

Brochure n° 3333

Convention collective nationale

IDCC : 2198. – ENTREPRISES DE VENTE À DISTANCE

ACCORD DU 13 AVRIL 2015
RELATIF À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

NOR : ASET1550659M
IDCC : 2198

PRÉAMBULE

La branche de la vente à distance connaît depuis plusieurs années des mutations technologiques et socio-économiques majeures qui impactent fortement les modes de distribution et les stratégies des entreprises.

Les technologies de l'information et de la communication et leur déploiement au sein du commerce à distance constituent aujourd'hui un enjeu économique central.

De 50 à 80 % du chiffre d'affaires des entreprises de la VAD est aujourd'hui réalisé par internet. (source enquête INSEE : « Le commerce électronique en 2012 »).

Le secteur se trouve en conséquence confronté à une concurrence accrue des enseignes sur son cœur de métier.

Depuis 2005, les ventes en ligne de produits et services ont augmenté en moyenne de 26 % par an, tandis que la consommation finale des ménages a augmenté de 3 % en moyenne annuelle.

Le marché de l'e-commerce en France représente en 2013 (source FEVAD) :

- 51 milliards d'euros ;
- 138 000 sites marchands (15 200 en 2005) ;
- 34 millions d'acheteurs en ligne.

Au cours de la prochaine décennie, le commerce en ligne devrait poursuivre sa croissance et capter une part toujours plus importante des dépenses des ménages.

Nombre d'enseignes de la distribution traditionnelle (équipement de la personne, équipement de la maison, etc.) qui, jusqu'alors, s'étaient tenues à l'écart de ce canal ouvrent leurs sites marchands ; c'est notamment le cas des marques-enseignes de l'habillement. Par ailleurs, le renouvellement rapide des collections par ces chaînes de magasins (*retail*) complexifie le marché et le rend plus concurrentiel.

L'adoption de stratégies de distribution multicanal, fondées sur la complémentarité des circuits de distribution physiques et virtuels et sur la volonté d'apporter au client un service pertinent quel que soit son mode d'accès à l'enseigne, contribue à conforter internet dans les pratiques d'achat des consommateurs.

L'ensemble des innovations en la matière (internet, réseaux sociaux, nouveaux modes de paiement, outils de la relation client...) est à la source d'une révolution commerciale et a généré un nouveau modèle économique qui doit gérer désormais une distribution multicanal et un commerce connecté sans interruption.

Le modèle historique qu'a longtemps constitué la VAD doit faire face à un changement de modèle sociétal où le consommateur évolue avec une grande rapidité, avec des exigences fortes liées à sa capacité de s'informer en amont de l'acte d'achat.

Ces évolutions socio-économiques induisent des changements stratégiques d'organisation et des adaptations permanentes pour apporter les réponses attendues par le consommateur et demandent par conséquent des réponses innovantes.

L'ensemble des catégories de salariés est concerné, de la logistique, qui se doit d'être toujours plus réactive face aux commandes 24 heures sur 24 des clients, aux métiers du web en perpétuelle évolution technologique, en passant par la relation client, marque des enseignes.

Les parties au présent accord engagent les partenaires sociaux au niveau des entreprises ou des établissements à ouvrir, sur le thème des organisations du travail, un dialogue social clair et constructif qui permettra, sur la base de constats partagés, d'ouvrir, si nécessaire, une négociation qui réponde aux besoins d'adaptation spécifiques des secteurs de l'entreprise concernés tout en prenant en compte les intérêts légitimes des salariés.

Les métiers sont en mutation, et la branche se doit d'accompagner ces changements de métiers.

Cet accompagnement des collaborateurs au secteur de l'e-commerce est une préoccupation forte pour les signataires du présent accord. La création d'entités propres au e-commerce nécessite à la fois des recrutements externes, mais aussi des actions de formation pour permettre des mobilités entre différents canaux de distribution.

Pour aider les entreprises et leurs collaborateurs à s'adapter à ce nouveau modèle, la branche a signé avec l'Etat en 2009 un ADEC qui a permis de maintenir un effort de formation considérable pour les entreprises de la branche sur la période 2009-2012 :

- 8 400 salariés bénéficiaires ;
- 353 000 heures de formation dispensées ;
- 42 heures de formation en moyenne par bénéficiaire.

Par ailleurs, la branche développe avec les enseignes un travail important autour des CQPI. En février 2015, 1 018 certifications avaient été délivrées.

Ces nouvelles formes de relations, notamment avec le client, nécessitent une réflexion sur les organisations de travail respectueuses de la qualité de vie au travail des salariés au niveau de la branche.

D'un point de vue méthodologique, la branche a souhaité engager la démarche suivante dans le cadre d'un second ADEC couvrant la période 2014-2017, en partenariat avec la DGEFP :

- étude qualitative et quantitative sur l'évolution attendue du modèle social de la branche en lien avec les exigences du marché ; il en découle que la qualité de vie au travail a un impact fort sur le développement des individus et sur la performance du secteur.

Le résultat de cette étude a fait l'objet d'une restitution auprès de l'ensemble des partenaires sociaux ainsi que des directions et services ressources humaines des entreprises, afin de mettre en lumière les attendus des entreprises, des salariés et des organisations syndicales sur le sujet de la qualité de vie au travail ;

- expérimentations avec quelques enseignes : accompagnement du projet de transformation organisationnelle des entreprises en vue d'une capitalisation et d'un partage de bonnes pratiques. La création d'outils est prévue dans le cadre de la contractualisation de la branche avec l'Etat et permettra une diffusion large des actions mises en œuvre dans les entreprises. Ces outils feront l'objet d'une information auprès de la CPNEFP et alimenteront les travaux de la commission ;

- accompagnement et formation des salariés et des managers, démarche d'ingénierie ;
- la direction et les managers sont des acteurs positifs et constructifs du déploiement du dispositif ; ils ont un rôle particulier dans la démarche d'accompagnement, d'amélioration et de renforcement de la qualité de vie au travail. Les managers doivent disposer d'une formation adéquate pour appréhender les difficultés résultant des conditions réelles d'exercice du travail, être auprès des salariés les interlocuteurs qui favorisent la qualité de vie au travail et favoriser les échanges dans l'entreprise.

Dans le prolongement 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 », les partenaires sociaux souhaitent reprendre au niveau de la branche les différents thèmes, objet de cet accord :

- l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ;
- la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle ;
- la création du cadre d'un dialogue social axé sur l'amélioration de la qualité de vie au travail, facteur de compétitivité pour l'entreprise ;
- la formation destinée aux managers et aux dirigeants dans ce domaine,

et également étendre leur réflexion aux problèmes de santé au travail, de conditions de travail et d'organisation du travail.

Les parties signataires ont souhaité se donner une définition partagée de la qualité de vie au travail :

Définition de la qualité de vie au travail :

Expression qui se rapporte à l'humanisation du travail.

La qualité de vie au travail 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, le 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 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.

Une qualité de vie au travail préservée est une des dimensions contribuant largement à la qualité tant physique que mentale des professionnels.

Il est à rappeler que la protection de la santé des salariés relève de la responsabilité des employeurs mais aussi des responsables au plan hiérarchique.

Par ailleurs, l'analyse factorielle de l'étude QVT menée au sein de la branche a permis de dégager cinq dimensions significatives qui constituent la qualité de vie au travail dans l'entreprise :

- ce qui est relatif à l'évolution dans le travail (évolutions passées, existence de possibilités de se former et d'élargir ses compétences) ;
- ce qui est relatif à la qualité du lien avec la hiérarchie (prise en compte de l'avis de chacun par la hiérarchie, reconnaissance des efforts, accessibilité de la hiérarchie, soutien dans les situations difficiles, mise en place d'échanges sur le travail) ;
- ce qui est relatif à la clarté du cadre de travail (fourniture des informations nécessaires pour travailler, responsabilités clairement définies, informations sur les orientations et les stratégies de l'entreprise) ;
- ce qui est relatif à la cohérence entre objectifs, moyens et temps (moyens et outils adéquats, temps suffisant pour faire le travail, et objectifs réalistes) ;

- ce qui est relatif à la confiance (climat de confiance, confiance dans son avenir professionnel, dialogue social, ambiance de travail).

1. Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes. – Conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle. – Organisation du travail

Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes

Un accord sur l'égalité professionnelle a été signé le 29 septembre 2009 dans la VAD. Les dispositions du présent accord complètent les dispositions de l'accord ci-dessus mentionné.

Les indicateurs mis en place dans le cadre de cet accord ont permis de suivre l'évolution de la situation comparée entre les hommes et les femmes depuis lors et de tirer les conclusions suivantes :

- la part des femmes reste majoritaire dans la branche VAD, avec 66 % de femmes en 2013 (67 % en 2012) ;
- parmi les embauches réalisées en 2013, 66 % sont des femmes (68 % en 2012) ;
- le taux atteint par le personnel d'encadrement, sous l'effet notamment de l'embauche de personnel hautement qualifié dans le cadre du développement de l'e-commerce, est de 27 % (24 % en 2012) ;
- 56 % des salariés de la catégorie cadres sont des femmes (53 % en 2012) ;
- 23 % des femmes salariées de la branche ont le statut « cadres » (19 % en 2012) ;
- 70 % des employés promus agents de maîtrise et 54 % des agents de maîtrise promus cadres sont des femmes en 2013 (respectivement 53 % et 52 % en 2012) ;
- le temps partiel tend à davantage concerner les femmes : 14 % d'entre elles (idem en 2012), contre 2 % parmi les hommes (3 % en 2012).

(Sources : observatoire prospectif du commerce : enquête suivi des indicateurs des accords de branche 2009 [édition décembre 2012] et panorama de branche 2014 [données 2013].)

Afin que les enseignes puissent avoir accès à une information sexuée de la situation des salariés de la branche et qu'elles puissent, à partir de ces données, mettre en œuvre, à leur niveau, des actions favorables à la mixité, à l'égalité professionnelle, notamment en matière salariale, les parties au présent accord rappellent l'existence d'indicateurs définis dans l'accord de 2009.

Par ailleurs, les parties rappellent l'existence d'un indicateur de promotion sexué permettant de suivre l'évolution des taux de promotion femmes-hommes par CSP dans la branche ; le résultat de cet indicateur est donné dans le panorama annuel de la branche.

Les partenaires sociaux rappellent la nécessité de sensibiliser les entreprises aux stéréotypes sexuels qui font obstacle à la mixité des métiers et au déroulement de carrière des femmes.

Pour promouvoir l'égalité professionnelle, les parties au présent accord demandent aux entreprises de mettre en place des actions visant à ce que :

- les femmes ne soient pas stigmatisées :
 - au moment du départ ou du retour des congés de maternité et d'adoption : entretiens de retour de congé de maternité, de conciliation des temps, préparation des employeurs et du management de proximité à la conduite des entretiens ;
 - et, d'une façon générale, dans le déroulement de leur carrière professionnelle ;
- les parties rappellent les termes de l'article L. 1225-26 du code du travail, qui précise : « En l'absence d'accord collectif de branche ou d'entreprise déterminant des garanties d'évolution de la rémunération des salariées, pendant le congé de maternité et à la suite de ce congé, au moins aussi favorables que celles mentionnées dans le présent article, cette rémunération, au sens de l'article L. 3221-3, est majorée, à la suite de ce congé, des augmentations générales ainsi que de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de ce congé

- par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle ou, à défaut, de la moyenne des augmentations individuelles dans l'entreprise. » ;
- l'égalité d'accès dans les droits à congés liés à la parentalité soit reconnue dans l'entreprise ou dans les organisations du travail ;
 - le retour du congé parental d'éducation soit facilité : le salarié a droit à un entretien, afin de maintenir le lien avec l'entreprise et d'anticiper sa reprise d'emploi et ses éventuels besoins en formation. A cette occasion, l'employeur et le salarié examinent les conséquences éventuelles de la période de congé sur sa rémunération et son évolution de carrière ;
 - les acteurs du recrutement de l'entreprise soient sensibilisés, afin d'identifier et de lutter contre les stéréotypes femmes-hommes (conscients ou inconscients) mis en œuvre lors des procédures de recrutement ;
 - les instances dirigeantes des entreprises tendent à se féminiser et que la promotion des femmes dans l'encadrement supérieur soit favorisée.

Conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle

Lors de l'entretien professionnel, ou à la demande du salarié, pourront être examinées les possibilités d'aménagement d'horaires compatibles avec ses missions, qui lui permettraient une meilleure articulation vie professionnelle - vie personnelle, en tenant compte des mandats détenus par les salariés.

Par ailleurs, les parties signataires incitent particulièrement les entreprises à suivre les exemples de mesures ci-après :

- étudier la mise en place de services facilitateurs (exemple : conciergerie) ou de services de proximité avec les collectivités locales et les associations et mettre en place des partenariats ;
- améliorer les congés familiaux, afin qu'ils bénéficient de manière égale aux hommes et aux femmes : durée, rémunération, prise en charge cotisations retraite ;
- fixer les horaires de début et de fin de réunions dans le cadre des horaires habituels de travail, sauf cas exceptionnel.

Organisation du travail

Temps partiel

Le travail à temps partiel choisi peut également être le moyen pour le salarié de mieux concilier, à certaines époques de sa vie, aspirations personnelles et professionnelles. L'entreprise veillera à ce que le salarié à temps partiel bénéficie des mêmes possibilités d'évolution de carrière que l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Les entreprises veilleront notamment à ce que des postes à responsabilité soient accessibles aux salariés à temps partiel.

Technologies de l'information et de la communication

Elles sont aujourd'hui largement utilisées dans les entreprises et sont devenues indispensables à leur fonctionnement.

Pour qu'elles participent au bien-être des salariés et qu'elles soient positivement acceptées dans l'entreprise, trois axes de travail pourront être envisagés :

- former à l'utilisation des TIC les salariés ayant des difficultés particulières pour les maîtriser ;
- s'assurer que l'utilisation de ces moyens ne conduise pas à isoler les salariés et à ce que des relations respectueuses sur le fond et sur la forme soient garanties ;
- veiller à ce que la vie privée du salarié soit préservée.

Ces moyens de communication peuvent avoir pour effet d'estomper la frontière entre vie professionnelle et vie personnelle.

Selon les individus et les situations, ce moyen de contact peut être perçu comme facilitateur et positif, ou comme contraignant, intrusif et source de stress.

Les entreprises rechercheront, après avoir recueilli le point de vue des salariés sur l'usage des TIC dans l'entreprise, les moyens de concilier vie professionnelle et vie personnelle, par exemple : temps de déconnexion, actions de sensibilisation sur le bon usage des TIC ; un modèle de charte de bonne utilisation des TIC sera mis à disposition des enseignes par la branche.

Organisations du travail adaptées aux TIC et nouveaux modes de consommation des clients

Les innovations dans les technologies de l'information et de la communication (internet, réseaux sociaux, nouveaux modes de paiement, outils de la relation client...) sont à l'origine d'une révolution commerciale et ont généré un nouveau modèle économique.

Ces évolutions induisent des changements stratégiques d'organisation et des adaptations pour apporter les réponses attendues par le consommateur. Le choix des adaptations doit intégrer la qualité de vie et le bien-être du salarié au travail.

Les signataires du présent accord insistent par ailleurs sur l'importance de la mise en place d'organisations apprenantes dont les signataires ont fait la promotion au travers de l'accord de branche sur le contrat de génération.

Les parties conviennent qu'une négociation sur le télétravail peut constituer une réponse pour l'entreprise et le salarié à ces nouvelles formes d'organisation du travail.

Récapitulatif des dispositions de l'article 1^{er} :

- publication annuelle d'indicateurs de suivi sexués dans le panorama de branche ;
- dialogue social à engager au sein des entreprises sur les nouvelles formes de distribution, pour mettre en place des organisations de travail adaptées ;
- capitalisation et échange de bonnes pratiques dans le cadre des expérimentations QVT ;
- sensibilisation des entreprises à l'égalité de traitement et à la non-discrimination ;
- incitation des entreprises à mettre en œuvre des mesures facilitant la conciliation vie personnelle et vie professionnelle ;
- accueil favorable de l'entreprise au temps partiel choisi ;
- élaboration et diffusion d'un modèle de charte de bonne utilisation des TIC ;
- ouverture d'une négociation sur le télétravail.

2. Création du cadre d'un dialogue social axé sur l'amélioration de la qualité de vie au travail, facteur de compétitivité pour l'entreprise

La démarche de la qualité de vie au travail qu'a initiée la profession a associé étroitement entreprises et partenaires sociaux à l'occasion de la procédure d'appui technique prospectif, et notamment lors de la phase des entretiens qualitatifs.

Ce dialogue se poursuivra dans le cadre du suivi du présent accord.

La capacité pour les salariés de s'exprimer sur leur travail, sur leurs conditions de travail et de participer à l'amélioration des processus (par le biais notamment de l'innovation sociale) et à la qualité des produits et services est considérée par les signataires du présent accord comme l'un des éléments déterminants de la qualité de vie au travail.

Les signataires du présent accord demandent donc aux entreprises de mettre en place des espaces de discussion qui prendront la forme de groupes de travail entre salariés d'une entité homogène de production ou de réalisation d'un projet. Un hiérarchique, accompagné si nécessaire d'un facilitateur (externe ou interne), est chargé d'animer le groupe et d'en restituer l'expression.

Les restitutions sont portées à la connaissance de la hiérarchie et des institutions représentatives du personnel.

Elles fournissent à l'employeur des éléments de réflexion pour permettre l'élaboration d'un plan d'action :

- sur d'éventuelles évolutions de l'organisation du travail tournée vers d'avantage d'autonomie ;
- pour affirmer le rôle et les moyens du management.

Elles pourront faire l'objet d'expérimentations.

L'expression des salariés ne doit pas faire obstacle aux attributions des institutions représentatives du personnel. Elle doit s'inscrire dans le respect de l'entreprise. Elle ne doit en aucun cas conduire à la diffusion sur les réseaux sociaux d'éléments visant à la discréditer.

Récapitulatif des dispositions de l'article 2 :

- aménagement dans les entreprises d'espaces de discussion entre salariés sur le travail et les conditions de travail.

3. Relations de travail, santé au travail et conditions de travail

Les parties signataires souhaitent que la vigilance des entreprises sur ce thème porte sur deux dimensions de la situation de travail : celle des relations interpersonnelles et celle de la tenue physique du poste de travail.

Dans ce cadre, les parties signataires soulignent l'importance du bien-vivre ensemble et demandent aux entreprises d'être attentives au comportement de leurs collaborateurs dans leurs relations interpersonnelles.

Par ailleurs, une bonne ergonomie, qui se traduit par une aisance physique du salarié au poste de travail, est un facteur incontestable de bien-être au travail.

Préalablement à la modification ou à la transformation d'un poste de travail, les parties signataires incitent les entreprises à entreprendre une étude relative à l'aménagement ergonomique de ce poste.

Nonobstant les consultations légales, les groupes d'expression, quand ils ont été mis en place, seront sollicités sur ces aménagements et, plus généralement, sur l'aménagement des locaux de travail, en portant une attention particulière à l'amélioration de l'environnement physique des salariés.

Lors de l'entretien professionnel seront évoqués l'environnement, l'organisation du salarié et la façon dont il gère sa charge de travail, en portant une attention particulière à éviter pour lui tous risques psychosociaux.

Le bien-être au travail passe avant tout par une bonne maîtrise de son poste de travail, et le manager devra veiller à ce que chaque salarié soit en capacité de le tenir sans difficulté particulière. L'entretien professionnel leur permettra d'identifier d'éventuelles actions de formation qui seront susceptibles d'améliorer la maîtrise du poste de travail.

Dans le même esprit, la reprise du travail après une période d'absence (au-delà de 4 mois) peut être génératrice d'une certaine inquiétude. Les parties signataires du présent accord estiment qu'il convient de généraliser un entretien de reprise du poste après chaque absence de longue durée pour :

- comprendre les besoins, les attentes et les motivations du salarié ;
- préparer le manager au retour du salarié et à l'information de l'équipe.

Récapitulatif des dispositions de l'article 3 :

- incitation des entreprises à être vigilantes à l'ergonomie des postes de travail ;
- consultation des groupes d'expression, lorsqu'ils existent, sur les aménagements de locaux de travail ;
- intégration à l'entretien professionnel des thèmes de l'organisation du travail, de la gestion de la charge de travail et de la capacité du salarié à tenir son poste sans difficulté ;

- instauration d'un entretien de reprise après une absence (plus de 4 mois).

4. Formation destinée aux managers et aux dirigeants dans ce domaine

Le rôle du management, comme celui de la direction, est primordial dans toute démarche visant à améliorer la qualité de vie au travail. Au quotidien, il organise l'activité, fait face aux difficultés rencontrées par les salariés et est un relais essentiel de la politique de l'entreprise. Il se doit d'être à l'écoute de ses collaborateurs et de favoriser le dialogue.

Une meilleure sensibilisation et une formation adéquate des managers en matière de gestion d'équipes et de comportements managériaux sont de nature à favoriser la qualité de vie au travail.

L'objectif est d'aider ces managers à mieux appréhender les difficultés en prenant en compte les conditions réelles d'exercice du travail, à favoriser les échanges sur le travail, à savoir mieux identifier les conditions d'une bonne coopération dans leurs équipes.

La branche professionnelle de la vente à distance a mis en place un dispositif d'accompagnement des managers de proximité, qui se concrétise par la proposition d'un cursus labellisé en lien avec l'OPCA, dans le cadre notamment de l'ADEC.

Récapitulatif des dispositions de l'article 4 :

- création et mise en œuvre d'un cursus labellisé proposé aux entreprises de la branche pour la formation de leurs managers de proximité.

5. Modalités de mise en application du présent accord pour les enseignes, et notamment les TPE-PME

Dans le cadre de l'ADEC (2014-2017), la branche et l'OPCA devront informer les PME-TPE de la possibilité d'être accompagnées par un consultant afin de déployer en interne les éléments constitutifs de la qualité de vie au travail. Ce consultant aura également pour mission de capitaliser l'ensemble des expérimentations menées, permettant la mise à disposition d'outils pratiques mobilisables par les entreprises.

Les parties au présent accord engagent les partenaires sociaux à s'appuyer sur le contenu du présent accord pour aborder le thème de la qualité de vie au travail, au niveau des entreprises ou des établissements. L'ouverture de ce dialogue permettra, sur la base de constats partagés tenant compte des particularités de l'entreprise, d'identifier des axes de progrès spécifiques. Il pourra aboutir à un accord enrichissant, adaptant et/ou complétant les dispositions du présent texte.

Capitalisation des expérimentations

Afin de favoriser le déploiement des actions en matière de QVT, un volet capitalisation est prévu dans le cadre de l'ADEC. Il a pour objet de diffuser au plus grand nombre les bonnes pratiques recensées dans les diverses enseignes ayant souhaité se lancer dans une expérimentation.

Récapitulatif des dispositions de l'article 5 :

- information des TPE-PME de la branche sur la possibilité de bénéficier d'un accompagnement, dans le cadre de l'ADEC, à la mise en œuvre d'actions QVT ;
- capitalisation des expérimentations terrain menées au sein des entreprises et formalisation des outils et supports de communication pour sensibiliser les entreprises de la branche, notamment les TPE-PME, et les aider à mettre en place des démarches QVT.

6. Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des entreprises telles que définies à l'article 1^{er} « Champ d'application » de la convention collective nationale des entreprises de vente à distance (VAD).

7. Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée à compter de son entrée en vigueur. Chaque partie pourra faire une demande de modification du présent accord, sous réserve de présenter aux partenaires sociaux des propositions écrites sur les sujets à revoir.

8. Commission de suivi

Un comité de pilotage sur le suivi de l'ADEC national réunissant les parties signataires a été mis en place pour suivre l'avancée du déploiement des axes de travail autour de la QVT au sein des entreprises engagées dans la démarche. Ce COPIL se réunira une à deux fois par an et fera le bilan qualitatif et quantitatif des actions.

L'accord-cadre définit comme suit la composition du COPIL :

- représentant de l'Etat ;
- l'organisation professionnelle de la branche (UPEC@D) ;
- un représentant par organisation syndicale signataire de l'accord-cadre, siégeant à la CPNEFP VAD ;
- l'organisme relais : FORCO.

Par ailleurs, une information sur le suivi de l'ADEC sera donnée en CPNEFP.

A la date d'échéance de l'ADEC initialement prévue au 31 décembre 2017, les indicateurs de suivi seront repris dans le panorama de branche. Les résultats seront transmis à la commission paritaire professionnelle.

9. Date d'application

L'ensemble des dispositions que contient le présent accord entrera en vigueur au premier jour du mois qui suit la publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

10. Dépôt. – Extension

Conformément aux articles L. 2231-6 et D. 2231-3 du code du travail, le présent accord sera déposé par la partie la plus diligente auprès des services centraux du ministre chargé du travail en un exemplaire original sur support papier et en un exemplaire sur support électronique.

Les parties signataires conviennent de procéder à la demande d'extension du présent accord.

Fait à Marcq-en-Barœul, le 13 avril 2015.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisations patronales :

SEVCNE ;
SNEVAD.

Syndicats de salariés :

CSFV CFTC ;
FS CFDT ;
USN VAD.

ANNEXE

Glossaire

ADEC : accord pour le développement de l'emploi et des compétences.

COPIL : comité de pilotage.

CPNEFP : commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle.

CQPI : certificat de qualification professionnelle interbranches.

CSP : catégorie socio-professionnelle.

FEVAD : fédération e-commerce et vente à distance.

FORCO : OPCA du commerce et de la distribution.

INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques.

OPCA : organisme paritaire collecteur agréé.

PME-TPE : petite et moyenne entreprise - très petite entreprise.

QVT : qualité de vie au travail.

TIC : technologies de l'information et de la communication.

UPEC@D : union professionnelle des entreprises du commerce à distance.

VAD : vente à distance.