des DUERP et achat d'un logiciel de pilotage, afin d'en assurer l'efficience par l'identification des risques et le suivi des actions,
- ✚ Mise en place d'un Observatoire du Climat Social, pour permettre à chacun de partager son ressenti, de faire part de ses attentes, de manière régulière et anonyme. Ce dispositif permet de mieux connaître pour mieux agir de manière bienveillante, d'ajuster les dispositifs d'accompagnement (formation, mentoring, co-développement, ...), de connaître les points de satisfaction et les points de progrès de manière objectivée et partagée, de disposer d'un outil permettant de progresser et/ou de s'inspirer de pratiques positives,
- ✚ Pôle qualité de vie au travail : mise à disposition de psychologues du travail pour accueillir, écouter, orienter, agir, prévenir, accompagner. Il a pour finalité de prévenir les situations pouvant générer un sentiment de mal-être professionnel. En toute

neutralité, confidentialité, intégrité, le Pôle Qualité de Vie au Travail intervient en tant que facilitateur,

- ✚ Formation des managers et des partenaires sociaux aux risques psycho-sociaux et à la qualité de vie au travail, avec notamment les objectifs suivants : disposer d'une grille de lecture et d'un vocabulaire commun sur la question des Risques Psycho-Sociaux, connaître le dispositif GESIS et ses règles de fonctionnement, savoir détecter des facteurs de Risques Psycho-Sociaux et des signes de mal-être, savoir ce qu'ils peuvent mettre en œuvre localement pour prévenir et/ou résoudre les difficultés liées aux Risques Psycho-Sociaux, s'approprier des outils /méthodes pour aborder les situations difficiles en responsabilité, comprendre l'importance de l'organisation et du collectif dans une politique de prévention,
- ✚ Révision du référentiel des bonnes pratiques managériales à la lumière de l'accord relatif à la qualité de vie au travail,
- ✚ Mise en place du feedback pour développer la culture de l'échange et du dialogue,
- ✚ Formation des collaborateurs en relation avec le public, à la gestion de situations difficiles en face à face,
- ✚ Mise en place d'un dispositif de gestion des situations sensibles (GESIS – cf annexe 3) pour éviter qu'elles n'aboutissent à des situations de rupture et de mal-être,
- ✚ Réactualisation du dispositif de retour après une longue absence,
- ✚ Prévention dans les agences contre les agressions (affiches et boutons d'alarme) ; renforcement du dispositif d'accompagnement en cas d'agression,
- ✚ Mise à disposition de services d'assistance psychologique : PROS CONSULTE – 24h/24 et 7j/7 pour des problématiques professionnelles et personnelles, et d'assistance sociale : ACIST – pour des situations personnelles familiales difficiles (cf annexe 1),
- ✚ Sensibilisation au sujet des addictions (vidéos sur intranet),
- ✚ Multiplication des informations et temps d'échanges pour donner du sens au travail,
- ✚ Affirmation des droits à l'erreur et à la déconnexion,
- ✚ Augmentation des actions de co-construction et de co-développement,
- ✚ Promotion de chartes pour affirmer les principes et valeurs de l'entreprise (exemples : Charte interne, Charte du comportement managérial, Charte informatique et téléphonique).

ARTICLE II - INTEGRER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL DANS LES PROJETS D'ENTREPRISE

Objectif : Donner à chacun les moyens de s'engager dans les projets d'entreprise, sources de stimulation et de créativité, en limitant les éventuelles inquiétudes liées au changement.

Concrètement :

- ✚ Communiquer davantage sur les changements qui interviennent dans l'entreprise,
- ✚ Faciliter et accompagner les changements, en poursuivant les actions déjà engagées (groupes de travail avec des utilisateurs / présentation du projet aux personnes concernées ou à l'encadrement avec kit de démultiplication, sur les enjeux, le sens, les contraintes et les choix, échanges / visites préalables sur site / livrets d'accueil ...) ;
- ✚ Poursuivre la prise en compte de la dimension Qualité de Vie au Travail en amont des projets d'entreprise ou d'aménagements, pour permettre une remontée d'informations avant la livraison des projets,
- ✚ Associer les CHSCT, conformément aux mesures transitoires et dans l'attente de la mise en place du CSE, aux projets d'aménagement conformément aux dispositions légales, notamment par une présentation des projets de plan, des éléments témoins de l'organisation future dans la mesure du possible par un ou des représentants de la Direction, dans le but d'échanger et de permettre aux CHSCT de faire des propositions ;
- ✚ Impliquer, dans la mesure du possible, des utilisateurs dans les projets d'aménagement ;
- ✚ Pour permettre un bon accueil du sociétaire, laisser le temps pour s'approprier les nouveaux espaces, le cas échéant en fermant l'agence ou les services concernés, en liaison avec le management.

ARTICLE III - ADAPTER LES ESPACES DE TRAVAIL

Objectif : Tenir compte des besoins individuels et collectifs.

Concrètement :

- ✚ Poursuivre l'identification d'espaces informels à côté des open-spaces et des espaces réservés à l'accueil du public, et favoriser leur accès,
- ✚ Donner la possibilité aux salariés de s'isoler, par exemple en réservant une salle d'entretien ou de réunion pour une meilleure concentration en cas de besoin,
- ✚ Prendre en compte, dans la mesure du possible, les éléments de confort (luminosité, climatisation, acoustique, système thermique) lors des aménagements d'espaces, en sollicitant la participation d'utilisateurs et/ou d'architectes de l'entreprise et/ou d'ergonomes,
- ✚ Une réflexion a été engagée sur les matériels et outils, et notamment pour les itinérants, afin de s'accorder sur l'équipement prévenant au mieux la survenance de troubles musculo-squelettiques (ex. : tablettes, GPS, rehausseurs d'ordinateur portable ...).

N4 CC 1R
JG
ELFK

ARTICLE IV - TRANSITION NUMERIQUE

Objectif : Accompagner l'évolution numérique et permettre à chacun de se l'approprier et d'y participer.

Des formations sont régulièrement déployées et la Direction s'engage à un accompagnement des salariés lors des évolutions des outils informatiques.

Différents moyens sont régulièrement mis à la disposition des salariés sur l'intranet de l'entreprise, qu'il s'agisse d'aides pratiques sur les différents matériels, de formations ou de sensibilisation aux bonnes pratiques (ex. : Guide du Savoir-Être Numérique, Guide de bonne conduite de la messagerie électronique).

Par exemple, en l'état des fiches fonction actuelles, des « RTDO », responsables de la transformation digitale/outils, seront désormais présents dans le réseau commercial. Au soutien des salariés, ils auront notamment pour mission de :

- Contribuer à la transformation du réseau par l'accompagnement et l'animation des plans d'actions en lien avec les évolutions digitales et outils,
- Développer et diffuser une culture digitale en lien avec la stratégie du Groupe et l'évolution des usages de consommation.

ARTICLE V - CONCILIER LES TEMPS DE VIE

Objectif : Permettre aux salariés de conjuguer leurs vies professionnelle et privée.

4.1 Dans l'exercice de l'activité professionnelle

La charge de travail est équilibrée, régulée et répartie équitablement, y compris pour les salariés à temps partiels et au forfait jours.

Concrètement :

- ✚ L'outil de gestion des flux SMART permettra d'aider le manager à réguler la charge et de la répartir équitablement,
- ✚ Dans le but de palier les fluctuations d'activité, un accord collectif a été signé le 11 octobre 2018, créant l'Agence Missions Internes, qui permet notamment de mobiliser des effectifs pour des besoins ponctuels,
- ✚ Des formations de pilotage d'activité ont commencé à être déployées sur toute la ligne managériale de la Direction Générale Adjointe Relations Sociétaires,
- ✚ Le droit à la déconnexion doit être respecté : aucun salarié, y compris les salariés au forfait jours, n'est tenu de répondre à des courriels, messages ou appels téléphoniques à caractère professionnel en dehors de ses heures habituelles de travail, pendant ses congés payés, ses temps de repos et ses absences, quelle qu'en soit la nature. Le droit à la déconnexion s'entend donc comme le droit de ne pas répondre aux messages, afin

N4
JG
CG
FK

de limiter notamment la charge mentale, indépendamment des règles de sécurité, de secours et d'astreinte.

Pour garantir à tous un équilibre, Il est rappelé l'importance de s'interroger sur le moment opportun pour adresser un courriel, un message ou joindre un collègue par téléphone, de ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire. Pour les absences prévues, il est possible de paramétrer le gestionnaire d'absence du bureau de sa messagerie électronique, d'indiquer les modalités de contact d'un membre de l'entreprise en cas d'urgence, et/ou de déléguer la gestion de sa boîte mail si cela est techniquement possible et souhaité (cf charte informatique et téléphonique) ;

- ✚ Dans un objectif de respect des sphères privées et professionnelles, de limitation de la charge mentale notamment, et du « bien-vivre ensemble », les parties s'accordent sur la nécessité de réserver l'utilisation du téléphone et/ou du smartphone personnels sur le lieu de travail à un usage raisonnable pour les contingences d'organisation personnelle ;
- ✚ Les horaires de réunion seront fixés sur les plages horaires habituelles de travail. En conséquence, si une réunion débute avant, ou finit après, le salarié est libre de ne pas être présent en dehors de ses horaires habituels ;

5.2 Pour tous les salariés, y compris les salariés en forfait-jours

- ✚ L'entreprise veille à préserver l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle des salariés par un suivi régulier de la charge de travail, de la prise de repos et de congés, des repos quotidiens, du droit à la déconnexion.

L'entreprise s'assure également que les objectifs et les missions de l'intéressé sont raisonnables et compatibles avec le respect des temps de repos minimaux quotidiens et hebdomadaires.

- ✚ Afin de permettre d'effectuer un décompte annuel du nombre de jours réellement travaillés, les managers veilleront à la pose et à l'enregistrement informatique par les salariés au forfait-jours, de leurs jours de congés et de façon générale de toute absence.
- ✚ Plus globalement, il est et sera régulièrement rappelé aux salariés, la nécessité de poser leurs congés en les enregistrant informatiquement, de respecter l'amplitude de travail et de veiller à la prise de repos.
- ✚ De plus, dans l'entretien individuel, il est effectué des points portant sur la charge de travail, l'organisation du travail dans le service et dans l'entreprise, l'amplitude des journées de travail, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale, et la rémunération.
- ✚ L'entreprise souhaite également que les salariés puissent solliciter, auprès de leur responsable direct ou de leur Responsable des Ressources Humaines, un entretien supplémentaire s'il (elle) s'estime confronté(e) à des difficultés récurrentes liées à sa charge de travail ou à son organisation liée notamment au télétravail.

H4
JG
CC
20
EK FK

De la même manière, un entretien supplémentaire pourra être organisé à l'initiative de l'employeur s'il constate qu'un salarié rencontre, au cours des derniers mois, des difficultés particulières liées à sa charge de travail ou à son organisation.

En tout état de cause, les salariés communiquent régulièrement avec leur manager, à l'occasion d'échanges d'information (entretiens, mails, feedbacks...).

- ✚ L'entreprise rappelle à cet effet que les salariés, y compris en forfait-jours, bénéficient du droit au respect de leur temps de repos et de leur vie privée, notamment par un droit absolu à la déconnexion des outils de communication à distance.

Ils ne sont donc pas tenus de répondre aux emails professionnels lors des périodes de repos quotidien, des week-ends, des jours fériés, des congés payés et des jours d'absence.

- ✚ D'un commun accord, les parties décident que ce point sera à nouveau abordé lors de la négociation Temps de Travail, tout comme le point des astreintes.

5.3 Au moment de certaines étapes de la vie privée.

Les évolutions de la société se répercutent dans la vie de l'entreprise : nouveaux modèles familiaux avec les organisations qui en découlent, augmentation du nombre de proches-aidants en activité professionnelle, allongement de l'âge des travailleurs ...

Autant de changements qui invitent à s'intéresser à de nouvelles organisations du travail, comme le télétravail (à négocier), et à se préoccuper de l'égalité professionnelle.

Ces sujets ont fait (accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et des proches-aidants du 31/08/18), ou feront l'objet de négociations distinctes au sein de l'UES Matmut (temps de travail et égalité professionnelle), conformément aux dispositions de l'accord « Se donner les moyens d'un dialogue social et économique dynamique, responsable et de qualité », signé le 30 mai 2018.

Par ailleurs, les parties souhaitent rappeler que les salariés de l'UES disposent, outre un accord d'entreprise sur le temps partiel, de mesures favorisant la parentalité, lesquelles sont disponibles sur l'intranet de l'entreprise dans les onglets vie pratique et vie sociale.

Toujours dans l'idée de favoriser la parentalité, les parties ont convenu de mesures spécifiques pour le salarié qui vient d'avoir un enfant.

Concrètement :

- ✚ L'accord Temps partiel du 01/12/05 permet aux parents d'aménager leur temps de travail,
- ✚ Il est accordé vingt minutes par demi-journée de travail effectif aux mères allaitantes pour recueillir leur lait, et ce, jusqu'au premier anniversaire de l'enfant. Ce temps sera rémunéré comme du temps de travail. Pour autant, il n'est pas assimilé à du temps de travail effectif, notamment pour le calcul des heures supplémentaires. Ces « pauses allaitement » ne sont pas reportables,

Handwritten notes and initials: JG, CE, N4, EC, FK, and a box containing the number 21.

- ✚ Une fiche « conseils » sera remise aux mères allaitantes, afin de les accompagner au mieux, et les infirmières du Siège seront à la disposition de l'ensemble des salariées du réseau pour répondre à leurs questions.

ARTICLE VI - UNE POLITIQUE ACTIVE DE SANTE ET DE SECURITE AU TRAVAIL

Objectif : La Direction, en concertation avec le CHSCT (en l'état des dispositions transitoires et dans l'attente du CSE), entend développer une politique de prévention de qualité, notamment en ce qui concerne la prévention primaire.

Concrètement :

- ✚ Les infirmières travaillant au Siège, ainsi que les référents sécurité, seront formés par des ergonomes à la prévention des troubles musculo-squelettiques, pour ensuite pouvoir intervenir auprès des équipes. Elles pourront se déplacer ponctuellement en régions, où des associations (exemple : Fédération française de cardiologie et ses parcours du cœur) et les services de médecine du travail (exemple : actions de sensibilisation par des ergonomes) pourront aussi être sollicités pour faire de même,
- ✚ Les infirmières du Siège Social alimenteront un blog sur l'intranet pour évoquer divers sujets de santé et faire de la prévention,
- ✚ Afin de favoriser la prévention en matière de santé, la Matmut rappelle à ses salariés l'existence de dépistages offerts par les CPAM. La prise de congés pour ces rendez-vous sera automatiquement accordée (le salarié devra présenter le justificatif approprié),
- ✚ Une prévention vaccinale contre la grippe a été mise en place au Siège et en régions, et sera reconduite,
- ✚ Une cabine H4D, solution de télé médecine qui permet de faire des téléconsultations et des bilans de santé autonomes, sera mise en place au Siège Social à titre expérimental, permettant aux salariés d'avoir un contact rapide avec un médecin, voire d'obtenir une ordonnance,
- ✚ La lutte contre les addictions, déjà engagée dans l'entreprise, sera poursuivie, notamment contre le tabagisme et l'alcoolisme. Sur ce dernier point particulièrement, les parties souhaitent attirer l'attention de tous sur la nécessité d'aider les personnes en difficulté, compte tenu des conséquences pour le salarié lui-même, son entourage, et les tiers,
- ✚ L'information relative au risque routier sera enrichie sur l'intranet de l'entreprise, et des formations sur la conduite en sécurité pour les itinérants seront déployées (exemple : freinages d'urgence, mauvaises conditions climatiques ...), dans la poursuite de la signature de l'appel national des entreprises en faveur de la sécurité routière au mois de décembre 2018,
- ✚ Des rappels seront faits à propos des parkings d'entreprise pour les sites concernés : des chutes de salariés sont occasionnées par l'absence d'utilisation des bandes piétonnières et/ou des liquides qui ont fui des véhicules. De façon générale, il appartient

N4
JG

OC
"

FK

à chacun d'être responsable et vigilant pour sa propre santé et celle des autres, en utilisant les dispositifs de sécurité mis à disposition (bandes piétonnières) et en prévenant le PC Sécurité lorsque la présence d'un liquide au sol (ou d'objet dangereux) est constatée,

- ✚ Évaluation régulière des risques par les référents sécurité. La Direction s'engage à un examen régulier du DUERP et à une évolution de l'outil permettant une meilleure utilisation.
- ✚ Le programme annuel de prévention des risques professionnels et le rapport annuel des risques professionnels sont présentés aux CHSCT (en l'état des dispositions transitoires et dans l'attente du CSE), en présence des référents sécurité et du référent Qualité de Vie au Travail.

JG NH
22
JG NH
EC FK

CHAPITRE V – LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Les mesures d'accompagnement font partie de la prévention dite « tertiaire ». Il est important, pour le bien-être des salariés, qu'ils sachent que l'entreprise est là pour les accompagner.

ARTICLE I - LE RETOUR DU COLLABORATEUR APRES UNE ABSENCE LONGUE DUREE

L'objectif des parties est ici à la fois de prévenir et/ou de limiter le stress qui peut être ressenti lors d'un retour après une longue absence, et de permettre un retour stimulant de façon plus générale.

Est considérée comme telle toute absence d'au moins trois mois.

Aussi, outre la procédure prévue à l'article L6315-1 du Code du Travail, laquelle prévoit la tenue d'un entretien professionnel au retour d'une longue absence, un dispositif spécifique est mis en place au sein de l'UES :

- Un courrier est envoyé au collaborateur absent, lui rappelant la possibilité de joindre son manager, ainsi que les coordonnées de Ma RH au Quotidien, de la MUTUELLE OCIANE MATMUT, du Pôle Qualité de Vie au Travail, de la Mission Handicap, du Référent Harcèlement sexuel et agissements sexistes, de l'ACIST et de PROS CONSULTE.
- Si le salarié le souhaite, le lien avec l'entreprise peut être conservé pendant son absence, soit par l'intermédiaire du manager, soit par celui du représentant RH, pour continuer à être informé de la vie de l'entreprise (exemple : courrier aux salariés absents pour les informer de la possibilité de profiter du dispositif CET en 2018). Une notice est remise aux managers pour clarifier le cadre d'un éventuel entretien téléphonique pendant l'absence.
- A son retour dans l'entreprise, un entretien d'accueil sera organisé par le manager pour le salarié dès que possible, pour identifier les besoins en accompagnement, le cas échéant en lien avec les services de santé au travail.
- Le manager pourra être accompagné dans la préparation de l'entretien par un représentant des Ressources Humaines et/ou le Pôle Qualité de Vie au Travail en cas de besoin.
- L'équipe dans laquelle le salarié arrivera, en sera informée en amont.
- Dans les semaines qui suivront le retour, des points réguliers seront effectués, notamment au retour des formations le cas échéant, et au rythme des besoins identifiés, en concertation entre le salarié et son manager.

Ce dispositif sera mis à disposition des managers sur la communauté « e-manager ».

SG CC
N4 EC FK

ARTICLE II - DISPOSITIF DE GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES : GESIS

Les parties s'accordent sur la nécessité de prévoir un dispositif d'accompagnement lors de la survenance d'évènements traumatiques ou de situations sensibles.

Pour ce faire, un process a été élaboré, lequel sera porté à la connaissance de tous.

Il permet de donner la parole, d'assurer l'écoute et d'engager des actions le cas échéant. Ce dispositif est un outil de régulation et de facilitation des relations de travail.

Les portes d'entrée sont multiples, pour assurer un accès facile. Les situations susceptibles d'être évoquées sont, elles aussi, variées : tensions et/ou situation conflictuelle avec la hiérarchie, les collègues, l'équipe que l'on encadre, harcèlement supposé ...

Les parties, volontaires à la mise en œuvre du protocole, pourront trouver, outre les procédures formalisées et l'assistance psychologique, toutes sortes d'actions adaptées : échanges avec un interlocuteur RH, avec un psychologue du travail du Pôle Qualité de Vie au Travail, un représentant du personnel, et/ou un responsable de la ligne managériale, demandes d'assistance et/ou de conseil (services de santé au travail, assistante sociale, psychologue du travail ...).

Dans l'hypothèse où ces démarches s'avèreraient insuffisantes ou inappropriées, un dispositif de médiation avec un référent certifié pourrait être actionné.

Ce dispositif sera accessible sur l'intranet et les managers y seront formés. Il est annexé au présent accord.

ARTICLE III – LUTTE CONTRE LES DIFFERENTES FORMES DE HARCELEMENT

La Direction et les organisations syndicales signataires du présent accord entendent fermement s'opposer à toute situation de harcèlement, qu'il s'agisse de harcèlement sexuel ou de harcèlement moral.

Tel que le rappelle le Règlement Intérieur, le harcèlement est prohibé par la loi et constitue un délit réprimé pénalement.

De plus, tout agissement ou outrage sexiste est prohibé et passible de sanctions.

L'article L. 1142-2-1 du Code du travail est ainsi libellé : « Nul ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

Tel qu'il est l'est indiqué sur le site « kit-sexiste.gouv », les agissements sexistes peuvent recouvrir nombre de situations différentes : Critiquer de manière répétée une femme parce qu'elle n'est pas « féminine », ou un homme parce qu'il n'est pas « viril » ; avoir une conduite verbale ou une posture corporelle qui montre de l'hostilité envers une personne en raison de son sexe ; ne pas prendre les compétences des salarié.e.s au sérieux et les humilier ; user d'épithètes sexistes, ou faire des commentaires humiliants ou désobligeants, proférer des menaces ou tout

NH
CC
JG
25
EG
FK

autre comportement verbal ou physique fondés sur le sexe de la personne ; faire des « blagues sexistes » de manière répétée à une collègue ; Fragiliser le sentiment de compétence des femmes par des remarques ou pratiques offensantes.

Conformément à la loi, un « référent harcèlement » a été désigné. Il a pour mission d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Il devra donc actionner le dispositif ad hoc en cas de connaissance d'une situation de harcèlement supposé.

En outre, le Comité Social et Economique (CSE), lorsqu'il sera effectif, devra également désigner un référent « harcèlement sexuel et agissements sexistes », parmi ses membres. Sa mission sera orientée vers l'action et la prévention en matière de harcèlement sexuel et agissements sexistes, dont les contours seront précisés par les textes légaux et réglementaires à venir.

ARTICLE IV - RENFORCEMENT DU DISPOSITIF DE GESTION DES AGRESSIONS EXTERNES

Les parties souhaitent rappeler que :

- Quel que soit l'auteur, les salariés victimes d'agression à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions, bénéficient d'un soutien appuyé de la Direction,
- Les salariés doivent se mettre en sécurité, en activant le bouton d'alarme, et/ou en procédant à la fermeture de l'agence, et/ou en faisant appel aux services de police,
- Les salariés bénéficient de l'accompagnement du Pôle Qualité de Vie au Travail selon les modalités définies sur Matmut Connect,
- Des mesures exceptionnelles de protection peuvent être mises en œuvre lorsque la situation le justifie (ex. : agent de sécurité).

Par ailleurs, les salariés victimes d'incivilités ou d'agressions peuvent bénéficier d'un accompagnement psychologique externe, et d'un accompagnement juridique adapté. En effet, les services d'un avocat pourront leur être proposés, si une suite est donnée à la plainte, et ce, indépendamment de la qualité de sociétaire MATMUT.

ARTICLE V - ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SOCIAL

Un dispositif d'écoute et d'accompagnement est mis en place pour les salariés de l'UES. Il donne accès à un service d'assistance psychologique externe, 24h/24 et 7j/7, tant pour des problématiques professionnelles, que personnelles.

Les salariés ont ainsi la possibilité de contacter ce service soit sur leur temps de travail, soit hors de leur temps de travail.

Les coordonnées et la présentation de ce service figurent sur l'intranet de l'Entreprise.

Par ailleurs, le dispositif d'assistance sociale externalisée est reconduit, pour aider les salariés confrontés à des situations personnelles difficiles.

WH
JG

ce
26
EG FK

CHAPITRE VI – LES MOYENS DE SUIVI

ARTICLE I – INDICATEURS

Les parties s'accordent sur la nécessité d'appuyer les réflexions d'Entreprise sur des indicateurs, rappelant toutefois que ces derniers doivent être exploités au regard d'un contexte et utilisés à bon escient.

Seront ainsi déposés une fois par an sur la BDES :

- Des indicateurs RH :

Effectifs : données démographiques (nombre, genre, âge, qualification, ancienneté) ; répartition par types de contrat et par statut ;

Absentéisme par motif, par genre et par durée.

Connaissance du dispositif de gestion des situations sensibles (intégration d'une question aux entretiens annuels d'évaluation : Connaissez-vous le dispositif de gestion des situations sensibles ?)

- Des indicateurs de performance sociale :

L'annexe 1 de l'accord « Se donner les moyens d'un dialogue social et économique dynamique, responsable et de qualité », signé le 30 mai 2018, prévoit une liste d'indicateurs de performance sociale.

- Des Indicateurs Santé au travail :

Nombre de déclarations d'accidents du travail / nombre de déclarations d'accidents de trajet / nombre de déclarations de maladie professionnelle, avec pour chaque catégorie le nombre de refus de prise en charge/de classement/d'accords de prise en charge par les CPAM.

ARTICLE II - MESURE DU CLIMAT SOCIAL

Un observatoire du climat social a été mis en place pour identifier tant les points forts, que les axes d'amélioration des conditions de travail. Une phase pilote est en cours. Un bilan sera dressé à la fin de l'année 2019, afin d'envisager une pérennisation du dispositif.

L'objectif est de recueillir la parole des collaborateurs et de comprendre leurs attentes pour déployer des actions dans l'optique d'améliorer notre politique sociale.

ARTICLE III – SUIVI DE L'ACCORD

Conformément aux termes de l'article II.4 du Chapitre I de l'accord « Se donner les moyens d'un dialogue social et économique dynamique, responsable et de qualité », signé le 30 mai 2018, des commissions de suivi des accords collectifs sont créées par bloc de négociation.

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner:
- "W4" at the top right.
- "27" in a box.
- "JG" with a horizontal line underneath.
- "CE" with a checkmark-like flourish.
- "EG" and "FK" at the bottom right.

Le suivi de l'accord relatif à la qualité de vie au travail, se fera donc dans le cadre de la commission de suivi du bloc 2.

Chaque commission est composée de représentants des organisations syndicales représentatives et de la Direction. Elle se réunit une fois par an, et assure le suivi et la mise en œuvre des accords.

NG
JG
CC
2R
EG FK

CHAPITRE VII - ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET EFFET DE L'ACCORD

ARTICLE I - ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE L'ACCORD

L'accord entrera en vigueur à la signature du présent accord pour une durée de trois ans, et cessera automatiquement de produire ses effets de plein droit à l'échéance du terme. L'échéance du terme exclut toute poursuite de ses effets.

Les parties signataires auront la faculté de réviser le présent accord, notamment en raison d'évolutions législatives, réglementaires ou conventionnelles postérieures, ou d'évolutions liées au contexte économique et social ayant présidé à sa rédaction. Les modalités de révision pourront intervenir conformément aux dispositions légales en vigueur.

ARTICLE II - NOTIFICATION, DÉPÔT ET PUBLICITÉ

Le présent accord est notifié à l'issue de la procédure de signature par la Direction à l'ensemble des Organisations Syndicales Représentatives par message électronique avec accusé réception.

En application des articles L.2231-6 et D. 2231-2 et suivants du code du travail, il sera également transmis par voie dématérialisée sur la plateforme de téléprocédure TéléAccords en deux versions, une version complète et signée des parties en format pdf et une version anonymisée publiable en format docx, ainsi que les pièces nécessaires au dépôt.

Un exemplaire papier original sera transmis à chacune des organisations syndicales représentatives signataires et, en outre, déposé auprès du Greffe du Conseil de Prud'hommes de ROUEN.

Il sera à la disposition des collaborateurs sur l'intranet de l'Entreprise.

Fait en sept exemplaires originaux

A Rouen, le 15 mai 2019

POUR LA DIRECTION DE L'UES MATMUT



POUR LES ORGANISATIONS SYNDICALES REPRÉSENTATIVES DE L'UES MATMUT

CFDT,



SN2A-CFTC,



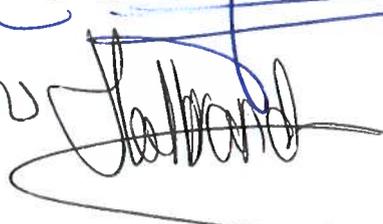
CFE-CGC,

Farida KARAD

CGT,



FO,



JG

EC

29

PK

M

Remerciements

À Jean-Edouard GRESY, pour sa présentation sur la gestion des situations sensibles, et aux contributeurs à la négociation :

- CFDT : - Pierrette LEGENDRE
- Christelle COURTEL
- Nathalie CHABOT
- Bénédicte FERREY
- Gilles HEMBERT
- Béatrice PRIVAT
- CFE-CGC : - Frédéric POICHET
- Pascale CHISNE
- Olivier CONTROZORZI
- Guy DULOT
- Delphine FAURIE
- Emilie HAMEURY
- Olivier HANOTEAUX
- Farida KARAD
- Eddy MOREL
- CGT : - Laurent CANTEL
- Ludovic BARROIN
- Dominique LE MAOUT
- François LEVESQUE
- Françoise OLIVERO
- Younouse SY
- FO : - Elisabeth PEREZ
- Catherine AUDIGUET PERRON
- Michel CONVERT
- Sabrina DURBECQ
- Bruno GIBONI
- Josiane GOSSIN
- Thierry MARTI
- Claudine NOEL
- Thierry PUZA
- Zaynab SASSA
- SN2A-CFTC : - Eric GOGOLEWSKI
- Patricia DIMITROVA
- Serge EL OLMI
- Didier JAMES
- Yannick GUILLERME
- Nadège LATORRE
- Florence LE MASSON
- Alexandre THEPIN
- Florence VIOLLET

Les représentants de la Direction :

- Olivier RUTHARDT (DRH et Chef de file)
- Séverine ROLQUIN-BLUET (Resp. Relations Sociales)
- Audrey DELISLE-LEMETAIS (Juriste)
- Virginie MERCIER-BARAZER (Psychologue du travail, Référente Qualité de Vie au travail)

Handwritten initials and a stamp:

WC
JG
EC
CC
30
FK

ANNEXES

ANNEXE 1 : CONTACTS

ANNEXE 2 : GLOSSAIRE

ANNEXE 3 : DISPOSITIF DE GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES

Nh ac
JG 32
EC FK

ANNEXE 1 : CONTACTS

CONTACTS :

- ACIST 02.76.01.51.60 - Du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption
- PROS CONSULTE 0805.235.607 – 24H/24 – 7J/7
- Référent Qualité de Vie du Travail : Virginie MERCIER-BARAZER
Tél. : 02.32.08.75.09 (abrégé 87509)
Mail : QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (messagerie Outlook)
- La Mission Handicap : Georges GAVAGNACH
Tél. : 02.32.08.76.87 (abrégé 87687)
Mail : MATMUT POUR LE HANDICAP (messagerie Outlook)
- Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes : Virginie MERCIER-BARAZER
Tél. : 02.32.08.75.09 (abrégé 87509)
Mail : QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (messagerie Outlook)
- Organisations syndicales :

CFDT - Mail : CFDT MATMUT (messagerie Outlook)
CFE CGC - Mail : CFE-CGC MATMUT (messagerie Outlook)
CFTC - Mail : CFTC MATMUT (messagerie Outlook)
CGT - Mail : CGT MATMUT (messagerie Outlook)
FO - Mail : FO MATMUT (messagerie Outlook)
SUD – Mail : solidairesmatmut@gmail.com
CAT Matmut – Mail : cat-matmut@gmail.com
SNAP – Mail : snap.unsa@gmail.com
- Ma RH au Quotidien : 02.35.98.89.89 - abrégé 88989

N4 CC
JG 34
EC FK

GLOSSAIRE

Sommaire

1. Qualité de vie au travail	2
2. Bien-être au travail.....	3
3. Tolérance/ Droit à l'erreur	4
4. Autonomie au travail.....	4
5. Soutien social	4
6. Droit à la déconnexion	5
7. Les Risques psycho-sociaux (RPS) et les troubles psychosociaux.....	6
8. Risques liés au changement	7
9. Gestion des conflits.....	7
10. Médiation	7
11. Expression des salariés, espaces de discussions	8
12. Indicateurs de santé et qualité de vie au travail	9

N4₁ 
JG
EC PK

Les notions de qualité de vie ou de bien-être au travail recouvrent une réalité complexe, qu'il est difficile d'appréhender de manière complète, et ne peut se réduire à un ensemble de phénomènes précis.

Afin d'y voir plus clair et de fixer un vocabulaire commun en usage au sein de la branche, les signataires proposent ci-dessous les définitions des termes les plus couramment rencontrés sur le sujet.

Ce glossaire est par nature évolutif compte tenu des avancées constantes en termes de recherches et de pratiques sur ce sujet. Il a vocation à évoluer en tant que de besoin.

1. Qualité de vie au travail

Extrait du document de l'ANACT « 10 questions sur la qualité de vie au travail » :

« La QVT 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 professionnelle et vie personnelle. »

« L'engagement dans le travail et l'entreprise est à la source des gains de performance et de l'innovation. Cet engagement dépend de plusieurs conditions : contenu du travail, opportunités de développement professionnel, qualité du management...de la satisfaction des clients ou usagers...ainsi que d'un bon fonctionnement de l'entreprise. Concevoir de telles conditions de manière pérenne suppose de les inscrire à l'agenda stratégique et dans les projets techniques, sociaux et organisationnels de l'entreprise.

Les conditions

- environnement de travail (physique, technique, organisationnel...),
- conditions d'emploi (formation, carrière, égalité, parcours professionnel...),
- conditions de vie extraprofessionnelles en relation avec le travail (temps de transport, problèmes de santé...).

La capacité à s'exprimer et à agir

- participatif (groupe de résolution de problèmes, débats sur le travail...),
- partenariat social (concertation, dialogue social...),
- soutien managérial (clarté des objectifs, reconnaissance...),
- soutien des collectifs (solidarité métiers, travail en équipe, échanges sur les pratiques...).

Le contenu du travail

- Autonomie au travail : pouvoir agir sur des éléments de la tâche (rythme, procédure, choix des moyens, accès aux ressources, outils...) et de les combiner de manière variée et adaptée à la situation de sorte à procurer un sentiment de maîtrise.
- Valeur du travail : le sens du travail ou sa valeur est d'abord perçu par autrui (client, bénéficiaire, hiérarchie, pair...) et renvoie au sentiment d'utilité.
- Travail apprenant : il renvoie à la possibilité de mobiliser dans son exercice professionnel un ensemble de compétences (relationnelles, émotionnelles, physiques, cognitives...). Un travail apprenant rend le travail intéressant.
- Travail complet : réaliser une tâche complète non seulement au plan organisationnel (maîtrise d'un processus ou d'une séquence de processus), mais aussi pouvoir évaluer les

Nh 2
JG cy
EC FK

effets de mon activité en regard des résultats que j'en attends, et pourvoir réduire l'écart entre les deux. Et donc de « piloter » ma performance (sentiment de responsabilité). »

Extraits de l'accord national interprofessionnel Qualité de vie au travail du 19 juin 2013 :

« 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 mise 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.

[...] La qualité de vie au travail résulte de la conjonction de différents éléments, qui participent du dialogue social et de la perception qu'en ont les salariés, tels que :

- la qualité de l'engagement de tous à tous les niveaux de l'entreprise,
- la qualité de l'information partagée au sein de l'entreprise,
- la qualité des relations de travail,
- la qualité des relations sociales, construites sur un dialogue social actif,
- la qualité de mise en œuvre de l'organisation du travail,
- la qualité du contenu du travail,
- la qualité de l'environnement physique,
- la possibilité de réalisation et de développement personnel,
- la possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle,
- le respect de l'égalité professionnelle ».

2. Bien-être au travail

Institut de recherche en santé et en sécurité du travail (IRSST, 2009 ; définition reprise sur le site « Mieux vivre au travail » de l'ANACT) :

« Le bien-être au travail réfère à un état plus englobant que celui de santé puisqu'il prend en considération la personne dans son ensemble, ce qui se traduit par : un sentiment, une sensation d'épanouissement, de confort, de satisfaction générale, tant en parlant du corps que de l'esprit. Le terme peut également se référer à des concepts tels que la satisfaction au travail, la motivation et le plaisir ».

La performance sociale au travail, 2013, livre blanc réalisé par Marslab, référencé sur le site aractidf :

« L'Organisation Mondiale de la Santé définit la santé comme étant « un état de complet bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». De la même manière, les notions de bien-être au travail et de performance sociale ne doivent pas être définies uniquement comme l'absence de souffrance dans le travail, et cette approche fait encore défaut dans l'évaluation du vécu des salariés au travail. En effet, le plus souvent, les évaluations mesurent essentiellement l'occurrence d'éléments

NL 3 CC
JG EC FK

négatifs au travail. Or, être bien au travail n'est pas l'absence de mal-être, il s'agit d'un état qualitativement différent et qui doit être considéré en tant que tel. »

3. Tolérance/ Droit à l'erreur

« *C'est le propre de l'homme de se tromper ; seul l'insensé persiste dans son erreur* »

Cicéron, Homme politique Romain.

Nous faisons tous des erreurs, c'est le propre de la nature humaine. En revanche, il faut apprendre de ses erreurs pour s'améliorer et progresser.

Plutôt qu'un « droit » qui rend difficilement compte de la variabilité et de la singularité des situations réelles, nous devons parler plutôt de tolérance à l'erreur, modulable selon les individus et tenant compte de plusieurs paramètres (niveau de compétence et de motivation, type de fonction, culture de l'entreprise, contexte...).

Appliquée au management la tolérance à l'erreur signifie : souligner et s'appuyer sur ce qui marche, sur ce qui fonctionne, accompagner les collaborateurs vers l'excellence, les féliciter et les encourager, plutôt que de se focaliser sur les difficultés, les erreurs, ...

L'expression « nous n'avons pas le droit à l'erreur » présuppose le principe du « zéro erreur » et cela peut avoir pour effet d'augmenter le contrôle et de diminuer l'autonomie et la responsabilisation, car il revient à nier le risque inhérent à toute initiative.

4. Autonomie au travail

Rapport Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser, Michel Gollac et Marceline Bodier (2011), référencé sur le site « Travailler mieux » du ministère du Travail :

« Elle désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur, et non passif, vis-à-vis de son travail, de sa participation à la production et de la conduite de sa vie professionnelle. Cette idée a connu un renouvellement à la fin des années 1970 grâce aux travaux de Robert Karasek (1979), qui montra l'intérêt de combiner les exigences du travail à ce qu'il appela la latitude décisionnelle (« *job decision latitude* »).

Cette dernière dimension inclut l'autonomie dans la réalisation du travail, c'est-à-dire non seulement la marge de manœuvre dont dispose le travailleur dans son travail, mais aussi sa participation dans la prise des décisions qui le concernent. Elle inclut également l'utilisation et le développement des compétences.

L'autonomie au sens de Karasek est donc une autonomie au sens fort, comprenant tous les aspects du travail qui contribuent à l'autonomie de l'individu dans son emploi et sa carrière. »

5. Soutien social

Rapport Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser, Michel Gollac et Marceline Bodier (2011), référencé sur le site « Travailler mieux » du ministère du Travail :

« [Le] soutien social est aussi bien celui apporté par les collègues que celui apporté par les supérieurs : il vise en principe la solidarité au sein du groupe, la cohésion dans le collectif de travail, le soutien de la hiérarchie et la qualité de la communication. Il comprend les relations qui prennent la forme d'une aide technique ou d'un soutien psychologique, mais ne s'y réduit pas : l'expression « soutien social » est réductrice à moins de la concevoir

4
JG
EC
FK

comme se référant à un ensemble de relations sociales qui, de fait, constituent un soutien, et non comme se référant aux seules relations visant explicitement à procurer un soutien. »

Dans l'*Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, Volume 2, « Le Soutien social »*, D. Wayne Corneil écrit : « Hirsh (1980) définit cinq composantes possibles du soutien social :

- le soutien affectif : sollicitude, réconfort, amour, affection, sympathie,
- l'encouragement : mesure dans laquelle le soutien de l'autre inspire du courage, de l'espoir, l'envie de se ressaisir,
- les conseils : informations utiles pour résoudre les problèmes ; le sentiment d'être informé(e),
- la compagnie : le temps passé avec celle (celui) qui offre son soutien ; le fait de ne pas se sentir seul(e),
- l'aide concrète : apports pratiques (de l'argent ou une aide-ménagère) ; l'impression d'être déchargé(e) de fardeaux. »

6. Droit à la déconnexion

Selon les dispositions de l'article 2242-8 du Code du travail, la négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail porte notamment sur :

1° L'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle pour les salariés ;

[...]

7° (A compter du 1er janvier 2017) Les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale. À défaut d'accord, l'employeur élabore une charte, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel. Cette charte définit ces modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques.

Le rapport établi par M. Bruno METTLING sur la « Transformation numérique et vie au travail », en septembre 2015, donne un éclairage complémentaire, en voici quelques extraits (pages 21 à 23) :

Citation : « Travail connecté et articulation entre vie privée et vie professionnelle (2.1.2.3)

[...] la bonne articulation entre ces deux sphères est un des facteurs clés de la réussite de la transformation numérique pour qu'elle permette également une amélioration de la qualité de vie au travail.

Sur un plan sociologique et juridique, les travaux relèvent :

- une volonté de la part des salariés de maîtriser la fluidité entre les deux sphères. Mais tous les salariés n'ont pas le même pouvoir de négocier et de réguler la frontière, car les facteurs qui l'influencent sont nombreux : catégorie socio-professionnelle, âge, sexe, horaires atypiques/variables, composition de la famille, habitudes, équipement/usages...
- il est de la responsabilité de l'employeur d'assurer le respect de la santé et la sécurité des salariés, notamment en garantissant les temps de repos,

NG
5
JG
EC
PK

- savoir se déconnecter au domicile est une compétence qui se construit également à un niveau individuel (des rapports au temps, longs à construire et plutôt stables) mais qui a besoin d'être soutenue au niveau de l'entreprise (ex. chartes, actions de sensibilisation), ainsi que par des contextes collectifs favorables (ex. réciprocité entre les salariés). Le droit à la déconnexion est donc bien une coresponsabilité du salarié et de l'employeur qui implique également un devoir de déconnexion.

La recherche de solutions comme la déconnexion relève donc autant d'une éducation au niveau individuel que d'une régulation au niveau de l'entreprise.

[...] Dès lors que le travail connecté et son articulation avec la vie privée sont une zone de tension, la mission est convaincue de la nécessité de mettre en place de manière co-construite avec les instances de représentation du personnel un droit et un devoir de déconnexion, partagé entre l'entreprise et le salarié, des actions d'éducation à l'usage des outils numériques devant être conduites pour développer des comportements de nature à se préserver des risques d'excès.

7. Les Risques psycho-sociaux (RPS) et les troubles psychosociaux

Les auteurs du livre « Gérer les risques psychosociaux » (Jean-Edouard Grésy, Ricardo Pérez Nuckel et Philippe Emont) indiquent que « les RPS ne sont définis ni juridiquement, ni statistiquement, aujourd'hui, en France. Ils sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial. Il convient de souligner aussi le caractère subjectif de ce risque, qui relève de la perception propre à chaque individu. »

La rubrique « Travailler mieux » du site du Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social précise que :

« Les accords conclus à l'unanimité par les partenaires sociaux en matière de stress (juillet 2008) et de harcèlement et violence au travail (mars 2010), permettent de s'appuyer sur des définitions relativement consensuelles, qui reconnaissent le caractère plurifactoriel des RPS, admettent l'existence de facteurs individuels mais aussi organisationnels.

Il convient de souligner aussi le caractère subjectif de ce risque qui relève de la perception propre à chaque individu, ce qui n'empêche ni de l'évaluer, ni de le mesurer (à l'instar de la douleur en milieu hospitalier), afin d'en apprécier l'évolution dans le temps.

Dans l'idéal, il conviendrait de parler de « risques psychosociaux au travail », afin de bien circonscrire le champ des responsabilités de l'employeur. Ce dernier est tenu d'agir sur « ce sur quoi il a prise » et donc sur les déterminants des risques psychosociaux dans son entreprise, sans violer l'intégrité psychique des intéressés.

Si tout le monde s'accorde à souligner la plurifactorialité des RPS qui caractérisent à la fois l'organisation du travail et les relations interindividuelles, il est important de rappeler que les facteurs à l'origine des RPS sont connus et mis en évidence par une littérature scientifique foisonnante :

Ils peuvent être regroupés en 4 grandes familles de facteurs :

- Les exigences du travail et son organisation : autonomie dans le travail, degré d'exigence au travail en matière de qualité et de délais, vigilance et concentration requises, injonctions contradictoires.
- Le management et les relations de travail : nature et qualité des relations avec les collègues, les supérieurs, reconnaissance, rémunération, justice organisationnelle.

NL
6 CC
JG
EG FK

- La prise en compte des valeurs et attentes des salariés : développement des compétences, équilibre entre vie professionnelle et vie privée, conflits d'éthique.
- Les changements du travail : conception des changements de tout ordre, nouvelles technologies, insécurité de l'emploi, restructurations... »

8. Risques liés au changement

Rapport Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser, Michel Gollac et Marceline Bodier (2011), référencé sur le site « Travailler mieux » du ministère du Travail :

« Les changements obligent les travailleurs à élaborer de nouveaux compromis entre les exigences de la tâche, les ressources dont ils disposent et la préservation de leur santé. L'élaboration de ces nouveaux compromis représente une charge et la période où ils ne sont pas stabilisés expose à des risques particuliers. [...] Il faut du temps pour assimiler les changements. L'accélération du changement managérial fait que les salariés ont parfois à peine le temps d'intégrer la dernière réorganisation qu'une nouvelle se met déjà en place (de Coninck et Gollac, 2006). [...] L'apprentissage organisationnel, nécessaire, est souvent sous-estimé lors de la conception des processus de changement. Il s'agit d'être en capacité de prendre ses repères, d'être en capacité de se familiariser avec le nouvel environnement que crée le changement. C'est le temps nécessaire à l'adaptation de l'homme à son environnement (audition de Jack Bernon et al.). »

9. Gestion des conflits

Le philosophe Paul Ricoeur écrivait qu'« est démocratique un État qui ne se propose pas d'éliminer les conflits mais d'inventer les procédures leur permettant de s'exprimer et de rester négociables ». Il serait illusoire de croire possible la disparition de tout conflit dans les relations interpersonnelles : le conflit est une friction indissociable de la nature même des rapports entre les hommes, que ce soit au niveau des États ou des entreprises. Gérer efficacement un conflit, c'est donc avant tout lui laisser les moyens de s'exprimer, puis oser l'affronter en vue de le résoudre.

Pour gérer une situation conflictuelle, deux parties ont cependant d'autres moyens que la confrontation directe.

Les méthodes que l'on désigne sous le nom de modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) impliquent toutes le recours à un tiers :

- l'arbitrage : le tiers est un arbitre qui a pour mission de trancher le litige,
- le recours au juge : le tiers est un juge qui s'en réfère au droit pour statuer (dans la limite de sa compétence, sa juridiction, etc.),
- le recours à un expert : le tiers est un homme de l'art, sollicité pour donner son avis d'expert sur la situation,
- la médiation : le tiers est un médiateur qui s'efforce de restaurer et/ou maintenir la relation et facilite la recherche d'une solution négociée.

10. Médiation

Jacques Salzer, maître de conférences en retraite de l'Université Paris-Dauphine, définit la médiation par sa fonctionnalité. Selon lui, la médiation exercée par un tiers indépendant, neutre et impartial a essentiellement pour fonction :

NG, CC
JG
CC PK

- de coordonner les échanges conflictuels entre les parties,
- d'aider à ce qu'elles s'écoulent,
- de vérifier qu'elles se comprennent mutuellement,
- de déceler et de hiérarchiser avec elles leurs besoins respectifs,
- de leur faire imaginer le plus grand nombre de solutions possibles.
- de les inviter enfin à déterminer la solution la plus acceptable qui permettra à chacun de sortir satisfait de l'équilibre trouvé en médiation.

11. Expression des salariés, espaces de discussions

Extrait de l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle »

« Article 12 - Encourager et favoriser l'expression des salariés sur leur travail

... si l'organisation du travail est de la seule responsabilité de l'employeur, 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. A cette fin, les entreprises développeront des initiatives ... favorisant l'expression directe des salariés sur leur travail....

Ces espaces de discussion s'organiseront sous la forme de groupes de travail entre salariés d'une entité homogène de production ou de réalisation d'un service. Ils peuvent s'organiser en présence d'un référent métier ou d'un facilitateur chargé d'animer le groupe et d'en restituer l'expression et comportent un temps en présence de leur hiérarchie.

Ces espaces de discussion peuvent également être mis en place pour des managers. Les restitutions validées par le groupe sont portées à la connaissance de la hiérarchie et des institutions représentatives du personnel. Les restitutions issues des espaces d'expression peuvent fournir à l'employeur, des éléments de réflexion sur, d'une part, d'éventuelles évolutions de l'organisation du travail tournée vers davantage d'autonomie et d'autre part, sur le rôle et les moyens du management.

Ces échanges doivent contribuer à créer des relations empreintes de plus de bienveillance et à développer un climat de confiance réciproque.

Ces modes d'expression mis en place ne doivent pas faire obstacle aux attributions des institutions représentatives du personnel ni au pouvoir hiérarchique du management. De la même façon, le management et les élus des institutions représentatives du personnel doivent veiller à respecter les possibilités d'expression des salariés, organisées dans un tel cadre. »

La définition de l'ANACT (extrait revue Travail & changement n°358 janvier-février-mars 2015)

Les espaces de discussion sont des espaces collectifs qui permettent une discussion centrée sur l'expérience de travail et ses enjeux, les règles de métier, le sens de l'activité, les ressources, les contraintes. Cette discussion se déroule suivant des règles co-construites avec les parties prenantes. Les espaces de discussion sont inscrits dans l'organisation du travail, ils s'articulent avec les processus de management et les institutions représentatives du personnel et visent à produire des propositions d'amélioration, des décisions concrètes sur la façon de travailler.

N4
JG 8
FK
FK

Quatre finalités sont distinguées :

- La régulation collective : ce sont les espaces liés au processus de management, de la réunion d'équipe au comité de direction, en passant par des réunions de groupes « projet ».
- La concertation sociale : ce sont les espaces de dialogue social soit entre les partenaires sociaux (exemple : observatoire paritaire interne à une organisation) soit avec les salariés de l'entreprise (ex : groupe d'expression directe).
- La résolution de problème : les groupes ad hoc liés à une démarche de diagnostic, d'amélioration continue (qualité, risques psychosociaux).
- Le développement professionnel : groupes métier, d'analyse de pratiques, de co-développement voire des sessions de formation selon les modalités d'animation pédagogique.

Les critères de l'ANACT : il importe de définir les éléments suivants : Périmètre de la discussion, Acteurs impliqués, Modes et outils d'animation, Liens avec les instances de dialogue social et processus de décision, Formalisation du compte-rendu et ses destinataires, temporalité.

12. Indicateurs de santé et qualité de vie au travail

Extrait du document de l'ANACT « 10 questions sur les indicateurs Santé et Qualité de Vie au Travail » :

« Le recours à des indicateurs chiffrés pour suivre, mesurer, améliorer ou évaluer la santé et la QVT se développe dans les entreprises. Ces indicateurs peuvent être des appuis pour définir et suivre les politiques de prévention et d'amélioration de la QVT...

Les indicateurs ne seront de véritables ressources pour l'action que s'ils sont construits, débattus, interprétés dans un dialogue pluridisciplinaire qui intègre les connaissances sur les conditions réelles du travail ...

Les grandes familles d'indicateurs : démographiques, absentéisme, parcours et emploi, santé, sécurité conditions de travail (page 4)

Définir des indicateurs pertinents, associer l'ensemble des parties prenantes à leur construction, tenir compte des contextes de travail.

Pour appuyer le processus d'amélioration des conditions de travail, les indicateurs SQVT doivent favoriser (page 11) :

- la sensibilisation de la direction générale, de l'ensemble des directions et du management aux enjeux de SQVT,
- la veille sur les évolutions dans l'entreprise et leurs effets sur la santé et la qualité de vie au travail,
- le débat pluridisciplinaire au sein des instances paritaires et autres comités de prévention, débat indispensable à la production d'une prévention effective et durable,
- la compréhension des contextes de travail,
- le passage à l'action pour l'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail.

Extrait de l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle »

« Article 15 - Définir des indicateurs de la qualité au travail, spécifiques à l'entreprise

Les indicateurs ... seront définis et partagés entre les partenaires sociaux au plus près des réalités de l'entreprise et de la situation des salariés. Si la définition d'indicateurs est très

NK CC /
9
JG
EA FK

utile pour identifier les phénomènes et mesurer des évolutions dans le temps, il est important d'en garder une approche pragmatique et mesurée.

Trois grands types d'indicateurs peuvent être retenus :

- des indicateurs de perception des salariés (susceptibles d'être appréciés notamment au regard des conclusions des rapports Gollac / Bodier, Lachmann / Larose / Pénicaud et Nasse / Légeron),
- des indicateurs de fonctionnement,
- des indicateurs de santé au travail.

Permettant d'évaluer la mise en œuvre d'actions concrètes dans l'entreprise et donc relevant des thèmes qui seront retenus par les négociateurs de l'entreprise, ils pourront notamment relever des domaines suivants : les relations sociales et de travail ; le contenu et la qualité du travail ; l'environnement physique de travail ; la réalisation et le développement professionnel ; l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes ; la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle ; la mixité des emplois ; les modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail. ».

NH 10

JG

EC
OK

ANNEXE 3 : DISPOSITIF GESIS

JG CC
N4 38
EG FK

DISPOSITIF GESIS

GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES



Matmut
MA VALEUR SÛRE

POURQUOI ?

Favoriser le dialogue et la confiance
Proposer des solutions
Prévenir les RPS
Améliorer le bien-être des salariés
Traiter les situations difficiles

PRINCIPES

Confidentialité & discrétion
Sécurité
Impartialité
Volontariat
Interlocuteur au choix du salarié

EXEMPLES DE SITUATIONS

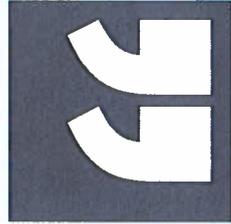
Mal-être
Conflit
Discrimination
Harcèlement et sexisme
Agressions internes/externes
Addictions
Stress

ACTEURS

Les salariés
Les managers
Les RRH
Les représentants du personnel
Médiateur interne/externe
Le pôle QVT et les psychologues du travail
Les référents harcèlement
Les spécialistes : services de santé au travail,
Pros Consulte, ACIST
Les acteurs institutionnels : Inspecteur du travail,
CARSAT...

Handwritten notes: 16, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Quelques exemples



Je suis en conflit avec un(e) collègue

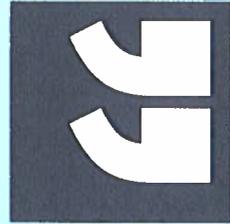


J'essaie de lui parler.

Si je n'y parviens pas, ou si c'est impossible, je peux solliciter mon manager, mon RRH, un représentant du personnel ou le pôle QVT, pour m'aider à trouver une solution.

Si aucune de ces démarches n'aboutit, un médiateur peut intervenir.

Dans le même temps, je peux aussi me faire accompagner par le service d'assistance psychologique par téléphone (Pros Consulte), de façon totalement anonyme : l'employeur n'est pas informé des sollicitations des salariés.



Je rencontre un problème d'addiction



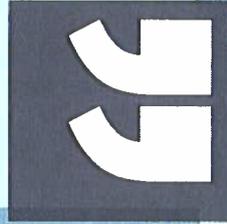
Je sollicite les services de santé au travail, qui pourront mettre en place, si je le souhaite, un accompagnement, avec l'entreprise le cas échéant.



Je m'inquiète pour un collègue en difficulté ou en souffrance



En m'appuyant sur des constats (je vois que tu es triste/soucieux...), je le questionne (veux-tu en parler ? veux-tu que j'en parle ?) et/ou je l'invite à en parler à l'interlocuteur de son choix : manager, RRH, représentant du personnel, pôle QVT, services de médecine du travail. En cas de danger grave, j'alerte mon manager ou le RRH.



Je suis en conflit avec mon manager



J'essaie de lui parler.

Si je n'y parviens pas, ou si c'est impossible, je peux solliciter mon RRH, un représentant du personnel ou le pôle QVT, pour m'aider à trouver une solution. Pour recréer un espace de dialogue confidentiel et sécurisé, un médiateur pourra également être sollicité.

Dans le même temps, je peux aussi me faire accompagner par le service d'assistance psychologique par téléphone (Pros Consulte), de façon totalement anonyme : l'employeur n'est pas informé des sollicitations des salariés.

Handwritten notes: 5/6, 24, PK

Quelques conseils ...

Plus je laisse un conflit s'enliser ou une situation difficile s'installer, plus il sera difficile d'en sortir.

Tenter de communiquer en premier lieu avec la personne concernée, permet d'éviter les interprétations erronées et d'accorder le bénéfice du doute quant aux intentions de l'autre ou des autres, pour préserver et entretenir une relation.

On peut demander à une personne de reporter une discussion. Cela implique de trouver le moment et l'endroit opportun et de poser ensuite quelques règles de communication saine : se respecter mutuellement, ne pas s'interrompre et chercher à comprendre avant de chercher à convaincre.

Tenter un échange ne me met pas en danger, puisque le dispositif m'offre d'autres portes de sortie.

Demander de l'aide auprès d'un tiers ne me dévalorise pas, c'est un enrichissement réciproque. Certaines situations nous dépassent : quand nos valeurs sont atteintes, quand les émotions nous envahissent, quand un conflit est lié à mon équipe mais aussi à l'organisation...

JG N4 / CC
ck PK

Contacts

Référent Qualité de Vie du Travail : Virginie MERCIER-BARAZER
Tél. : 02.32.08.75.09 (abrégé 87509)
Mail : QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (messagerie Outlook)

Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes : Virginie MERCIER-BARAZER

Tél. : 02.32.08.75.09 (abrégé 87509)

Mail : QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (messagerie Outlook)

La Mission Handicap : Georges GAVAGNACH

Tél. : 02.32.08.76.87 (abrégé 87687)

Mail : MATMUT POUR LE HANDICAP (messagerie Outlook)

Ma RH au Quotidien : 02.35.98.89.89 - abrégé 88989

PROS CONSULTE 0805.235.607 - 24H/24 - 7J/7

ACIST 02.76.01.51.60 - Du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption

JG NK
CG
FK