

ACCORD D'ENTREPRISE RELATIF A LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Entre,

La Mutuelle Assurance des Instituteurs de France (M.A.I.F.), société d'assurance mutuelle, dont le siège social est situé 200 avenue Salvador Allende – 79038 NIORT Cedex 9, représentée par Monsieur Pascal DEMURGER, Directeur Général,

FILIA - M.A.I.F., Société Anonyme, dont le siège social est situé 200 avenue Salvador Allende – 79076 NIORT Cedex 9, représentée par Monsieur Pascal DEMURGER, Directeur Général,

Ci-après dénommées « l'Entreprise »,

D'une part,

Et les **Organisations Syndicales Représentatives** du personnel de la M.A.I.F. et de FILIA - M.A.I.F., signataires ci-dessous dénommées,

- la CAT représentée par.....*Félonie FAATY*.....
- la CFDT représentée par.....*Frédéric DUFRESNE*.....
- la CFE-CGC représentée par.....*Dominique JENFRAULT*.....
- la CGT représentée par.....
- FO représentée par.....
- l'UNSA MAIF représentée par.....*Philippe TEINTURIER*.....

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

SOMMAIRE

	Page
PREAMBULE	3
ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION ET OBJET	4
ARTICLE 2 - LE ROLE ET L'IMPLICATION DES ACTEURS DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	4
2.1 - Les dirigeant(e)s	4
2.2 - L'ensemble des salarié(e)s	5
2.3 - L'ensemble de la ligne managériale	5
2.4 - La fonction Richesses Humaines	6
2.5 - Les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail	6
2.6 - Les Médecins du travail et le Service prévention des risques professionnels & santé au travail	7
ARTICLE 3 - L'APPROPRIATION DE LA DEMARCHE ET LE PARTAGE	7
3.1 - L'appropriation de la démarche – l'information, le partage d'expériences et le débat	7
3.2 - Le glossaire	8
3.3 - Les temps de partage et d'échange visant à favoriser l'expression directe et collective des salariés et la découverte de pratiques et d'expériences	8
ARTICLE 4 - L'ACCOMPAGNEMENT DES TRANSFORMATIONS POUR UNE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET UNE PERFORMANCE DURABLES	9
4.1 - La prévention des risques professionnels et l'analyse d'impacts RH dans le cadre des projets de transformation, dès la phase de cadrage	9
4.2 - Les espaces de travail au service de l'ambition et des usages utiles à notre transformation	9
4.3 - La transition numérique et le droit à la déconnexion	10
4.4 - Le plan d'accompagnement managérial – PAM	11
ARTICLE 5 - LES MESURES DE PREVENTION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS FACE A DES SITUATIONS SENSIBLES	11
5.1 - Le protocole de reprise d'activité pour les salarié(e)s suite à des longues absences	11
5.2 - Le dispositif de médiation en vue de la gestion des situations sensibles individuelles et/ou collectives	12
5.3 - Les dispositifs d'écoute, de soutien psychologique et de gestion des événements traumatiques	12
ARTICLE 6 - LA PROMOTION DU BIEN-ETRE ET DU «TRAVAIL EN BONNE SANTE»	13
ARTICLE 7 - LA CONCERTATION ET LES MOYENS DE SUIVI	13
7.1 - Les indicateurs de suivi	13
7.2 - La mesure de la qualité du climat social et de la qualité de vie au travail	14
ARTICLE 8 – RENFORCEMENT DU DIALOGUE SOCIAL ET DE LA CONCERTATION	15
8.1 - La commission qualité de vie au travail	15
8.2 - Formation et sensibilisation des membres de la commission et des CHSCT	16
8.3 - Le contenu des dossiers présentés pour consultation devant le Comité d'entreprise et les CHSCT	16
ARTICLE 9 - ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE L'ACCORD	17
ARTICLE 10 – ADHESION	17
ARTICLE 11 - REVISION DE L'ACCORD	17
ARTICLE 12 - DEPOT ET PUBLICITE	17
ANNEXES NON CONTRACTUELLES	19



PREAMBULE :

L'épanouissement et la qualité de vie au travail des salarié(e)s constituent des ressources essentielles pour la performance économique, sociale et humaine de la MAIF.

L'ambition de la MAIF, au travers de ce nouvel accord triennal, est l'amélioration durable de la qualité de vie au travail de ses salarié(e)s, en inscrivant son action dans la continuité des réalisations majeures du précédent accord, mais aussi dans la dynamique engagée pour relever les défis de la transition numérique et des transformations à l'œuvre au sein de la profession.

Conscientes que ces transformations à l'œuvre sont à la fois technologiques et culturelles les parties signataires entendent favoriser les actions et l'émergence d'initiatives qui placent la dimension humaine, les réalités du travail de qualité et la conciliation des temps de vie au cœur de leurs préoccupations.

Outre la mise en exergue du principe du « droit et de la tolérance à l'erreur », les signataires de l'accord encouragent les démarches qui prennent en considération l'expérience utilisateur/collaborateur et l'identification des usages efficaces et favorisent ainsi l'innovation et le développement de nouvelles capacités pour « agir et mieux travailler ensemble ».

Dans le cadre des orientations fixées par le plan stratégique « Audace de la confiance » et du triptyque associé « satisfaction des sociétaires, épanouissement des acteurs et performance de l'entreprise », la Direction de la MAIF s'engage à poursuivre son action d'accompagnement au changement de chacun(e) de ses salarié(e)s en vue de l'accomplissement efficace de sa mission.

Les parties s'accordent à reconnaître que les transformations en cours ou à venir, constituent autant d'opportunités pour l'efficacité des organisations et la qualité de vie au travail que de facteurs potentiels de risques qu'il convient de prendre en considération et d'accompagner.

Face à ces défis majeurs, et allant résolument au-delà des obligations légales en matière de prévention, de santé et de sécurité au travail, mais aussi en matière de promotion du bien-être et du « travail en bonne santé », les signataires de l'accord confirment leurs engagements à :

- Mobiliser tous les acteurs clés sur les enjeux de la qualité des conditions de vie au travail et de la prévention en définissant leurs rôles et en leur accordant les moyens d'action en faveur de la qualité de vie et de l'efficacité au travail ;
- Conforter le dialogue social actif et continu sur la thématique de la qualité de vie au travail, en enrichissant notamment la compréhension commune des notions et des concepts associés et en se donnant les moyens d'un suivi régulier et structuré ;
- Investir dans des programmes d'accompagnement et de formation des acteurs clés de la qualité de vie au travail en lien notamment avec la transition

numérique, les démarches « d'expérience utilisateurs/collaborateurs », le management par la confiance ;

- Promouvoir la création d'environnements de travail de qualité, dans une logique de co-construction, qui favorisent la coopération en toute confiance, la dynamique de l'action collective, la convivialité et le bien-être ;
- Inscrire durablement les principes de prévention et d'amélioration des conditions de vie au travail dans l'action de l'entreprise au quotidien. A cette fin, et sans négliger les niveaux secondaire et tertiaire, accorder un rôle prioritaire à la prévention primaire, qui consiste à réduire ou éliminer les risques à la source et prendre en considération les situations de travail réel.

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION ET OBJET

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salarié(e)s de l'Unité Economique et Sociale, constituée de MAIF et de FILIA-MAIF.

Il vise à créer un cadre durable et négocié pour l'amélioration de la qualité de vie au travail des salarié(e)s et la prévention des risques psychosociaux, à transposer les dispositions des accords nationaux interprofessionnels ou de branche sur le stress (ANI du 2 juillet 2008), sur le harcèlement et la violence au travail (ANI du 26 mars 2010), sur la qualité de vie au travail (Titre V de l'ANI du 19 juin 2013 et Accord de la branche professionnelle Sociétés d'Assurances du 15 décembre 2016), en tenant compte par ailleurs des priorités fixées par le Ministère du Travail dans le cadre du Plan Santé au Travail pour la période 2016 - 2020.

Le présent accord s'inscrit en parfaite complémentarité et en cohérence avec nos actions et nos dispositifs négociés en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, de politique en faveur du handicap, de cohésion intergénérationnelle, de conciliation des temps de vie et de modalités d'expression directe et collective des salariés.

ARTICLE 2 – LE ROLE ET L'IMPLICATION DES ACTEURS DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

2.1 - Les dirigeant(e)s

L'engagement des membres de la Direction Générale dans le cadre du plan stratégique en matière d'épanouissement des salariés, est indispensable et se veut exemplaire.

De manière cohérente avec le triptyque précité et tenant compte du contexte des transformations à l'œuvre, les dirigeant(e)s restent vigilants quant aux contenus et aux conditions du déploiement des projets, mais aussi quant au fonctionnement au quotidien de l'entreprise.

La déclinaison opérationnelle de sa politique et l'atteinte de la performance économique et sociale prennent en compte la dimension humaine et les questions de la qualité de vie et de la santé au travail des salarié(e)s. Pour y

parvenir, les dirigeant(e)s veillent à :

- l'implication de l'ensemble des autres acteurs de l'entreprise ;
- la mise en œuvre des mesures et des dispositions négociées dans le cadre du présent accord ;
- la prise en considération du sujet dans le cadre de l'évaluation de la performance globale.

Conformément à l'article L.4121-1 du Code du travail, dans son rôle d'employeur, la Direction prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la protection de la santé physique et mentale des salarié(e)s. Ainsi, elle identifie, évalue les risques professionnels et les transcrit dans le document unique.

A ce titre, et en vue de la protection de la santé des salarié(e)s et de l'amélioration de leurs conditions de vie au travail, elle s'engage à :

- réaliser un point régulier devant les Instances Représentatives du Personnel compétentes,
- étudier la nécessité d'intervenir, notamment au travers d'études d'impact sur la charge de travail ou de nouvelles mesures organisationnelles et, si besoin, adapter son action.

2.2 – L'ensemble des salarié(e)s

Chaque salarié(e) a un rôle à jouer en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail et de bon fonctionnement du collectif de travail.

La contribution bienveillante de chaque salarié(e) dans le «travailler et agir ensemble», le soutien et la cohésion sociale, la prévention et l'identification des situations sensibles individuelles et/ou collectives, la remontée d'informations sont essentiels.

Comme à l'occasion du déploiement du premier accord, des actions de communication seront déployées à cet effet pour sensibiliser les salarié(e)s au rôle qu'ils ont à jouer, dans la mesure des moyens mis à leur disposition, en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail. Il est rappelé que les moments d'échanges, formels ou informels, participent aussi à la création des collectifs de travail.

2.3 – L'ensemble de la ligne managériale

Les managers, entendus comme l'ensemble de la ligne managériale, sont au cœur de la démarche et leur action est essentielle en ce qui concerne la confiance au quotidien et la qualité des conditions de vie au travail des salarié(e)s.

Il leur est demandé de concilier, à leur niveau, les exigences conjuguées de bien-être de leurs équipes et de performance qui consiste à mettre en place des actions en vue de l'atteinte des objectifs de l'activité de la filière et/ou de l'entité.



TP

DJ

Plusieurs missions, actions et repères managériaux peuvent favoriser le bien-être et la confiance au travail et notamment :

- Porter le sens,
- Responsabiliser et se responsabiliser,
- Reconnaître et valoriser,
- Soutenir et développer,
- Mobiliser et fédérer le collectif,
- Etre sincère et authentique,
- S'ouvrir et innover,
- Favoriser la transversalité et la transparence de l'information.

A ce titre, les managers bénéficient de dispositifs spécifiques dans le cadre des démarches « Management par la confiance et Plan d'Accompagnement Managérial », (cf. Article 4.4 du présent accord).

2.4 - La fonction Richesses Humaines

La fonction Richesses Humaines, dans son rôle de facilitation, de conseil, d'appui et d'accompagnement des managers et des collaborateurs, constitue un interlocuteur privilégié, un lien central et indispensable avec les différents acteurs œuvrant dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Les acteurs de la fonction Richesses Humaines de proximité ont un rôle d'information, de veille et d'alerte sur la qualité des conditions de vie au travail. Leur mission est par ailleurs essentielle lorsqu'ils sont saisis de situations sensibles. Dans ces cas, ils peuvent conseiller utilement les salarié(e)s et, si nécessaire, les orienter vers d'autres intervenants ou dispositifs appropriés. Leur action s'inscrit dans une logique de coopération (salarié(e)s, managers, IRP, médecins du travail, acteurs sociaux, dispositif d'écoute psychologique...).

La fonction Richesses Humaines, de façon plus générale, veille à apporter aux salarié(e)s conseil et accompagnement, notamment en matière de parcours professionnels, de développement des compétences et de formation.

2.5 - Les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

La proximité de l'instance avec le terrain et sa connaissance des situations de travail, au plus près des préoccupations des salarié(e)s, font des CHSCT des contributeurs essentiels dans la mise en œuvre des dispositions du présent accord d'entreprise.

La mission de l'instance, telle que définie par la loi et la réglementation, est de contribuer à la protection de la santé physique et mentale, à la sécurité des salarié(e)s, à l'amélioration des conditions de travail, à l'action de l'entreprise en faveur du recrutement et du maintien des travailleurs handicapés dans l'entreprise et de veiller à l'observation des prescriptions légales et réglementaires prises en la matière.

Acteurs fondamentaux en matière de remontée d'informations et d'alerte, les CHSCT sont des espaces privilégiés de dialogue, de consultation et de suivi des actions en matière de prévention des risques professionnels et ils constituent en ce sens une réelle force de proposition.

C'est à ce titre que la composition de la commission « qualité de vie au travail » fait une place toute particulière aux membres élus des CHSCT, conformément aux dispositions de l'article 8.1 du présent accord.

2.6 - Les Médecins du travail et le Service prévention des risques professionnels et santé au travail

En plus de la mission de suivi médical individuel et d'intervention sur le milieu de travail, les Médecins du travail ont également un rôle de conseil et d'alerte auprès de l'employeur, des salarié(e)s et de leurs représentants.

A ce titre, ils constituent des ressources et leur expertise peut être sollicitée notamment au sujet des actions de prévention qui visent à éviter toute altération de la santé physique et mentale des salarié(e)s du fait de leur travail.

Le responsable de la prévention des risques professionnels, les infirmières de santé au travail pour le siège social et l'assistant(e) social(e) constituent des interlocuteurs privilégiés, points d'appui pour les salarié(e)s, les managers, la fonction RH de proximité et les IRP. Les parties précisent que leurs missions s'exercent dans le respect des règles déontologiques, du secret médical et professionnel inhérents à leur métier.

Les salarié(e)s, désigné(e)s par l'entreprise en vue de prendre en charge la prévention des risques professionnels, constituent des ressources tant en matière de conseil et d'accompagnement, qu'en intervention directe sur le terrain.

ARTICLE 3 - L'APPROPRIATION DE LA DEMARCHE ET LE PARTAGE

Afin de mobiliser l'ensemble des acteurs, de placer les questions de la qualité de vie au travail au cœur de nos préoccupations et d'accompagner la mise en œuvre opérationnelle des dispositions du présent accord, les parties conviennent du déploiement de dispositifs de communication et de partage dédiés.

3.1 – L'appropriation de la démarche – l'information, le partage d'expériences et le débat

De manière complémentaire au colloque des CHSCT prévu par les dispositions de l'accord d'entreprise du 20 octobre 2016 relatif à l'organisation et au fonctionnement des CHSCT, la Direction s'engage à :

- organiser chaque année des événements permettant d'informer, de partager et de débattre utilement sur les thématiques de la qualité de vie au travail : semaine et/ou journées thématiques de la QVT ;
- concevoir et diffuser des supports de communication et d'information relatifs au contenu et à la mise en œuvre de l'accord ;
- actualiser et enrichir l'espace dédié à la qualité de vie au travail du site Richesses Humaines sur AGORA.

3.2 - Le glossaire

Les notions et les concepts de qualité de vie 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.

Dans la continuité des travaux réalisés en 2014 et afin de se doter d'une compréhension et d'un vocabulaire communs au sein de la Mutuelle, les parties ont actualisé et enrichi le glossaire où sont répertoriées les définitions des termes les plus couramment rencontrés sur le sujet.

Les définitions choisies, qu'elles émanent de sources légales, jurisprudentielles, d'institutions publiques ou bien d'experts reconnus, ne sauraient préjuger de la façon dont les salarié(e)s de la MAIF doivent prendre en compte les risques psychosociaux au quotidien, que ce soit dans une logique de prévention, de détection ou bien de traitement. Ces définitions ont pour seul but de délimiter une nomenclature partagée, et ne peuvent tenir lieu de directive.

Le glossaire, qui figure en annexe du présent accord à titre d'information, sera également accessible de manière permanente sur AGORA, au sein de l'espace précité.

3.3 – Les temps de partage et d'échange visant à favoriser l'expression directe et collective des salariés et la découverte de pratiques et d'expériences

Les parties conviennent de la nécessité d'organiser régulièrement des moments d'échanges destinés à l'expression des salarié(e)s, durant lesquels peuvent être abordés, notamment, les pratiques professionnelles, le métier, la simplification des process et des tâches, le travail et son organisation.

Ces temps de discussion sont essentiels pour que les salarié(e)s puissent partager leurs expériences et pratiques professionnelles et réguler par le dialogue les situations de tension et les difficultés rencontrées. Ce sont des temps qui valorisent le collectif de travail et limitent le risque d'isolement.

En plus des réunions de l'entité, une attention particulière doit être portée par chacun des membres de l'équipe sur les actes quotidiens du vivre ensemble et les moments de convivialité qui favorisent les échanges informels et la cohésion sociale.

ARTICLE 4 – L'ACCOMPAGNEMENT DES TRANSFORMATIONS POUR UNE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET UNE PERFORMANCE DURABLES

4.1 – La prévention des risques professionnels et l'analyse d'impacts RH dans le cadre des projets de transformation, dès la phase de cadrage.

L'entreprise, soucieuse d'éviter les risques professionnels et notamment psychosociaux, s'engage à examiner les projets importants de l'entreprise sous l'angle de la qualité de vie au travail et à en anticiper les impacts.

Les acteurs qui assurent le pilotage des projets et l'animation des équipes dédiées développeront en amont desdits projets, dès la phase de conception et/ou de cadrage, une démarche de prévention et des mesures d'accompagnement au changement au profit des salarié(e)s concerné(e)s, qui s'appuieront en fonction de leur nature, de leur ampleur et leur de complexité sur :

- un partage des finalités, des objectifs et du contexte du projet avec les responsables métiers et les futur(e)s utilisateur(trice)s ;
- un processus de co-construction avec les acteurs précités des procédures, des chantiers d'accompagnement et des formations dans une logique d'usage ;
- une méthodologie qui tient compte de l'analyse de l'activité et du travail en situation réelle ;
- une analyse d'impact RH et RPS sur les conditions, le contenu et l'environnement du travail.

A ce titre, les acteurs impliqués dans la conduite de projets seront conseillés et accompagnés par la Direction appui aux projets, par le responsable de la prévention des risques professionnels et par les acteurs de l'université d'entreprise en vue de faciliter l'intégration de cette démarche lors des différentes phases du projet, sans occulter les enjeux de l'animation de l'équipe projet.

L'efficacité de la méthodologie et de la grille d'analyse d'impacts (annexée au présent accord à titre d'exemple) sera suivie par la commission «qualité de vie au travail» à la lumière de témoignages de pilotes de projet.

4.2 – Les espaces de travail au service de l'ambition et des usages utiles à notre transformation

La qualité et la pertinence des espaces de travail au service de l'activité constituent pour la MAIF un élément important pour le développement de la coopération, du partage et de la convivialité.

Les parties signataires conviennent de l'utilité d'une méthodologie de conception et d'innovation itérative qui saura conjuguer la diversité des usages, des cultures, des envies, des compétences et des expertises techniques internes et externes.

A ce titre, les projets d'aménagements des espaces de travail, privilégieront :

- la prise en compte des réalités de l'activité et de l'ergonomie des espaces et des équipements,
- la coopération et le partage d'informations,
- la concentration et la confidentialité nécessaires à la réalisation d'un travail de qualité,
- la modularité et la flexibilité,
- la convivialité et le bien-être,
- la digitalisation au service de l'occupant.

Ces démarches de co-construction centrées sur l'expérience et les parcours utilisateurs, tiendront également compte des principes d'action de développement durable et notamment de nos engagements en faveur de la transition énergétique, de la maîtrise de l'énergie et de la qualité d'air.

4.3 – La transition numérique et le droit à la déconnexion

Les transformations en cours et leur accélération en lien avec la digitalisation constituent autant d'opportunités pour l'efficacité des organisations et la qualité de vie au travail, que de facteurs de risques qu'il convient de prendre en considération et d'accompagner.

4.3.1 – Les mesures d'accompagnement de la transition numérique

Les mesures d'accompagnement, identifiées ci-après, viennent s'insérer dans la dynamique déjà engagée par l'entreprise pour anticiper et relever les défis de la digitalisation :

- Formation des acteurs de la prévention et de la santé au travail pour la mise en place des nouveaux environnements et outils de travail (Expérience Utilisateur (UX), conception des Interfaces Hommes Machines (IHM), accessibilité des informations, espaces de travail physiques et virtuels, ...),
- Etude de l'évolution du rôle des managers de proximité (analyse et accompagnement autour des nouvelles typologies d'animation des collectifs – travail collaboratif, transversalité, partage, initiatives ...),
- Détection et prise en charge des impacts liés aux nouveaux usages numériques, (analyse de l'activité en lien avec les temporalités introduites par la digitalisation ...),
- Mise en place de mesures d'accompagnement intergénérationnelles et notamment le tutorat inversé et le tutorat partagé.

4.3.2 – La conciliation des temps de vie et le droit à la déconnexion

Les parties signataires renvoient la définition des modalités d'exercice du droit à la déconnexion à la négociation ouverte dans le cadre du projet OSER.

Les modalités définies dans le cadre précité viendront enrichir les dispositions du présent accord et leur mise en œuvre sera suivie par la commission

« qualité de vie au travail » (cf. article 8.1 du présent accord).

4.4 – Le plan d'accompagnement managérial - PAM

Les repères managériaux, précités à l'article 2.3, qui ont été co-construits avec soixante-dix managers, permettent à chacun(e) de mieux comprendre ce qui est attendu de lui/elle pour développer son management par la confiance.

Cette démarche, engagée pour la période 2016-2018, repose sur l'initiative de chaque manager afin de respecter le rythme de chacun dans la construction de son parcours de développement personnel :

- Une approche par préconisations, fondée sur l'envie de progresser ;
- Un manager acteur de son développement, et du développement de ses collaborateurs.

Chaque manager engagé dans la démarche, est aidé par un dispositif qui lui permet de s'auto positionner et de solliciter des regards croisés notamment ceux des salarié(e)s de son équipe, des pairs et du N+1.

Un(e) accompagnateur/trice est mis(e) à la disposition et à l'écoute de chaque manager pour un accompagnement personnalisé et facilité.

Des ateliers individuels et collectifs, adaptés aux besoins de chacun sont, par ailleurs, organisés avec un accompagnement pluridisciplinaire : manager, RRH, conseiller carrière mobilité, UE, Amélioration continue, T'CAP.

Parallèlement à la démarche PAM, la formation conçue lors de la mise en œuvre de l'accord de 2014 et dédiée à l'anticipation et à la prévention des risques psychosociaux sera maintenue et proposée aux nouveaux managers.

ARTICLE 5 – LES MESURES DE PREVENTION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS FACE A DES SITUATIONS SENSIBLES

5.1 - Le protocole de reprise d'activité pour les salarié(e)s suite à des longues absences

Les parties conviennent que la reprise d'activité après une longue absence (continue ou fractionnée) ou un détachement constitue une préoccupation qui exige une réponse structurée et un processus d'intervention formel. Ce protocole vise à accompagner les salarié(e)s et les managers et faciliter ainsi la reprise de l'activité.

Il détaille toutes les étapes à connaître et à suivre pour favoriser la reprise d'activité d'un salarié, sachant que les motifs d'absence sont variés et n'impliquent pas les mêmes logiques de reprise.

(cf. Schéma du protocole annexé au présent accord à titre d'information)

5.2 - Le dispositif de médiation en vue de la gestion des situations sensibles individuelles et/ou collectives

Afin de ne pas laisser les collectifs de travail ou les salarié(e)s seul(e)s face à des situations dites sensibles, les parties conviennent de redéfinir et de mettre en place un dispositif appelé désormais « Médiation - protocole relationnel ».

Il s'agit d'un dispositif de régulation et de facilitation des relations adapté à la gestion des situations sensibles au plus près du terrain, suivant le principe de subsidiarité.

Il s'appuie sur la mise en place de procédés facilitant la gestion des différents types de tension et des situations conflictuelles pouvant affecter les relations de travail.

Cela permet de donner la parole, d'assurer l'écoute et d'engager des actions en réponse aux problèmes soulevés par les salarié(e)s. Aux yeux d'un collaborateur ayant à faire face à une situation sensible, le système fonctionne si celui-ci sait qu'il pourra trouver les bonnes réponses au bon endroit au bon moment auprès des personnes ressources de son choix.

Le dispositif comporte donc plusieurs points d'entrée, afin d'offrir un choix de contacts et de procédures en fonction de la sensibilité et de la singularité de chaque situation. Il se construit dès lors autour des personnes et des institutions de l'organisation, permettant à chacun(e) d'être acteur de la démarche, de s'exprimer et d'assumer son rôle (salarié(e)s, management, IRP, RH).

Le dialogue direct avec chaque acteur concerné par la situation sensible et notamment avec le responsable hiérarchique doit rester le premier réflexe.

(Dispositif de « Médiation - Protocole Relationnel » annexé au présent accord à titre d'information)

5.3 – Les dispositifs d'écoute, de soutien psychologique et de gestion des événements traumatiques

Les parties conviennent de pérenniser le dispositif d'écoute et de soutien psychologique mis en place au bénéfice des salarié(e)s de l'entreprise depuis le mois d'octobre 2011.

Individualisé, anonyme et strictement confidentiel, le service est assuré par des psychologues cliniciens, diplômés et soumis au code de déontologie de cette profession.

Ce service permet une écoute dans les moments que les salarié(e)s jugent utiles et notamment dans des situations fortement émotionnelles. Mais aussi, il propose une aide pour mieux gérer des situations difficiles, qui peuvent être liées à la vie professionnelle et/ou personnelle, du conseil et de l'accompagnement vers des solutions appropriées.

Le dispositif de gestion des événements traumatiques est également pérennisé, et continuera à être mis en place, à l'initiative de la Direction, lorsqu'un événement traumatique d'une certaine gravité survient (décès, agression sur le lieu de travail, ...) et fragilise les salarié(e)s et le collectif en relation directe avec l'événement en question.

Il consiste à mettre en contact, par l'intermédiaire des Révélateurs Richesses Humaines de proximité, dans de très brefs délais, les salarié(e)s concerné(e)s avec un psychologue clinicien sur site et/ou à distance. Ce dernier met en œuvre un dispositif d'écoute, de soutien, de suivi et en fonction des besoins identifiés oriente vers d'autres interlocuteurs qualifiés.

Ces deux dispositifs sont complémentaires au soutien mis en œuvre par les acteurs internes : managers, collègues de travail, fonction richesses humaines de proximité, assistant(e) social(e).

ARTICLE 6 – LA PROMOTION DU BIEN-ETRE ET DU « TRAVAIL EN BONNE SANTE »

Dans une logique d'amélioration et de performance durables, la Direction s'engage à mettre en œuvre des actions en faveur du travail en bonne santé et de la conciliation des temps de vie en tenant compte notamment des priorités et des enjeux de santé publique du Plan Santé au Travail pour la période 2016 – 2020.

De manière plus précise mais non exhaustive, les actions porteront sur les thématiques suivantes :

- Le sport et la santé, en vue de renforcer la cohésion sociale, le sentiment d'appartenance et agir sur l'absentéisme et la sédentarité,
- L'aide aux aidants familiaux,
- La prévention du risque auditif,
- Le sommeil et la prévention de la charge cognitive,
- Le savoir-vivre numérique et la connectivité,
- Les gestes qui sauvent et les premiers secours,
- La prévention des addictions.

Ces actions seront réalisées progressivement au travers de dispositifs dédiés ou encore dans le cadre de la « Semaine et/ou des Journées thématiques de la QVT ».

ARTICLE 7 – LA CONCERTATION ET LES MOYENS DE SUIVI

Deux dispositifs sont maintenus par le présent accord, en vue d'accompagner sa mise en œuvre, de suivre dans le temps l'efficacité des dispositions de l'accord, mais aussi les questions de qualité et de santé au travail :

7.1 - Les indicateurs de suivi

Afin de favoriser le développement durable de la qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux, les parties conviennent de mettre en place un dispositif de suivi des indicateurs énumérés ci-après :

7.1.1 - Les données RH (par filière) :

- taux global de rotation du personnel (taux de rotation et motifs) ;
 - nombre d'entrées – sorties par type de contrat de travail ;
 - nombre de licenciements, nombre de démissions ;
 - nombre de départs pendant la période d'essai.
- volume d'heures supplémentaires rémunérées ;
- nombre de congés pour convenance personnelle ;
- nombre de jours de congés épargnés, prise et reliquat de congés ;
- suivi de l'absentéisme (détaillé par motif d'arrêts : maladie, accidents du travail, maladies professionnelles) ;
- % des temps partiels ;
- % d'accès à la formation et nombre de salarié(e)s / managers / IRP ayant suivi une formation au sujet de la qualité de vie au travail, ou ayant participé à une action de partage d'expérience ;

7.1.2 - Les indicateurs Relations Sociales :

- nombre d'accords signés ;
- nombre de PV de l'inspection du travail ;
- nombre de recours à la procédure du droit d'alerte et de retrait ;
- suivi/analyse des rapports en lien avec les conditions de travail (expertises CHSCT, rapports du Médecin de travail) ;

7.1.3 - Les indicateurs de Santé au Travail (par filière) :

- nombre d'accidents de travail et de trajet (fréquence, gravité, durée moyenne) ;
- nombre de maladies professionnelles reconnues ;
- volume des passages à l'infirmerie (siège social) ;
- données relatives au suivi médical des salarié(e)s ;
- inaptitudes ;
- nombre des demandes d'aménagement de poste ;
- nombre de situations de violences ou d'incivilités d'origine interne ou externe ;
- actes de violence contre soi-même sur le lieu de travail ;
- situations de harcèlement sexuel ou moral ;
- nombre de salarié(e)s suivi(e)s dans le cadre des espaces d'écoute et de soutien psychologique ;

Les données relatives à ces indicateurs sont fournies par la Direction, à la commission «Qualité de vie au travail» selon un rythme semestriel. Elles sont analysées et débattues dans le cadre des réunions de la commission précitée. Elles sont mises à disposition des membres de la commission dans la Base de données.

7.2 – La mesure de la qualité du climat social et de la qualité de vie au travail

Les parties signataires conviennent de la nécessité de partager régulièrement les informations issues de l'observation sociale afin d'enrichir leur propre

perception, d'alimenter les échanges et d'apprécier la pertinence des actions de prévention négociées dans le cadre du présent accord.

Le nouveau dispositif d'écoute sociale, articulé autour du « Square des salariés » comprend un questionnaire auto-administré portant sur trois grandes thématiques :

- Le travail au quotidien,
- Les relations au travail,
- La stratégie de l'entreprise et la communication.

A ces trois thématiques, deux autres sujets seront questionnés en fonction de l'actualité de l'entreprise.

La commission « qualité de vie au travail » est désignée comme le lieu et l'espace adéquat pour que ce dialogue dynamique se concrétise, avec le concours et la participation du/de la responsable de l'Observatoire du climat social selon un rythme biannuel.

ARTICLE 8 – RENFORCEMENT DU DIALOGUE SOCIAL ET DE LA CONCERTATION

8.1 – La commission qualité de vie au travail

8.1.1 - Le renforcement des missions de la commission

La commission « qualité de vie au travail », sans préjudice des prérogatives des Instances Représentatives du Personnel, assure le suivi des mesures, des dispositifs et des actions prévues par le présent accord. Elle constitue un lieu d'échanges et de préconisations qui s'inscrit dans la démarche de dialogue social continu sur l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Les membres de la commission, afin de mener à bien la mission qui leur est confiée, ont accès aux informations de la Base de données et sont destinataires des données relatives aux indicateurs de suivi identifiés à l'article 7.1 du présent accord et non contenues dans la base précitée.

La Direction s'engage par ailleurs à réaliser et présenter annuellement une synthèse quantitative et qualitative portant sur la mobilisation du dispositif « Médiation – Protocole Relationnel » en vue de la régulation des situations sensibles.

Enfin, les démarches et dispositifs d'Observation du climat social, du Plan d'accompagnement managérial et de l'Académie Digitale feront l'objet d'un suivi par la commission.

8.1.2 - Composition et moyens

Composée d'un membre élu de chaque CHSCT, d'un membre élu du Comité d'Entreprise, désignés à l'occasion d'un vote en séance et d'un représentant syndical désigné par chaque Organisation Syndicale Représentative, la

commission se réunit sur une base semestrielle et est présidée par un représentant de la Direction des Richesses Humaines. Les membres de la commission ont la possibilité de demander la tenue de deux réunions supplémentaires par an.

Le Médecin du travail du siège social, le responsable de la prévention des risques professionnels et, en fonction des points inscrits à l'ordre du jour, l'assistant(e) social(e) seront invités aux réunions de la commission.

Les réunions sont organisées à l'initiative de la Direction, qui établit l'ordre du jour sur la base des engagements pris au travers des dispositions du présent accord.

Les secrétaires du Comité d'Entreprise et des CHSCT seront informé(e)s de la tenue des réunions de la commission et pourront transmettre à la Direction des questions à inscrire à l'ordre du jour.

Un compte rendu synthétique des points abordés lors de chaque réunion de la commission sera réalisé par la Direction des Richesses Humaines et adressé aux membres de la commission. Par ailleurs, la synthèse des travaux et des préconisations de la commission sera présentée annuellement au Comité d'Entreprise à l'initiative de la Direction.

Outre les temps de transport et ceux consacrés à la participation aux réunions organisées à l'initiative de la Direction, les membres de la commission ont la possibilité d'organiser un temps de préparation, dans la limite de la demi-journée qui précède la réunion.

Pour les membres de la commission, élus du CE et des CHSCT, le présent mandat, inhérent à celui de membre élu, est d'une durée maximale de trois ans et peut être renouvelé. En tout état de cause, il prend fin à la date du terme du présent accord.

8.2 - Formation et sensibilisation des membres de la commission et des CHSCT.

Tous les membres de la commission précitée et ceux des CHSCT, dont les représentants de la Direction, bénéficieront d'un programme de formation et de sensibilisation sur les thématiques identifiées à l'article 4.3.1 du présent accord.

Il sera conçu et organisé à l'initiative de la Direction dans les six mois qui suivront la signature du présent accord.

8.3 – Le contenu des dossiers présentés pour consultation devant le Comité d'entreprise et les CHSCT

Pour chaque projet qui est inscrit à l'ordre du jour des réunions du Comité d'Entreprise et des CHSCT, en vue de la consultation de l'instance, le dossier de présentation comportera un volet « Qualité de vie au travail ».

Par ailleurs, des points de suivi relatifs aux projets déployés seront présentés devant les instances consultées.

ARTICLE 9 - ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord entrera en vigueur à la date de la signature et il est conclu pour une durée de 3 ans.

Le suivi de l'accord est réalisé dans le cadre de la commission de suivi du bloc 2, prévue par l'article 3 de l'accord relatif à la négociation obligatoire dans l'entreprise du 22 janvier 2016. Via la Base de données, les Organisations Syndicales ont accès au présent accord ainsi qu'aux informations de suivi.

Via la Base de données, le Comité d'entreprise a également accès aux mêmes informations dans le cadre de son obligation de consultation annuelle sur la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi.

Les parties conviennent de se réunir au plus tard six mois avant l'arrivée du terme précité, afin d'échanger sur la suite qui pourrait être donnée aux dispositions du présent accord.

ARTICLE 10 - ADHESION

Conformément à l'article L.2261-3 du Code du Travail, une Organisation Syndicale Représentative non signataire pourra adhérer ultérieurement au présent accord.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires. Elle devra en outre faire l'objet à la diligence de son (ses) auteur(s) des mêmes formalités de dépôt et de publicité que celles visées à l'article 12 du présent accord.

ARTICLE 11 - REVISION DE L'ACCORD

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 interviendront selon les dispositions légales en vigueur.

ARTICLE 12 – DEPOT ET PUBLICITE

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

Au terme d'un délai de huit jours à compter de cette notification, et à défaut d'opposition, le présent accord sera déposé, conformément aux dispositions en vigueur, en deux exemplaires, dont une version sur support électronique, auprès de la DIRECCTE et au secrétariat du greffe du Conseil de Prud'hommes.



TP

DJ

Son contenu est à la disposition du personnel sur l'intranet de l'Entreprise.

En 10 exemplaires originaux

A Niort, le 12 avril 2017

Pour la M.A.I.F. et FILIA-M.A.I.F.

Pascal DEMURGER



Directeur Général

Pour les Organisations Syndicales ci-dessous dénommées :

- la CAT,



- la CFDT, Frédéric Duflos



- la CFE-CGC,

Dominique Jeuffraut



- la CGT,

- FO,

- l'UNSA-MAIF,



Annexes non contractuelles (informatives)

- GLOSSAIRE

- MEDIATION - PROTOCOLE RELATIONNEL

- PROTOCOLE DE REPRISE D'ACTIVITE APRES DES LONGUES ABSENCES

- GRILLE D'ANALYSE D'IMPACT QVT