

Brochure n° 3063

Convention collective nationale

IDCC : 1555. – **FABRICATION ET COMMERCE DES PRODUITS
À USAGE PHARMACEUTIQUE, PARAPHARMACEUTIQUE
ET VÉTÉRINAIRE**

ACCORD DU 13 MARS 2019
RELATIF À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

NOR : *ASET1951045M*
IDCC : 1555

Entre :
FACOPHAR ;
SIMV ;
ANSVADM ;
SIDIV,

D'une part, et
FCE CFDT ;
CMTE CFTC ;
CFE-CGC chimie,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Le présent accord s'inscrit dans le prolongement des actions engagées par la branche, notamment en termes de santé physique, et réaffirme la volonté des partenaires sociaux d'améliorer les dispositifs d'identification et de prévention des risques professionnels ainsi que les conditions de vie et de santé au travail des salarié(e)s.

La qualité de vie au travail est une nouvelle approche des sujets touchant aux rapports santé - sécurité, organisation - condition de travail, vie professionnelle - vie personnelle, et conciliant différents enjeux :

Les enjeux sociétaux, reflet de la diversité des salarié(e)s, au travers de l'âge, du genre, de l'éloignement du lieu de travail... engagent la branche et les entreprises à négocier des sujets tels que l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, le (la) salarié(e) en situation de handicap, le maintien dans l'emploi au travers de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, la conciliation des temps, le télétravail... En agissant sur ces sujets, la qualité de vie au travail favorise l'attractivité de la branche et des entreprises et participe au maintien dans l'emploi.

Les enjeux du travail, en lien avec la santé au travail, renvoient aux sujets tels que l'autonomie dans le travail, l'intérêt et le sens accordé au travail, le dialogue professionnel, le développement de la capacité à agir...

Les enjeux économiques conduisent les entreprises à maintenir et développer les compétences des salarié(e)s afin d'innover les produits, les prestations, les processus de production et des organisations. Ces innovations incitent à déployer constamment des plans de développement professionnel et la formation des salarié(e)s.

La branche souhaite que les entreprises abordent la qualité de vie au travail de manière globale en prenant en compte l'ensemble de ces enjeux sur la base d'un diagnostic partagé par les acteurs de l'entreprise et d'un plan d'actions concerté dans le cadre du dialogue social.

La qualité de vie au travail est ainsi le déploiement au sein de la relation de travail des principes de la RSE (responsabilité sociale et environnementale), soucieuse de l'impact des activités sur le (la) salarié(e) et son environnement, en rappelant la nécessité de préserver la santé du (de la) salarié(e). C'est aussi une condition d'atteinte des 17 objectifs de développement durable (ODD) conçus dans le cadre des travaux des Nations unies en 2015.

Cette inscription durable souligne la volonté de la branche d'engager les entreprises à évaluer les risques afin de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale ainsi que la sécurité des salarié(e)s, en améliorant leurs conditions de travail. Cet accord vise également à suivre la directive n° 2002/73/CE du Parlement européen et du conseil du 23 septembre 2002 et le traité instituant la communauté européenne du 24 décembre 2002, et le pacte mondial des Nations unies reposant sur quatre valeurs fondamentales (droit de l'homme, normes du travail, environnement, lutte contre la corruption).

En plus d'affirmer leur responsabilité sociale, les entreprises s'engageant dans la qualité de vie au travail, adoptent une démarche centrée sur l'analyse des situations de travail réelles et la réflexion partagée entre tous les acteurs de l'entreprise sur l'organisation du travail. Cette démarche mise en œuvre soit à l'occasion de nouveaux projets de transformation techniques ou organisationnels, soit en réponse à des dysfonctionnements ou encore dans le cadre de la négociation sur la qualité de vie au travail, renforcent l'efficacité et la pérennité des transformations.

Aussi, le présent accord fixe le principe d'une prise en compte systématique de la qualité de vie au travail, quels que soient les sujets traités dans les négociations de branche, et donne aux entreprises une réflexion et un cadre méthodologique communs leur permettant d'impulser la mise en œuvre d'actions destinées à améliorer la qualité de vie au travail.

Il a pour ambition d'aider les entreprises à donner du sens au travail pour les salariés, autant d'un point de vue individuel dans la recherche d'équilibre entre leurs attentes, besoins et aspirations, que d'un point de vue organisationnel dans la recherche de directions clairement définies.

Article 1^{er}

Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des entreprises qui relèvent du champ d'application de la convention collective nationale de fabrication et commerce des produits à usage pharmaceutique, parapharmaceutique et vétérinaire, indépendamment de leur effectif. Il n'est pas prévu de dispositions spécifiques pour les entreprises de moins de 50 salarié(e)s.

Article 2

Qualité de vie au travail, l'engagement de tous les acteurs

La qualité de vie au travail repose majoritairement sur l'amélioration des conditions de travail et d'emploi, la santé-sécurité au travail, et le dialogue social. Son développement est donc conditionné au plein exercice des rôles et des compétences respectives des différents acteurs de l'entreprise en ces

matières : l'employeur, les services de prévention et de santé au travail, le CSE (comité social et économique) ou le CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail), les salarié(e)s et les délégué(e)s syndicaux(ales). Les entreprises extérieures présentes dans les entreprises le sont également.

Au-delà de l'exercice de ces rôles, la qualité de vie au travail passe par un dialogue entre tous ces acteurs de l'entreprise, les relations devant être fondées sur la transparence et l'écoute des points de vue variés.

La qualité de vie au travail est alors un objet de dialogue social structurant pour toute l'entreprise.

L'employeur est responsable de la démarche d'évaluation et de préservation de la sécurité et de la santé des salarié.es, et doit associer à ces démarches tous les acteurs de la prévention ainsi que les managers. Il prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salarié(e)s. Compte tenu de la nature des activités de l'entreprise, il évalue également les risques pour la santé et la sécurité des salarié(e)s. Il transcrit au moins une fois par an, dans le document unique d'évaluation des risques professionnels, les résultats de ces évaluations. Il définit ainsi la politique de santé et met en œuvre les actions nécessaires.

À ce titre, l'entreprise doit :

- anticiper et prendre en compte l'impact sur les salarié(e)s de tous les changements au sein de l'entreprise, qu'ils soient de l'ordre de l'investissement technologique ou de réorganisation. Cette prise en compte comprend à la fois les risques psychosociaux et les besoins de compétences, et associe à la démarche les partenaires sociaux et les managers ;
- responsabiliser les managers dans leurs relations avec les équipes avec un temps suffisant d'échanges ;
- favoriser l'implication de l'ensemble des salarié(e)s et des managers pour assurer une culture commune autour de la sécurité et de la santé.

Les entreprises comprenant plusieurs établissements peuvent instituer une commission centralisée « Qualité de vie au travail » chargée de proposer et suivre toutes les actions déployées au niveau de l'entreprise en matière de santé et de qualité de vie au travail. Plus particulièrement, cette commission :

- examine annuellement les actions déployées ;
- propose des axes de développement d'actions sur la qualité de vie au travail et suivre les actions de sensibilisation et de formation nécessaires, en coordination avec les autres acteurs.

À défaut de mise en place de cette commission, le CCSE (comité social et économique central) traite ce sujet dans ses ordres du jour.

Doivent être associés de manière étroite et constante les acteurs suivants :

Les salarié(e)s peuvent agir, participer, s'exprimer et être entendu(e)s sur les aspects relatifs à la qualité de vie au travail (organisation du travail, aménagement du poste de travail, environnement de travail...), notamment dans le cadre du droit d'expression (cf. art. 3). Ils (elles) peuvent être un relais pour faire passer les messages aux managers et orienter leurs collègues dans le but de limiter les risques d'isolement et de prévenir toute situation à risque.

Le CSE ou le CHSCT dont une des missions est de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salarié(e)s, à l'amélioration des conditions de travail et de veiller à l'observation des prescriptions légales et réglementaires prises en la matière. Dans ce cadre, le CSE est pleinement associé aux démarches de prévention menées dans l'entreprise.

Il procède également à l'analyse et à la prévention des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salarié(e)s de l'entreprise ainsi qu'à l'analyse de leurs conditions de travail. Leur connaissance du terrain constitue un élément utile à l'évaluation des risques. Il procède régulièrement à des audits et réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladie professionnelles ou à caractère professionnel.

Le CSE ou le CHSCT est consulté notamment :

- avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail ;
- lors de l'introduction de nouvelles technologies ;
- sur le plan d'adaptation établi lors de la mise en œuvre de mutations technologiques importantes et rapides ;
- sur les documents se rattachant à sa mission, notamment le règlement intérieur ;
- lors de tout accident de travail ou incident majeur.

Par ailleurs l'entreprise lui présente au moins une fois par an :

- un rapport annuel écrit faisant le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail dans l'entreprise et des actions menées au cours de l'année écoulée ;
- un programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.

La mise en œuvre d'une véritable politique de prévention de la santé au travail et des risques professionnels suppose des représentants du personnel formés et informés. En conséquence, les membres du CSE ou le CHSCT bénéficient des dispositions prévues aux articles L. 2315-18 et L. 4614-14 du code du travail. Le temps passé à la formation est considéré comme du temps de travail effectif et ces actions doivent être menées pendant les horaires habituels de travail.

Les managers contribuent à l'amélioration de la qualité de vie au travail par l'attention qu'ils (elles) portent notamment à la charge de travail des salarié(e)s qu'ils (elles) encadrent, à l'organisation du travail qu'ils, elles mettent en place (ceci dans le cadre du respect des règles légales et conventionnelles en matière de temps de travail), et à la circulation descendante et ascendante de l'information au sein des équipes. Le rôle des encadrants de proximité est également déterminant dans la mise en place de nouvelles formes d'organisation. C'est pourquoi le déploiement de la QVT nécessite un accompagnement spécifique de la ligne managériale afin qu'elle soit en mesure de concilier le développement de l'activité de l'entreprise et la qualité de vie au travail.

Le (la) responsable hygiène-sécurité-environnement (HSE) est chargé(e) de coordonner l'ensemble des acteurs pouvant intervenir dans la phase de prévention de risques professionnels (élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels, suivi des actions de prévention...).

Les professionnels du service de santé au travail sont habilités à faire appel aux compétences médicales, techniques et d'organisation nécessaires à la prévention des risques professionnels.

Conjointement avec le CSE ou le CHSCT dans le cadre légal qui lui est imparti, le (la) médecin du travail conseille, propose au CSE ou au CHSCT et à l'entreprise des enquêtes auprès des salarié(e)s dès lors qu'il, elle estime qu'un problème de santé au travail touche un groupe de personnes.

Les ergonomes, psychologues ou tout autre expert internes ou externes à l'entreprise doivent pouvoir exercer leurs prérogatives dans de bonnes conditions en ayant à leurs dispositions tous les moyens nécessaires lorsque des sujets spécifiques le justifient.

Le (la) médiateur (médiatrice) interne ou externe à l'entreprise a pour rôle, dans le cadre d'un conflit, de permettre aux salarié(e)s de s'exprimer sur ce qu'il leur semble ne pas fonctionner dans l'entreprise. La médiation en entreprise vise alors à redonner la parole à chacun, parole ayant la même valeur durant le temps de la médiation, peu importe la fonction, le statut, ou la relation hiérarchique. Il (elle) fait émerger avec les salarié(e)s la solution au conflit et les conditions pour ne pas le reproduire.

Aussi, quelle que soit l'organisation de l'entreprise :

- les sujets de la qualité de vie au travail sont régulièrement portés à l'ordre du jour des différentes instances, commissions existantes ou réunions d'échange dans l'entreprise afin de permettre une discussion sur ce sujet et un suivi des actions mises en œuvre. Afin de permettre aux différents acteurs d'exercer leurs prérogatives, des réunions supplémentaires à l'existant peuvent être mises en place lorsque des sujets spécifiques le justifient ;
- le dialogue au quotidien entre les parties prenantes dans l'environnement de travail est facilité afin de contribuer au développement personnel et professionnel des salarié(e)s. En étant à l'écoute de ses collègues et en faisant remonter les éventuels sujets au management et/ou au service ressources humaines et/ou aux représentant(e)s du personnel et/au service de santé au travail, chacun contribue ainsi au bien-être au travail de tous ;
- il est conseillé aux entreprises de formaliser un temps d'échanges régulier entre le manager et l'ensemble de son équipe.

Article 3

Droit d'expression des salariés

Dans le cadre d'un accord d'entreprise relatif à la qualité de vie au travail ou à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, ou à défaut d'accord dans le cadre des négociations sur ces mêmes thèmes, les salarié(e)s bénéficient d'un droit à l'expression directe et collective sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation de leur travail (articles L. 2281-1 et suivants du code du travail).

Il s'agit de la possibilité pour les salarié(e)s de s'exprimer dans le cadre de groupes ou de réunions sur leur travail et de proposer des améliorations. Cette expression directe et collective des salarié(e)s a pour objet de définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer leurs conditions de travail, l'organisation de l'activité et la qualité de la production dans l'unité de travail à laquelle ils, elles appartiennent et dans l'entreprise.

En cela l'exercice du droit d'expression dans l'entreprise participe à la prévention des risques socioprofessionnels et s'inscrit pleinement dans le cadre d'une démarche de qualité de vie au travail.

Ce droit d'expression peut être aussi individuel ; un(e) salarié(e) ne peut en être privé(e) tant qu'il (elle) l'exerce dans le respect du lien de subordination qui le (la) lie à son employeur.

Article 4

Diagnostic préalable

Améliorer la qualité de vie au travail suppose de savoir la mesurer. L'étape préalable pour mettre en place la qualité de vie au travail dans l'entreprise est donc celle du diagnostic. Celui-ci consiste en l'identification des thématiques prioritaires de qualité de vie au travail en analysant certaines données sociales, en évaluant la satisfaction des salarié(e)s, et en analysant les situations de travail.

Cette étape est déployée systématiquement dans le cadre d'une démarche globale d'amélioration de la qualité de vie au travail, et peut être recommandée en alternative ou en appui de groupes de travail dans le cadre :

- d'une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) ;
- de la mise en place d'une démarche qualité ;
- de la mise en œuvre d'un investissement technologique ou d'une nouvelle organisation.

L'analyse des données sociales permet de repérer les activités ou services pour lesquels se posent des problématiques de conditions de travail, de comprendre les effets des conditions de travail sur la santé et les parcours des salarié(e)s, d'identifier des liens entre les caractéristiques des salarié(e)s (niveau de qualification, âge, ancienneté...) et les conditions de travail qu'ils, elles rencontrent, et de croiser les données pour traduire les conditions de travail rencontrées par les salarié(e)s.

Les sources de données prises en compte dans le cadre du diagnostic sont le plus souvent le document unique d'évaluation des risques professionnels, le bilan social, le reporting RSE, la BDES (base de données économique et sociale), les fiches de poste, les répertoires des métiers.

Les indicateurs sociaux, de santé et de sécurité au travail comme les taux d'absentéisme, de rotation des salarié(e)s (turn-over), d'accidents du travail ou bien encore la part de salarié(e)s impacté(e)s par des troubles musculo-squelettiques, des troubles psychosociaux... constituent des signaux pour les managers et les directions d'entreprise, de l'état des conditions de travail et de leur évolution.

En revanche, ils ne permettent pas de comprendre quels sont les mécanismes concrets à l'œuvre dans le travail entraînant le mal-être et sur lesquels doivent porter les actions correctives ou préventives. Il est donc nécessaire de déployer des évaluations ou enquêtes pour les identifier.

L'évaluation du bien-être des salarié(e)s au travail, basée sur une enquête par questionnaire et accompagnée d'une démarche participative, permet d'identifier les thèmes prioritaires sur lesquels l'action doit porter, et de trouver des pistes d'amélioration de la qualité de vie au travail et du climat social. En impliquant les différents acteurs de l'entreprise, en identifiant et en hiérarchisant les attentes des salarié(e)s, la démarche aboutit à la fixation d'objectifs opérationnels.

Différents modèles contribuent à la construction d'enquêtes. Ces modèles doivent au moins faire un lien entre le vécu au travail et les risques que ce travail fait courir à la santé des salarié(e)s. Ils doivent également permettre, sous une forme ou une autre, de faire le lien entre :

- la quantité de travail, la contrainte de temps, les éventuelles demandes contradictoires, les éventuelles interruptions fréquentes... ;
- et la possibilité pour le (la) salarié(e) de prendre des décisions, de maîtriser ses moyens, d'avoir des marges de manœuvre, de pouvoir utiliser ses compétences... ;
- et d'un certain niveau de soutien professionnel par l'encadrement ou le tutorat.

Il est ainsi possible d'évaluer, pour chaque salarié(e), l'intensité de la demande à laquelle il est soumis, la latitude décisionnelle dont il dispose et le soutien qu'il reçoit sur son lieu de travail.

L'entreprise dispose alors d'un état des lieux permettant l'échange avec les salarié(e)s et les représentant(e)s du personnel pour, à terme, s'entendre sur les actions les plus pertinentes à conduire et les adapter aux caractéristiques de l'entreprise.

Article 5

Qualité de vie au travail par la santé et la sécurité au travail

5.1. Préservation de la sécurité et santé des salarié(e)s

Les parties signataires accordent une importance toute particulière à l'information des salarié(e)s. De ce fait, l'entreprise est tenue d'engager des démarches d'information sur la santé et la sécurité auprès des salarié(e)s, quel que soit leur statut.

Les parties signataires sont également vigilantes à la protection sociale des salarié(e)s au travers de l'accord prévoyance de la convention collective nationale de la branche ⁽¹⁾ couvrant les risques décès-invalidité-incapacité et maladie-chirurgie-maternité et comprenant au travers d'un degré élevé de solidarité des prestations à caractère non directement contributif pour l'ensemble des salarié(e)s des entreprises entrant dans son champ d'application.

Surveillance médicale des salariés : les parties signataires rappellent qu'un examen médical périodique, en plus d'être une obligation, est un élément essentiel du rôle de prévention des différents acteurs de la santé au travail. Outre l'examen médical périodique, les salarié(e)s peuvent à tout moment bénéficier d'un examen médical à leur demande.

(1) Accord relatif au régime conventionnel de prévoyance du 14 décembre 2016.

Par ailleurs, certains salarié(e)s, du fait de leurs fonctions et leurs risques inhérents, doivent faire l'objet d'un suivi individuel renforcé de leur état de santé. Une adaptation du suivi individuel est réalisée pour les salarié(e)s dont l'état de santé, l'âge, les conditions de travail ou les risques professionnels auxquels ils (elles) sont exposé(e)s le nécessitent, notamment les salarié(e)s en situation de handicap, les salarié(e)s travaillant de nuit.

Il appartient au médecin du travail d'informer le CSE ou le CHSCT, en collaboration avec l'entreprise, des postes et des critères retenus pour placer les salarié(e)s en surveillance médicale renforcée.

Par ailleurs, les parties signataires incitent les entreprises à mettre en place pour chaque salarié(e)s un « passeport santé » retraçant l'exposition aux risques et leur fréquence. Ce document devrait être rempli par le (la) médecin du travail à l'occasion de la visite médicale et serait remis au (à la) salarié(e) qui en ferait la demande à l'occasion de son départ de l'entreprise.

Enfin, afin de mieux gérer les conditions de retour d'un(e) salarié(e) qui a été en arrêt maladie plus de 4 semaines, quelle qu'en soit la cause, il est recommandé aux entreprises de prévoir un entretien de retour avec le manager. Cet entretien aura pour objet d'être à l'écoute du (de la) salarié(e) et doit être l'occasion d'un échange afin de permettre une bonne reprise au poste de travail.

Les troubles musculo-squelettiques : les troubles musculo-squelettiques représentent un volet majeur de la santé au travail. Il s'agit des pathologies multifactorielles à composante professionnelle qui provoquent des douleurs et une gêne souvent quotidienne résultant de facteurs biomécaniques tels que des mouvements en force et/ou de torsion, de gestes répétés..., de contraintes psychosociales ou de facteurs individuels.

Les entreprises doivent donc s'inscrire dans une démarche de prévention de ces maladies qui est un enjeu considérable pour le bien-être des salarié(e)s et pour les entreprises. Cette prévention nécessite d'analyser les situations de travail pénalisantes et de rechercher les causes de sollicitations au moyen d'un questionnaire ou d'un entretien, réalisé par le (la) médecin du travail, pour connaître le ressenti des salarié(e)s.

En outre, si le (la) médecin du travail et/ou le (la) responsable HSE le préconisent au regard de l'évaluation des risques, les entreprises doivent mettre en œuvre une étude ergonomique des postes de travail et de leur environnement physique (température, vibration, niveau sonore, éclairage...). Cette étude doit servir à comprendre le lien entre les facteurs de risque et leurs déterminants afin de pouvoir déterminer des axes de prévention. Les informations sont notifiées dans le document unique d'évaluation des risques professionnels.

À cette fin, les entreprises peuvent s'entourer d'une équipe pluridisciplinaire incluant des ergonomes.

De manière générale, l'entreprise étant responsable de la préservation de la sécurité et de la santé des salariés, elle doit s'entourer des conseils et des compétences prévus et notamment des médecins du travail et du CSE ou du CHSCT en matière de prévention afin de mettre en œuvre les actions correspondantes.

Parmi les mesures de prévention, l'entreprise doit :

- organiser des échanges entre les différents acteurs de prévention en vue de leur permettre de participer aux actions de prévention des risques psychosociaux ;
- développer des actions de prévention des accidents de travail ;
- développer des actions de prévention dans le cadre des déplacements professionnels ;
- prendre en compte les risques et dangers pour la santé dans la conception, la construction, la réception des locaux et des équipements de travail en portant une attention particulière aux observations des salarié(e)s ou de leurs représentants ;
- informer et sensibiliser les salarié(e)s sur les risques pour leur santé et leur sécurité. Cette information, ainsi que la formation à la sécurité sont dispensées lors de l'embauche et chaque fois que nécessaire.

L'entreprise peut également développer des actions de prévention :

- des addictions (à l'alcool ou la drogue par exemple) ;
- des accidents de trajet.

L'organisation des postes de travail et des locaux : La préservation de la santé et de la sécurité des salarié(e)s passe aussi par la prise en compte des organisations du travail dans l'organisation des locaux. De même, l'agencement des postes de travail doit permettre la réalisation de l'ensemble des tâches de façon optimale.

Par exemple, le choix entre une implantation de travail en bureaux individuels, collectifs ou collaboratifs doit tenir compte de l'organisation du travail et des tâches à accomplir, et également des contraintes liées aux ambiances physiques (éclairage, bruit...). Il favorise la conciliation entre la qualité du travail individuel et le travail collectif.

Dans le cadre de projets d'aménagement collectif ou collaboratif, le CSE ou le CHSCT est consulté.

Sur les postes dont la pénibilité est reconnue, l'entreprise veille à mettre en place ou renforcer les moyens et outils de prévention afin de limiter, voire supprimer cette pénibilité.

Les travaux pénibles : l'article 15 des dispositions générales de la convention collective nationale de la branche prévoit la fourniture d'équipement de protection individuelle et de vêtements de travail appropriés notamment pour certains travaux particulièrement salissants ou lors de l'emploi de produits corrosifs. Chaque fois que cela sera possible, l'employeur doit privilégier la mise en place d'équipements de protection collective aux EPI.

Le travail de nuit : le travail de nuit étant particulièrement pénible, l'accord de la convention collective nationale de branche relatif à ce thème ⁽¹⁾ rappelle que son recours est indissociable du respect des règles relatives à la pénibilité, à la protection de la santé, à la santé et la sécurité au travail et à l'égalité entre les femmes et les hommes. Outre l'application des dispositions réglementaires, l'entreprise doit mettre en place des mesures de prévention de la pénibilité prenant en compte notamment l'adaptation des horaires, une information et un suivi médical renforcé, une démarche de prévention concertée.

Le travail des personnes en situation de handicap : leur maintien dans l'emploi doit constituer une priorité au sein de la branche et des entreprises. Cela nécessite une mobilisation forte des différents acteurs impliqués dans cette démarche. Les mesures de prévention mises en œuvre dans les entreprises de la branche doivent viser non seulement à améliorer des conditions de travail, d'hygiène et de sécurité de l'ensemble des salarié(e)s mais également à éviter au maximum tout risque de survenue d'un handicap liée à l'activité professionnelle. En ce sens, la branche et les entreprises ont la responsabilité sociale de maintien dans l'emploi, notamment pour les salariés en situation de handicap victimes d'accidents du travail ou de maladie professionnelles.

5.2. Démarches au soutien de l'amélioration des conditions de travail

Les conditions de travail mises en place par l'entreprise impactent directement ou indirectement la santé des salarié(e)s. À ce titre, l'entreprise veille à ce que tous les éléments matériels et environnementaux qui composent chaque poste de travail soient réunis afin de garantir la bonne qualité de l'environnement de travail. Une attention particulière est portée sur les questions relatives à la salubrité des locaux de travail, l'ergonomie des postes de travail, et l'aménagement d'espaces de travail satisfaisants pour toutes nouvelles implantations et réaménagements. Il est également important que les entreprises portent une attention particulière aux mesures visant à améliorer ces aspects pour les anciens locaux.

(1) Accord relatif au travail de nuit du 14 janvier 2016.

Pour soutenir l'amélioration des conditions de travail, l'entreprise doit :

- mettre en œuvre des plans d'action basés sur la concertation et le dialogue ;
- développer au profit de l'ensemble des salarié(e)s des actions de prévention et de formation à la santé et à la sécurité ;
- promouvoir une politique de prévention ;
- veiller à ce que le développement des organisations et des postes de travail se réalise dans le respect des règles de santé et de sécurité du travail ;
- associer le plus en amont possible le (la) médecin du travail et les partenaires sociaux pour assurer une meilleure coordination dans ces domaines.

Au-delà des obligations légales et réglementaires qui s'imposent, une sensibilisation des salarié(e)s est mise en place dans l'entreprise par le biais de différentes communications afin de permettre à chacun(e) d'être informé(e) et de concourir à la qualité des conditions de travail.

L'exemplarité des managers vient en support de ces mesures dans le respect des process et des procédures, de l'organisation. À cette fin, les managers doivent être formés et accompagnés.

Le (la) manager présent(e) sur le terrain, applique les règles demandées aux autres salariés, rencontre les salarié(e)s, évite l'absence de communication, connaît les rôles et missions attendus de la part des salarié(e)s.

L'exemplarité managériale apporte globalement plus de clarté dans les objectifs et plus de reconnaissance, ce qui renforce le soutien collectif dans le travail en équipe et les échanges.

5.3. Prévention du harcèlement sexuel et moral, de la violence au travail

Conformément à l'article L. 1152-1 du code du travail, aucun(e) salarié(e) ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Conformément à l'article L. 1153-1 du code du travail, aucun(e) salarié(e) ne doit subir de faits :

- soit de harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle qui soit portent atteinte à la dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;
- soit assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

Les outrages sexistes sont également répréhensibles par le code pénal.

Les parties signataires soulignent et rappellent que l'entreprise a l'obligation de ne tolérer en son sein aucune forme de violence ou de harcèlement sous peine d'en être tenue pour responsable. Elle se doit de mettre tout en œuvre pour prévenir la survenance de ce type de situation.

Elles les incitent, en cas de litige suite à des violences ou à un harcèlement, à organiser une médiation (interne ou externe à l'entreprise) et garantir au (à la) salarié(e) visé(e) une impartialité et une confidentialité. Pour cette démarche, le (la) salarié(e) et l'employeur peuvent chacun se faire assister par un membre appartenant au personnel de l'entreprise.

Une sensibilisation des salarié(e)s, sous quelque forme que ce soit, doit être organisée dans l'entreprise. Elle fait référence obligatoirement à la procédure à suivre en cas de harcèlement subi ou signalé (tout[e] salarié[e] est en droit de signaler à l'employeur des faits de harcèlement sexuel, de harcèlement moral ou de violence au travail).

Quoi qu'il en soit, conformément à l'article L. 2314-1 du code du travail, un(e) référent(e) en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes est désigné(e) par le CSE parmi ses membres, sous la forme d'une résolution adoptée selon les modalités définies à l'article L. 2315-32, pour une durée qui prend fin avec celle du mandat des membres élus du comité.

De plus, conformément à l'article L. 1153-5-1 du code du travail, un(e) référent(e) chargé(e) d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes est désigné dans toute entreprise employant au moins 250 salarié(e)s.

L'entreprise définit les missions et moyens de ces référent(e)s afin qu'ils (elles) puissent mener leur rôle le plus efficacement possible. Elle doit s'assurer que le (la) référent(e) soit doté(e) des connaissances et des compétences lui permettant d'assurer ses missions en prévoyant une formation initiale puis des formations régulières.

Il est également rappelé que conformément à l'article L. 1153-2, « aucun salarié, aucun candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation en entreprise ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir des agissements de harcèlement sexuel ».

5.4. Lutte contre toutes les formes de discrimination

Si certaines discriminations sont individuelles, et naissent d'un véritable rejet de la personne (notamment les discriminations liées à l'orientation sexuelle, situation de famille...), beaucoup de discriminations sont collectives, c'est-à-dire qu'elles touchent plusieurs personnes appartenant à la même catégorie discriminée. Les discriminations collectives en entreprise sont particulièrement détectables s'agissant des critères hommes-femmes, de l'activité syndicale, de l'âge, du handicap, de l'origine. Liées à des facteurs divers, ces discriminations résultent très souvent de l'organisation et de la conception du travail plus que d'une volonté délibérée de l'entreprise.

Aux discriminations touchant à la rémunération et à la progression professionnelle, il peut exister des discriminations relatives aux conditions de travail qui peuvent avoir des répercussions en termes de santé. Elles sont toutes préjudiciables au bon fonctionnement des entreprises. Or, en favorisant une plus grande diversité et une meilleure intégration de toutes les catégories de salarié(e)s, l'entreprise favorise une meilleure ambiance et un plus grand dynamisme.

Lutter contre les discriminations revient donc à améliorer la qualité de vie au travail dans l'entreprise :

- discriminations en raison du genre : l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes du 13 novembre 2018 doit porter la branche dans sa volonté d'endiguer ces discriminations et par conséquent d'améliorer significativement la qualité de vie au travail ;
- discrimination liée aux origines : l'origine peut être un frein à la fois à l'embauche et à l'évolution de carrière dans certaines entreprises. En luttant contre ces discriminations, les entreprises ouvrent des perspectives d'échange et de travail collectif qui sont propices à améliorer la qualité de vie au travail ;
- discrimination syndicale : la participation à une activité syndicale peut être une source de discrimination en entreprise. Elle résulte de la conjonction, chez le (la) même salarié(e), du détachement du lien de subordination et de la possibilité offerte au représentant(e) du personnel ou syndical(e) de par son mandat d'exercer un droit de critique, et d'être absent(e) de son poste de travail. En reconnaissant l'investissement pour la collectivité des représentant(e)s du personnel et des syndicalistes, les perceptions évoluent au sein des entreprises et la qualité de vie au travail en est améliorée ;
- discrimination liée à l'état de santé et au handicap : les personnes atteintes d'un handicap peuvent être victimes de discriminations importantes, à l'embauche, et dans leur progression de carrière. Il en est de même des salarié(e)s qui, en raison de leur état de santé, sont régulièrement absent(e)s de l'entreprise. La branche souhaite lutter contre ces comportements, notamment au travers de son accord relatif au salarié(e)s en situation de handicap ;

- discrimination liée à l'âge : les personnes de plus de 50 ans rencontrent de grandes difficultés à retrouver une activité lorsqu'elles se trouvent au chômage dans la mesure où de nombreuses entreprises souhaitent recruter des personnes plus jeunes. Les seniors en activité bénéficient souvent de moins de formations que les autres salarié(e)s, et de moins d'occasions de promotions. En luttant contre ces discriminations, les entreprises ouvrent des perspectives d'échange et de travail collectif qui sont propices à améliorer la qualité de vie au travail.

En ce qu'elles sont systémiques, les discriminations collectives doivent être d'abord combattues par la formation et la sensibilisation dans les entreprises.

5.5. Prévention des risques psychosociaux (RPS)

L'objectif de la qualité de vie au travail consiste principalement à préserver la santé physique et psychique des salarié(e)s. La santé psychique doit être préservée en prenant en compte la dimension sociale du travail et les relations qui se nouent dans l'organisation du travail. Aussi l'activité professionnelle ne peut impliquer un effet négatif sur la santé ou l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle d'un(e) salarié(e).

Les parties rappellent qu'un état de stress peut avoir un effet négatif sur la santé. Celui-ci survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Si l'individu est capable de gérer une pression sur un court terme, il peut éprouver de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée ou à des pressions intenses, les effets variant d'un individu à l'autre, pour une même situation, à des périodes différentes.

Les parties signataires sont conscientes que le stress au travail représente un volet fondamental en ce qu'il peut désorganiser les entreprises et les collectifs de travail. Il est donc nécessaire de s'inscrire dans une démarche de prévention du stress, et plus globalement des RPS pour laquelle une identification au préalable est nécessaire.

- identifier les RPS : les entreprises doivent former et/ou accompagner l'encadrement à la détection des signes susceptibles d'indiquer des RPS. Des actions de sensibilisation et/ou de formation vis-à-vis de l'ensemble des salarié(e)s de l'entreprise peuvent aussi être envisagées pour renforcer l'identification et l'analyse du stress ainsi que les actions à engager.

Ces signes peuvent être identifiés à l'occasion d'enquêtes anonymes effectuées auprès des salarié(e)s. À partir du résultat de ces enquêtes, le CSE ou le CHSCT établit une liste des facteurs potentiels de stress d'origine professionnelle.

Les parties signataires de l'accord reconnaissent que toute manifestation du stress au travail peut avoir une origine professionnelle mais aussi extérieure au milieu du travail, ou être la conjonction de facteurs personnels et professionnels ;

- prévenir, éliminer ou, à défaut, réduire les facteurs de RPS : une fois les facteurs de RPS identifiés, il convient de mettre en place les mesures pour les éliminer ou, à défaut, les réduire. Les parties signataires rappellent ici le rôle primordial du (de la) médecin du travail à qui peut se confier le (la) salarié(e) tout en préservant son anonymat. Tout en respectant le secret professionnel, le (la) médecin du travail remonte les informations auprès du CSE ou du CHSCT.

Suite aux recommandations du CSE ou du CHSCT, il appartient à l'entreprise de prendre les mesures nécessaires visant à l'amélioration des conditions et de l'environnement de travail ;

- mettre en place des actions individuelles et/ou collectives :
 - au niveau individuel, l'entreprise doit offrir la possibilité au (à la) salarié(e) :
 - d'échanger régulièrement à propos de son travail, de son rôle et des conditions de sa réalisation afin d'éviter notamment les situations d'isolement ; cet échange est d'autant plus bénéfique quand il a lieu à un moment distinct de l'entretien annuel ;
 - d'assurer les conditions d'une bonne adéquation entre les objectifs fixés et la charge de travail ;
 - d'évaluer son activité dans le cadre d'un processus qui intègre une dimension collective.

Ces entretiens constituent des moments privilégiés qui se poursuivent tout au long de l'année dans une atmosphère de confiance, d'écoute et de transparence.

L'entreprise doit également sensibiliser ou former chacun(e) des salarié(e)s à la prévention des risques psychosociaux en mettant en valeur les bonnes pratiques internes ou externes.

- au niveau collectif : les risques psychosociaux peuvent affecter tout un lieu de travail. L'objectif de l'entreprise doit alors être d'éliminer les facteurs de risques au sein de l'organisation afin d'éviter les effets négatifs sur la santé des salarié(e)s.

Dans ce cadre, l'entreprise et le CSE ou le CHSCT doivent inscrire leurs actions conjointes dans la démarche de prévention primaire des risques psychosociaux en s'appuyant sur des indicateurs afin de déterminer et coordonner les actions ou études qui pourraient être menées dans ce domaine.

Lorsque les risques n'ont pas pu être éliminés par les démarches initiées, l'entreprise doit chercher à réduire leurs conséquences. L'objectif est de sensibiliser, informer, former et donc de réduire, voire de supprimer, l'impact sur la santé et en cas de besoin venir en aide aux salarié(e)s en souffrance.

L'entreprise doit alors communiquer très en amont et mettre en place des échanges permettant aux managers et aux salarié(e)s d'anticiper les risques liés aux évolutions d'organisation lorsqu'elles sont source d'inquiétude, notamment dans le cadre de projets ponctuels modifiant l'organisation du travail, des décisions modifiant les conditions de santé et de sécurité ou lors de l'introduction de nouvelles technologies.

- la prise en compte des RPS dans le document unique d'évaluation des risques professionnels : L'employeur doit procéder à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des salarié(e)s et retranscrire ces risques dans le document unique d'évaluation des risques. Son élaboration est un élément indispensable à une politique efficace de prévention des risques.

Sa mise à jour doit être réalisée au moins chaque année, ou lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, ou enfin lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.

5.6. Prévoyance comme levier d'amélioration des conditions de travail et prévention des risques

Les garanties collectives en matière de protection sociale complémentaire font partie des outils à disposition des entreprises de la branche pour structurer leur politique sociale et couvrir leurs salarié(e)s contre certains risques.

Il s'agit :

- de prévoyance (assurer des revenus de remplacement contre les risques d'incapacité de travail, d'invalidité, de décès, voire de dépendance ; on parle alors de risques « lourds ») ;
- de frais médicaux (ou « mutuelle », ce qui couvre les remboursements de consommation médicale courante, souvent qualifiés de risques « courts »).

L'accord relatif au régime conventionnel de prévoyance du 14 décembre 2016 est une opportunité pour les entreprises de la branche tant il constitue un vecteur d'amélioration des conditions de travail et de prévention des risques, notamment professionnels. Les régimes complémentaires sont en effet le fruit d'un dialogue social au niveau de la branche d'une part et de l'entreprise d'autre part en intégrant cette démarche à une politique plus générale de prévention.

Ainsi, les complémentaires santé collectives permettent un meilleur accès aux soins pour les salarié(e)s, et contribuent directement à l'amélioration de l'état de santé global des salarié(e)s de l'entreprise, ce qui tend à limiter l'absentéisme maladie et les tensions qu'il peut engendrer.

En outre, le fait de prévoir des actions de prévention et de sensibilisation contribue à agir sur le comportement des salarié(e)s et réduit les conduites à risques qui sont aussi à l'origine des accidents du travail ou de la survenance de pathologies.

L'entreprise peut accompagner la politique de la branche en impulsant des programmes visant à réduire les risques de santé futurs et à améliorer la qualité de vie au travail des salariés. Les actions de prévention peuvent prendre la forme de formations, de réunions d'information, de guides pratiques, d'affichages, d'outils pédagogiques intégrant des thématiques de sécurité et comportements en termes de consommation médicale. Un « pont » peut être ainsi dressé entre la protection sociale complémentaire et la thématique des risques professionnels, qui ont traditionnellement été traités de manière cloisonnée.

Article 6

Qualité de vie au travail par le contenu du travail

La qualité de vie au travail implique la reconnaissance du travail accompli, l'organisation du travail et les ressources mises à disposition (conditions dans lesquelles s'exercent les métiers), et le suivi de la charge de travail. Cela signifie que les conditions de travail, la qualité du travail, le développement des compétences, la qualité du management tiennent une place tout aussi importante que l'organisation des process industriels et les technologies.

Les pratiques managériales sont transverses à ces thématiques notamment dans un contexte de transformations permanentes où il revient au manager de donner du sens au changement et aux nouvelles formes d'organisation. Ainsi, l'expérience du travail quotidien doit être au cœur de la qualité de vie au travail.

6.1. Reconnaissance du travail des salarié(e)s

La qualité de vie au travail nécessite une reconnaissance du travail accompli par le (la) salarié(e) et ses perspectives de développement au sein de l'entreprise. Le défaut de reconnaissance des contributions de chacun ou le déni des difficultés rencontrées sont en effet autant de causes de mal-être.

La reconnaissance au travail recouvre alors la manière dont le (la) salarié(e) perçoit les marques de considération qui lui sont portées par son manager, ses collègues ou son client ainsi que les attentions qu'il porte lui-même aux autres. En ce sens, elle est largement déterminée par la conception, l'organisation du travail et les conditions dans lesquelles se déroulent les relations professionnelles. Elle ne peut donc être déconnectée du travail réel, et doit être appréhendée de façon globale en créant les conditions organisationnelles clarifiant les objectifs, développant l'autonomie, acceptant le droit à l'erreur, et en soulignant le sens de l'activité réalisée.

La reconnaissance du travail favorise le dialogue entre les salarié(e)s et leur hiérarchie et a pour conséquence de développer la capacité à prendre des décisions.

Les leviers d'action dans l'entreprise se concentrent essentiellement autour de ces 3 thèmes :

- le travail : est-ce que le management et l'organisation du travail mettent le (la) salarié(e) en situation d'exercer des responsabilités, de percevoir le sens de son travail, de participer aux divers

processus de changement ? Quelles sont les latitudes offertes aux salarié(e)s pour s'exprimer et agir sur leur travail ? ;

- les relations professionnelles : est-ce que dans les relations avec son manager, ses collègues, les clients, le (la) salarié(e) perçoit des marques de confiance et de respect ? Les bons résultats collectifs sont-ils célébrés ? ;
- la gestion des ressources humaines : permet-elle au (à la) salarié(e) d'explicitier ses compétences et de les faire valoir, d'être rémunéré(e) avec équité, de se donner des perspectives professionnelles ?

Au titre de la gestion des ressources humaines, l'ensemble des outils prévu dans l'accord GPEC de la convention collective nationale de branche ⁽¹⁾ et/ou de l'entreprise bénéficie au (à la) salarié(e) afin d'identifier ses souhaits d'évolution, ses besoins de formation pour la tenue de son poste et/ou pour son développement professionnel (entretien professionnel, formation professionnelle, parcours de mobilité, passeport orientation formation et compétences...).

Au-delà de ces outils, les managers échangent régulièrement tout au long de l'année avec le (la) salarié(e) au sujet de son travail. Échanger sur la qualité de son travail est en effet essentiel pour se développer et se sentir reconnu.

Enfin, si la reconnaissance individuelle est un élément essentiel à prendre en compte au sein de l'entreprise, la dimension de reconnaissance collective ne doit pas être négligée, le travail étant assez largement guidé par son caractère collectif.

Aussi, le fait d'associer les salariés aux performances et aux résultats financiers de l'entreprise fait partie de la reconnaissance du travail des salariés ; il s'agit pour les entreprises de déployer des systèmes d'intéressement et de participation associés à un plan d'épargne d'entreprise.

6.2. Organisation du travail et les ressources mises à disposition

L'entreprise doit mettre en place une organisation de travail facilitant la mise en œuvre et le suivi d'actions de prévention durables, efficaces et concrètes permettant une qualité de vie au travail et la prévention des risques.

Elle s'attache également à ce que les moyens d'action soient adaptés à la réalisation des missions. Ces moyens sont discutés avec les salarié(e)s directement et/ou avec les instances représentatives quand ils ne sont pas en adéquation avec les missions à réaliser.

Par la mise en œuvre des entretiens professionnels et/ou annuels, chaque salarié(e) doit connaître précisément son périmètre de responsabilité et les moyens associés pour la tenue de son poste.

Au-delà des entretiens professionnels et/ou annuels, l'entreprise doit faciliter le dialogue entre les managers et leurs équipes au travers de réunions d'équipe, de groupes de travail ou d'expression si nécessaire. Ces opportunités de dialogue doivent concourir à donner du sens au travail.

Dans ce contexte, les réunions d'équipe doivent prendre en compte les horaires de travail du plus grand nombre des salarié(e)s de l'équipe, ou être organisée en plusieurs fois lorsque l'équipe travaille en horaire décalé.

6.3. Suivi de la charge de travail

L'entreprise veille au respect des dispositions légales et conventionnelles régissant le temps de travail et aux moyens de contrôle mis en œuvre. Elle veille au respect du repos quotidien et hebdomadaire, et dans ce cadre elle met en place les moyens de suivi.

Au-delà de cette veille des obligations légales et conventionnelles, la qualité de vie au travail passe par une charge de travail identifiée et adaptée au temps de travail des salarié(e)s, et par l'adéquation

(1) Accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences du 11 mai 2017.

d'éventuels objectifs avec les compétences des salarié(e)s, les qualifications et les moyens permettant de remplir leur mission.

Au cours de l'entretien professionnel ou annuel, les managers discutent de la compatibilité des éventuels objectifs avec la charge de travail réelle. Ces objectifs doivent tenir compte d'un nécessaire équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Cette discussion a lieu également avec les salarié(e)s en télétravail.

Pour les salarié(e)s en forfait annuel en jours, l'organisation du travail et l'amplitude de leurs journées de travail sont discutées.

Tout au long de l'année, les managers veillent à ce que la charge de travail des salarié(e)s de l'équipe soit raisonnable et équilibrée, et en rapport avec le temps de travail défini. Ils (elles) veillent à une bonne répartition du travail entre les membres de leur équipe tout en prenant en compte le fonctionnement collectif.

Si un(e) salarié(e) considère que sa charge de travail est trop importante ou que son équilibre vie professionnelle/vie personnelle n'est pas préservé, il (elle) peut s'adresser, en second lieu au responsable ressources humaines qui analysera la situation et accompagnera le (la) manager sur les actions éventuelles à mettre en place.

Une attention particulière est portée à la charge de travail des salarié(e)s à temps partiels.

6.4. Aménagement de fin de carrière par la transmission des compétences/le tutorat

Dans un contexte d'allongement de la vie professionnelle, les entreprises peuvent être amenées à réfléchir à un allègement de la charge de travail des seniors dans l'entreprise. Une fonction de tutorat (qui doit être distinguée des missions de tuteur définies par les dispositions légales relatives à la formation professionnelle) peut répondre à cette problématique tout en maintenant dans l'entreprise des compétences critiques.

Le cas échéant, les entreprises doivent construire une démarche ayant des impacts positifs sur la santé, les compétences ou l'engagement du tuteur :

- en termes de santé, la mission de tuteur permet une meilleure répartition de travaux difficiles que seuls les salarié(e)s expérimenté(e)s pouvaient jusqu'alors réaliser ;
- en termes de compétences, le fait d'avoir transmis ses compétences permet au (à la) salarié(e) d'évoluer vers un autre emploi selon les opportunités dans l'entreprise, où la démarche favorise des apprentissages croisés entre les générations, et contribue ainsi aussi à l'adaptation des compétences des plus ancien(ne)s, dans des domaines qu'ils maîtrisent moins bien ;
- en termes de sens au travail, la mission de tutorat renouvelle l'intérêt au travail du (de la) salarié(e), lui redonne du sens, est reconnue au sein de l'entreprise et contribue à améliorer les coopérations entre les générations au sein des équipes de travail.

Une telle démarche favorise la qualité de vie au travail d'autant plus significativement si l'entreprise prend en compte la réelle motivation du (de la) salarié(e) de tutorer un(e) autre salarié(e), (la mission du tutorat n'étant pas réservée aux seuls seniors), prépare le (la) tuteur(trice) à sa mission (support à la transmission de compétences, moyens nécessaires...) et reconnaît la fonction de tuteur en la valorisant.

Article 7

Conciliation vie professionnelle. – Vie personnelle

La branche favorise la qualité de vie au travail en s'inscrivant dans une démarche générale d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, et plus particulièrement au travers de l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes du 13 novembre 2018.

La conciliation des temps de vie professionnel et personnel suppose avant tout une gestion équilibrée des technologies de l'information et communication (TIC) et le droit à la déconnexion. Elle peut ensuite être renforcée par la mise en place du télétravail dans certaines organisations.

Quels que soient les choix de l'entreprise, celle-ci doit prendre en compte les souhaits des salariés en termes de temps partiel.

Par ailleurs, la prise en compte des situations particulières liées aux contraintes du (de la) salarié(e) comme le handicap ou la situation d'aidant familial, renforce significativement la conciliation des temps de vie. Cette conciliation nécessite, au-delà d'ajustements propres à l'entreprise, un dialogue avec les collectivités locales ou régionales sur l'aménagement du territoire : infrastructures d'accueil (logement, crèches...) et de communication et de transport.

7.1. Gestion équilibrée des technologies de l'information et communication (TIC) et droit à la déconnexion

L'utilisation des TIC, partie intégrante de l'environnement de travail, doit garantir le maintien d'une relation de qualité et de respect du (de la) salarié(e) tant sur le fond que sur la forme de la communication et le respect du temps de vie privée du salarié.

Les parties signataires affirment l'importance d'un bon usage des outils informatiques et de communication afin de respecter l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle. Dans ce cadre, la mise à disposition des TIC doit s'accompagner d'une véritable vigilance de la part de l'entreprise et de la part de chaque utilisateur(trice) :

- l'entreprise doit rechercher, après avoir recueilli le point de vue des salarié(e)s sur l'usage des TIC dans l'entreprise, les moyens de concilier vie personnelle et vie professionnelle en tenant compte des exigences propres aux caractéristiques de l'entreprise et des fonctions exercées ;
- les TIC n'ont pas vocation à être utilisés pendant les périodes de repos du (de la) salarié(e). Ainsi l'entreprise met en place un accord ou une charte pour assurer le droit à la déconnexion des salarié(e)s en dehors des horaires d'ouverture de l'entreprise ou pendant la durée légale de repos quotidien et hebdomadaire ou les congés. Le manager veille au respect de ce droit, notamment en ne sollicitant pas le (la) salarié(e) pendant la période concernée. Ainsi l'utilisation de ce droit à la déconnexion ne peut en aucun cas être prise en compte dans l'appréciation annuelle des compétences.

Pour s'assurer de ce droit à la déconnexion, l'entreprise doit prévoir :

- la réalisation d'actions d'accompagnement pour que les enjeux et impacts du digital soient compris de tous ;
- le soutien par des actions de sensibilisation ou formation des salarié(e)s et du management concernés par l'utilisation des TIC afin d'éviter les dysfonctionnements, qu'il s'agisse de l'outil lui-même, des procédures liées à son usage ou de l'optimisation des capacités offertes par les ressources techniques.

7.2. Télétravail

Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait pu être exécuté dans les locaux de l'entreprise est effectué par le (la) salarié(e) hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Il s'agit d'un projet de changement organisationnel qui prend en compte les enjeux de la qualité de vie au travail, d'égalité professionnelle et de performance de l'entreprise. Sa mise en œuvre nécessite un dialogue social au niveau de l'entreprise afin de négocier de nouvelles règles au travail, et reconsidérer de nouveaux modes d'organisation de l'entreprise en soutien à la stratégie de celle-ci et à l'amélioration des conditions de travail.

L'entreprise doit prendre en compte l'égalité professionnelle dans son projet de télétravail :

- en s'assurant que le télétravail est accessible à toutes et tous dans le cadre des contingences des métiers ;
- en analysant chacune des activités réelles de travail afin de repérer la part de l'activité qui pourrait être réalisée à distance. Cette approche permet de réfléchir collectivement au-delà des représentations des métiers caractérisés par de fortes exigences de présence au travail ;
- en faisant du télétravail un levier pour l'égalité professionnelle s'il permet d'élargir la palette des métiers pour les femmes et les hommes en les rendant plus accessibles et attractifs, ou s'il facilite les parcours de tous les salarié(e)s par la mobilité fonctionnelle ou géographique et l'accès à des postes à responsabilité, ou encore s'il améliore les conditions de travail au travers par exemple de l'autonomie ou de la reconnaissance ;
- en s'assurant que les travailleurs en situation de handicap aient accès au télétravail comme les autres salarié(e)s.

Dans le cadre de la construction de ce projet, l'entreprise doit analyser attentivement les risques du télétravail en termes de surcharge de travail, d'isolement des salarié(e)s en télétravail, d'accès à l'information, de délitement du collectif et de perte du sentiment d'appartenance, et de freins dans l'évolution professionnelle. À ce titre, le nombre de jours de télétravail doit être limité.

Dans la mesure où le télétravail remet en cause les modalités de management, elle doit également accompagner et/ou former les managers.

Tenant compte de ces exemples de risques et opportunités, l'entreprise peut construire son projet de télétravail en mode collaboratif entre la direction, les représentants du personnel, le management et les salarié(e)s comme suit :

- travailler sur la base de l'organisation réelle du travail, et des aléas de l'activité ;
- analyser les avantages et inconvénients de télétravailler les activités, au-delà des représentations des métiers ;
- débattre du travail et des conditions de sa réalisation pour organiser le télétravail, anticiper les problèmes d'organisation et garantir le bon fonctionnement collectif ;
- concevoir une phase expérimentale avec des actions pilotes et une évaluation avant généralisation du dispositif : critères d'éligibilité, conditions de volontariat et de réversibilité, nombre de jours maximum par salarié, lieu du télétravail (domicile, tiers-lieu), équipements et outils à prévoir, pilotage des activités à distance...

Quel que soit le mode de construction élaboré, l'entreprise doit :

- respecter la durée quotidienne et hebdomadaire de travail ;
- réguler les risques d'hyper-connectivité considérés dans le cadre de l'usage des outils numériques ;
- formaliser le télétravail par un accord ou à défaut une charte (élaborée par l'employeur après avis du CSE ou du CHSCT). Ils précisent :
 - les conditions de passage en télétravail et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail ;
 - les modalités d'acceptation par le (la) salarié(e) des conditions de mise en œuvre du télétravail ;
 - les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail ;
 - la détermination des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le (la) salarié(e) en télétravail ;
- fixer les règles individuelles du télétravail par avenant au contrat de travail ;
- prévoir les modalités d'accès des travailleurs handicapés à une organisation en télétravail en application des mesures prévues à l'article L. 5213-6 du code du travail.

Le (la) salarié(e) en télétravail a les mêmes droits que celui (celle) qui exécute son travail dans les locaux de l'entreprise.

L'employeur qui refuse d'accorder le bénéfice du télétravail à un(e) salarié(e) qui occupe un poste éligible à un mode d'organisation en télétravail dans les conditions prévues par accord collectif ou, à défaut, par la charte, motive sa réponse sur la base d'éléments objectifs et justifiés par les conditions particulières d'exercice du travail.

Le refus d'accepter un poste en télétravail n'est pas un motif de rupture du contrat de travail.

L'accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle du (de la) salarié(e) en télétravail est présumé être un accident de travail au sens de l'article L. 411-1 du code de la sécurité sociale.

7.3. Temps partiel

Les parties signataires s'accordent à souligner que le temps partiel doit être principalement une réponse aux attentes et besoins des salariés qui expriment le souhait de trouver un meilleur équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle. L'accord de la convention collective nationale de branche relatif au travail à temps partiel ⁽¹⁾ participe à la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

7.4. Jours de congé

Les dispositions générales de la convention collective nationale de branche prévoient des mesures plus favorables que les dispositions légales qui participent à la qualité de vie au travail au travers de la conciliation des temps vie professionnelle/vie personnelle :

- l'article 29 relatif aux congés payés annuels : une majoration de la durée légale des congés payés ;
- l'article 30 relatif aux congés exceptionnels.

Article 8

Indicateurs de la qualité de vie au travail

Les déterminants de la qualité de vie au travail renvoient à de multiples dimensions : le contenu du travail et de son organisation, les possibilités de développement professionnel, les relations de travail, le sens du travail, l'environnement physique... Face à cette complexité, les indicateurs, en tant qu'outils d'observation de la réalité, peuvent être un appui à la compréhension des problématiques et à leur prise en charge.

La qualité de vie au travail recouvre de multiples composantes qui ne sauraient être réduites à un unique indicateur. Il est donc préférable de travailler avec une pluralité d'indicateurs pour approcher la réalité du travail dans toutes ses dimensions. Selon le contexte de l'entreprise, les caractéristiques de sa population, le type d'activité réalisé, ses projets de développement, les enjeux de la qualité de vie au travail diffèrent. De ce fait, il n'existe pas une liste type d'indicateurs, mais des indicateurs pertinents au regard des orientations stratégiques et des problématiques spécifiques en matière de qualité de vie au travail.

Il appartient donc à l'entreprise au regard de sa situation et de ses objectifs de définir ses enjeux et priorités puis de construire des indicateurs aptes à éclairer et travailler ces questions, tout en s'assurant que les indicateurs définis favorisent :

- la sensibilisation de tous aux enjeux de la qualité de vie au travail ;
- la veille sur les évolutions dans l'entreprise et leurs effets sur la qualité de vie au travail ;
- les échanges au sein des différents instances et comités ;
- la compréhension des contextes de travail ;
- le passage à l'action pour l'amélioration de la qualité de vie au travail.

(1) Accord relatif au travail à temps partiel du 24 novembre 2015.

Ils doivent ainsi être faciles à lire et à analyser pour les acteurs intervenant dans la qualité de vie au travail.

Les grandes familles d'indicateurs pouvant servir de guide dans la construction de ces indicateurs spécifiques sont :

- les indicateurs démographiques : structures d'âges, répartition femmes-hommes, qualification, ancienneté, handicap...
- les indicateurs d'absentéisme : taux d'absentéisme, durée des absences, motif des absences, âge des absents, typologie des absences... ;
- les indicateurs liés au parcours et à l'emploi : accès à la formation, mobilités, promotions, turnover... ;
- les indicateurs de santé : inaptitudes, reclassements, maladies professionnelles, aménagement des postes... ;
- les indicateurs de sécurité : accidents du travail, incidents, agressions... ;
- les indicateurs de conditions de travail : pénibilité, autonomie, qualité des relations sociales... ;
- les indicateurs de production (nombre de pannes machine, taux de rebus...) ou de qualité (respect des normes, satisfaction des clients...) ;
- les indicateurs tirés d'enquêtes internes (barème social...) complètent les données recueillies par ailleurs en focalisant sur la perception des salarié(e)s relatives aux thématiques de la qualité de vie au travail.

Ces indicateurs peuvent être utilisés pour réaliser le diagnostic de la qualité de vie au travail et également pour assurer la veille et le suivi des démarches qualité de vie au travail mises en place. Ils sont d'autant plus pertinents et légitimes qu'ils sont construits de manière participative.

Article 9

Entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il entrera en vigueur à compter du lendemain du jour du dépôt auprès de la direction générale du travail.

Article 10

Dépôt et extension

Le texte du présent accord sera déposé à la direction générale du travail et remis au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions du code de travail. Il fera également l'objet d'une demande d'extension par la partie la plus diligente auprès du ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.

Article 11

Révisions et dénonciation

Conformément aux articles L. 2261-7 et suivants du code du travail, les partenaires sociaux ont la faculté de le modifier.

Sont habilitées à engager la procédure de révision d'un accord de branche :

1° Jusqu'à la fin du cycle électoral au cours duquel la convention ou l'accord est conclu :

a) Une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentatives dans le champ d'application de la convention ou de l'accord et signataires ou adhérentes de la convention ou de l'accord ;

b) Une ou plusieurs organisations professionnelles d'employeurs signataires ou adhérentes. Si la convention ou l'accord est étendu, ces organisations doivent être en outre représentatives dans le champ d'application de la convention ou de l'accord ;

2° À l'issue de ce cycle :

a) Une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentatives dans le champ d'application de la convention ou de l'accord ;

b) Une ou plusieurs organisations professionnelles d'employeurs de la branche. Si la convention ou l'accord est étendu, ces organisations doivent être représentatives dans le champ d'application de la convention ou de l'accord.

La demande de révision doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception aux autres signataires.

La commission sociale paritaire se réunit alors dans un délai de 3 mois à compter de la réception de cette demande afin d'envisager l'éventuelle conclusion d'un avenant de révision.

L'éventuel avenant de révision se substituera de plein droit aux dispositions du présent accord qu'il modifiera.

Le présent accord est soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les modalités de dénonciation.

Fait à Paris, le 13 mars 2019.

(Suivent les signatures.)