Accord Expérimental en faveur de l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail

AM

CB

Entre les soussignés :

L'UES Norauto, dont le siège social est situé à Sainghin en Melantois (59262), représentée par Madame Anne-Danièle FORTUNATO, Directrice des Relations et des Ressources Humaines, dûment mandatée à cet effet ;

Et

Les Organisations Syndicales représentatives au sein de l'Unité Economique et Sociale (UES) Norauto, représentées par :

- Monsieur Sylvestre AISSI en qualité de Délégué Syndical Central CFDT
- Monsieur Alain MONPEURT en qualité de Délégué Syndical Central CFE-CGC
- Madame Maya BESNARDEAU en qualité de Déléguée Syndicale Central CFTC
- Monsieur Laurent DESPRES en qualité de Délégué Syndical Central CGT
- Madame Corinne BRIENNE en qualité de Déléguée Syndicale Centrale FO.

Il est conclu l'accord suivant :

CB
AM

JB

SOMMAIRE :

PREAMBULE : 5
Article 1 : Champ d'application 6
Article 2 : Définition et cadre de la Qualité de Vie au Travail (QVT) 6
Article 3: L'engagement de tous les acteurs de la Qualité de Vie au Travail (QVT) 7
Article 3.1 : Le rôle de l'entreprise 7
Article 3.2 : Le rôle du management 8
Article 3.3 : Le rôle de la Direction des Relations et des Ressources Humaines 9
Article 3.4 : Le rôle des services de santé au travail 9
Article 3.5 : Le rôle de l'assistant(e) social(e) 9
Article 3.6 : Le rôle des Comités d'hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail 10
Article 4 : Méthodologie d'évaluation de la Qualité de Vie au Travail 10
Article 4.1 - Enquête de satisfaction 10
Article 4.2 - Mise en place d'indicateurs de suivi 10
Article 4.3 - Lancement d'une étude sur le turn-over 11
Article 4.4 – Démarche d'évaluation de la QVT initiée au sein des services centraux 11
Article 4.5- Etude d'exposition aux facteurs de pénibilité 12
Article 5 : Mesures visant l'amélioration de la Qualité de vie au Travail 12
Article 5.1 - L'organisation du travail et contenu du travail 12
Article 5.1.1 - Le télétravail et le développement des nouveaux modes d'organisation du travail 12
Article 5.1.2 – Accompagnement des collaborateurs dans la transformation de l'entreprise 13
Article 5.1.3 – Mise en place d'un book sécurité 14
Article 5.2 - Bien-être et environnement de travail 14
Article 5.2.1 - Etat des lieux des locaux sociaux 14
Article 5.2.2 - Mise en place de temps d'échanges collectifs sur le travail 14
Article 5.2.3 – Prévention et accompagnement des collaborateurs face à des situations difficiles avec un public externe 15
Article 5.3 - Habitudes de vie et conciliation vie privée – vie professionnelle 17
Article 5.3.1 – Le « droit à la déconnexion » 17

AM
CB
HB

Article 5.3.2 – Sensibilisation des collaborateurs pour leur permettre de préserver ou renforcer leur capital santé 17
Article 6 - Le suivi du présent accord 18
Article 7 - Durée de l'accord 18
Article 8 - Révision 18
Article 9- Adhésion 18
Article 10 - Dénonciation 19
Article 11 - Dépôt et publicité 19

CB
AM

PREAMBULE :

NORAUTO et les partenaires sociaux ont, jusqu'à ce jour, construit et signé un ensemble d'accords visant à favoriser l'emploi, l'intégration et l'évolution des collaborateurs ainsi que la considération de leurs besoins en fonction de leur situation personnelle (handicap, âge, sexe…). L'émergence de nouvelles technologies (web, digital, réseaux sociaux…), la concurrence, les changements sociétaux de vie et de comportement, le développement de nouveaux modèles d'organisation du travail (télétravail, coworking, entrepreunariat….) ont amené l'entreprise vers une organisation reposant sur plus d'autonomie et de responsabilité. En phase avec ces évolutions, et pour répondre aux attentes de nos collaborateurs, en particulier des nouvelles générations intégrant le marché du travail, Norauto s'engage dans la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail.
En effet, Norauto a toujours placé la satisfaction de ses clients au cœur de toutes ses actions, de la même manière, l'entreprise et ses partenaires sociaux ont la volonté de favoriser l'épanouissement des collaborateurs.

Dans ce contexte, Norauto et ses partenaires sociaux souhaitent, à présent, poursuivre leur engagement en intégrant une dimension nouvelle au sein de l'entreprise en lien avec ses valeurs et son projet d'entreprise: la qualité de vie au travail.

Conscients qu'un équilibre est indispensable à l'épanouissement de chacun dans son poste, dans son équipe et lieu de travail, NORAUTO et les partenaires sociaux souhaitent expérimenter, durant 12 mois, de nouvelles solutions et/ ou fonctionnements qui amélioreront et/ou faciliteront la vie de chaque collaborateur. L'objectif de ce présent accord expérimental est d'envisager de nouveaux modes de fonctionnements internes et d'intégrer des formes différentes de travail avec la volonté d'apporter une amélioration positive dans la vie du collaborateur et ainsi développer son engagement au service de la performance individuelle et collective.

La Qualité de vie au travail comprend de nombreuses dimensions :

- Le contenu et l'environnement de travail
- Le bien-être des salariés
- L'organisation du travail et la conciliation vie personnelle / vie professionnelle
- Les possibilités de réalisation et de développement
- Les relations sociales et de travail
- Les habitudes de vie

Certains thèmes sont d'ores et déjà couverts par des accords d'entreprise en vigueur au sein de l'entreprise. Cet accord expérimental s'inscrira donc dans la continuité de ces derniers et en complément des démarches et mesures déjà en vigueur. La décision de passer par cette phase d'expérimentation se justifie par la nécessité de trouver les réponses adaptées correspondant

AM

CB MB

aux attentes et besoins de nos collaborateurs et d'avoir une approche totalement opérationnelle du sujet. Au terme de cette année, un bilan sera réalisé sur les actions retenues et mises en place afin de définir les orientations opérationnelles futures ancrées dans un nouvel accord. La Direction et les partenaires sociaux s'engagent dans cette démarche avec pour objectif d'aboutir.

Article 1 : Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des collaborateurs travaillant au sein de l'UES Norauto.

La composition de l'UES Norauto, au jour de la conclusion du présent accord, est précisée en annexe 1.

Article 2 : Définition et cadre de la Qualité de Vie au Travail (QVT)

L'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013, intitulé « vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle », définit la qualité de vie au travail de la façon suivante :

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

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

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

La loi Rebsamen du 17 août 2015 a institué, à compter du 1er janvier 2016, une négociation obligatoire sur l'égalité professionnelle hommes/femmes et la QVT. Cette nouvelle obligation aborde plusieurs sous-thèmes, à savoir (article L 2242-8 du Code du Travail) :

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

- Les objectifs et les mesures permettant d'atteindre l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, notamment en matière de suppression des écarts de rémunération, d'accès à l'emploi, de formation professionnelle, de déroulement de carrière et de promotion professionnelle, de conditions de travail et d'emploi, en particulier pour les salariés à temps partiel, et de mixité des emplois ;

AM
CB

HB

- Les mesures permettant de lutter contre toute discrimination en matière de recrutement, d'emploi et d'accès à la formation professionnelle ;

- Les mesures relatives à l'insertion professionnelle et au maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap, notamment les conditions d'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, les conditions de travail et d'emploi et les actions de sensibilisation de l'ensemble du personnel au handicap ;

- Les modalités de définition d'un régime de prévoyance et de frais de santé (dans des conditions au moins aussi favorable que celles du « panier de soins » minimum généralisé au 1er janvier 2016) ;

- L'exercice du droit d'expression directe et collective des salariés.

Pour chacune de ces thématiques, Norauto est actuellement couvert par des accords d'entreprise en vigueur. Pour autant, l'entreprise et ses partenaires sociaux souhaitent poursuivre leur engagement en vue de l'amélioration continue de la qualité de vie au travail, conformément à la loi du 17 août 2015.

Norauto souhaite agir sur les 6 facteurs suivants qu'elle considère comme déterminants pour favoriser la qualité de vie au travail de ses collaborateurs :

- Le contenu et l'environnement de travail
- Le bien-être des salariés
- L'organisation du travail et la conciliation vie personnelle / vie professionnelle
- Les possibilités de réalisation et de développement
- Les relations sociales et de travail
- Les habitudes de vie

Afin d'agir de manière innovante et concertée sur l'ensemble de ces facteurs, Norauto a associé ses partenaires sociaux à cette démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail, par la constitution, en début d'année 2016, d'un groupe de travail sur la QVT. Constitués de collaborateurs du réseau et des services centraux, ce groupe de travail s'est réuni ~~les~~ à plusieurs reprises dans le cadre d'échanges constructifs.

De ces échanges, est ressorti le plan d'actions qui sera développé tout au long de ce présent accord.
Avant d'aborder les différentes mesures et expérimentations retenues par le groupe de travail QVT, Norauto et ses partenaires sociaux souhaitent revenir sur le rôle des acteurs clés de la qualité de vie au travail au sein de notre entreprise.

Article 3: L'engagement de tous les acteurs de la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Article 3.1 : Le rôle de l'entreprise

Conformément à l'article L 4121-1 du Code du Travail, l'entreprise prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des collaborateurs. A ce titre, elle identifie, évalue les risques pour la santé et la sécurité des salariés et les transcrit dans le document unique.

AM

CB HB

Au-delà de ses obligations légales, Norauto souhaite, avec le présent accord, traduire sa volonté forte de s'engager dans un processus d'amélioration de la QVT de ses collaborateurs.

Norauto est convaincu que la démarche QVT constitue une réelle opportunité pour développer la satisfaction de ses collaborateurs tout en accompagnant la démarche de transformation de l'entreprise ainsi que sa performance. Cette démarche s'inscrit, d'autre part, pleinement dans sa logique de responsabilité sociétale d'entreprise ainsi que dans ses valeurs fondatrices : Partage / Entreprendre / Performance / Respect / Authenticité.

Article 3.2 : Le rôle du management

Les managers, et l'ensemble des collaborateurs, sont les premiers acteurs de la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail. Leur action au quotidien est essentielle pour nos collaborateurs en ce qui concerne leurs conditions de vie au travail et d'exécution de leurs missions quotidiennes.

En effet, leurs attributions leur permettent d'agir et de favoriser, au quotidien, le bien-être au travail de leurs équipes grâce notamment à :

- la reconnaissance du travail accompli, de l'engagement…
- une communication ciblée porteuse de sens,
- une organisation du travail optimale,
- un accompagnement personnalisé,
- une écoute de proximité,
- le développement des compétences,
- l'identification et la régulation des conflits,

Il leur est demandé de concilier les exigences de bien-être de leurs équipes et de performance.

Par ailleurs, dans le cadre de la prévention des risques d'accidents du travail, l'ensemble des managers s'engagent à agir pour la prévention des risques professionnels liés à l'environnement de travail des collaborateurs. Ils s'engagent également à veiller à la fourniture, au port, à l'entretien et au maintien en état des équipements de protection individuelle au sein de son équipe.

Si l'action des managers au quotidien est au cœur de la démarche de QVT, chaque collaborateur a un rôle à jouer au sein de l'entreprise en matière d'amélioration de la QVT et de construction du collectif de travail.

Norauto et ses partenaires sociaux souhaitent que chaque collaborateur puisse être partie prenante et force de proposition dans la démarche QVT, afin que chaque mesure d'amélioration de la QVT soit adaptée et corresponde aux besoins et attentes des collaborateurs. Norauto et ses partenaires sociaux soulignent leur volonté de co-construire avec l'ensemble des interlocuteurs concernés afin qu'ils puissent également s'approprier le sujet.

AM
CB

HB

Article 3.3 : Le rôle de la Direction des Relations et des Ressources Humaines

La fonction ressources humaines, dans son rôle de conseil, d'appui et d'accompagnement des collaborateurs, constitue un interlocuteur privilégié dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Les responsables ressources humaines des régions et des services centraux ont notamment un rôle de veille, d'alerte et de remontée d'informations sur les conditions de vie au travail. Leur mission est essentielle notamment en terme d'accompagnement et de conseil des managers ou de leurs équipes et, si nécessaire, les orienter vers d'autres intervenants ou dispositifs appropriés (médecin du travail, assistante sociale, responsable sécurité…).

La fonction ressources humaines, de façon plus générale, veille à apporter aux salariés conseil et accompagnement, notamment en matière de parcours professionnels, de développement des compétences et de formation.

Article 3.4 : Le rôle des services de santé au travail

En plus de la mission de suivi médical individuel et d'intervention sur le milieu de travail, les médecins du travail ont également un rôle de conseil et d'alerte auprès de l'employeur, des salariés et de leurs représentants.
A ce titre, ils constituent des ressources et leur expertise peut être sollicitée notamment au sujet des actions de prévention qui visent à éviter toute altération de la santé physique et mentale des salariés du fait de leur travail.
Dans le cadre de leur participation au Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail (CHSCT), ils peuvent également être amenés à formuler des propositions d'actions et/ou à s'exprimer sur les actions engagées au sein de l'entreprise. Compte tenu des visites sur site qu'ils réalisent ou encore des visites médicales et/ou entretiens infirmiers, ils sont en mesure d'estimer les résultats et/ou perceptions des collaborateurs quant aux mesures mises en place.

Article 3.5 : Le rôle de l'assistant(e) social(e)

Pour accompagner les collaborateurs rencontrant des difficultés personnelles, Norauto a mis en place un service d'assistance sociale.

Les missions de ce service social sont, notamment :

* Accompagner et soutenir les salariés dans la résolution de leurs difficultés liées à la sphère privée et/ou professionnelle
* Les informer et les conseiller en visant leur autonomie
* Faire le lien avec les services internes à l'entreprise, services de santé au travail, et acteurs de l'entreprise (missions handicap, managers, RRH…)
* Orienter vers les partenaires externes

Les domaines d'intervention du service social couvrent aussi bien la sphère privée que professionnelle : budget, logement, famille, travail, santé, handicap… Le service social s'efforce d'être un service de proximité, privilégiant la notion de service, de souplesse et de disponibilité, tout en garantissant une parfaite confidentialité.

AM

CB AB

Article 3.6 : Le rôle des Comités d'hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail

La mission du CHSCT, telle que définie par la loi et la réglementation, est de contribuer à la protection de la santé physique et mentale, à la sécurité des salariés, à l'amélioration des conditions de travail et de veiller à l'observation des prescriptions légales et réglementaires prises en la matière.

Les CHSCT sont des espaces privilégiés de dialogue, d'information, de consultation et de suivi des actions en matière de prévention des risques professionnels et ils constituent en ce sens une réelle force de proposition.

Article 4 : Méthodologie d'évaluation de la Qualité de Vie au Travail

La mesure de la qualité de vie au travail est une composante préalable nécessaire pour une mise en œuvre d'une démarche globale et adaptée aux attentes et besoins de nos collaborateurs.

Dans ce cadre, Norauto disposera d'indicateurs et d'études intégrant des éléments tant quantitatifs que qualitatifs.

Les résultats des études qui seront menées et des indicateurs qui seront mis en place permettront à Norauto et ses partenaires sociaux :

- d'apprécier l'évolution de la situation,
- sensibiliser toutes les parties prenantes de l'entreprise à la question de la qualité de vie au travail,
- et surtout, à l'échéance du présent accord, de déterminer quelles actions et expérimentations seront retenues dans l'accord global sur la Qualité de vie au travail.

Article 4.1 - Enquête de satisfaction

Soucieuse du bien-être des collaborateurs, Norauto a organisé entre 2012 et 2014, une enquête annuelle de satisfaction auprès des collaborateurs, qui portait sur cinq thèmes :

- le cadre de travail
- le travail (organisation, contenu, sens)
- la charge de travail
- la reconnaissance et l'équité
- la proximité et le soutien social

Les résultats de cette enquête étaient communiqués aux managers, aux partenaires sociaux et à l'ensemble des collaborateurs. Cette enquête devait ensuite aboutir à l'élaboration d'un plan d'actions mis en place au niveau de chaque centre. L'évolution de ces indicateurs permettait également de suivre le niveau de satisfaction et donc de bien-être au travail des collaborateurs.

Norauto remettra en place l'enquête de satisfaction au cours du présent accord expérimental.

Article 4.2 - Mise en place d'indicateurs de suivi

Norauto et ses partenaires sociaux décident de mettre en place un certain nombre d'indicateurs pour l'analyse des situations de travail vécues par les collaborateurs.

AM
CB

MB

1) Indicateurs liés à la santé et la sécurité

- Les accidents du travail (AT) et les maladies professionnelles (MP)
- Nombre de jours d'arrêt de travail suite à AT/MP
- Indice de fréquence et taux de gravité des AT (comparatif avec la branche des services de l'automobile)
- Nombre de visite CHSCT dans les centres (via les PV des CHSCT)

2) Indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise

- Taux de turn over (notamment par catégorie professionnelle)
- Cause de départ des CDI
- Taux d'absentéisme

Ces indicateurs, non exhaustifs, seront notamment suivis dans le cadre des réunions trimestrielles du CHSCT et serviront de base aux échanges relatifs au suivi de cet accord expérimental. Ils permettront, entre autre, d'évaluer les résultats des mesures engagées et également d'orienter les actions prioritaires et/ou urgentes.

Article 4.3 - Lancement d'une étude sur le turn-over

L'analyse du taux de turn-over nous permettra de comprendre les motifs de départs des collaborateurs et d'identifier ainsi les éventuels facteurs ayant un impact favorable ou défavorable sur la qualité de vie au travail de nos collaborateurs. Les résultats de cette étude nous permettront avant tout d'améliorer notre politique en matière d'embauche, d'accueil, d'insertion mais également d'identifier les axes d'amélioration de notre politique sociale de manière plus globale.

Article 4.4 – Démarche d'évaluation de la QVT initiée au sein des services centraux

Une démarche d'évaluation de la QVT est en cours au sein des services centraux. Celle-ci a notamment donné lieu à une sensibilisation à la QVT du CODIR et des différents acteurs clés, à la constitution d'un COPIL.... Un diagnostic est également en cours de réalisation et il donnera lieu à une analyse qui sera suivie d'un plan d'actions adapté aux besoins spécifiques de la population et des métiers des services centraux.

Une sensibilisation sous forme de formation aux risques psychosociaux, à destination des managers, sera également étudiée et mise en œuvre, notamment dans un premier temps pour les managers des services centraux.

Un bilan des actions de sensibilisation sera réalisé à l'échéance de l'accord.

Les expérimentations et les mesures, qui seront lancées au sein des services centraux, feront également l'objet d'un suivi par la commission QVT. La démarche pourra éventuellement être dupliquée pour les collaborateurs du réseau si cela s'avère nécessaire et compatible avec le fonctionnement et les spécificités propres aux métiers de nos centres.

AM

CB

Article 4.5- Etude d'exposition aux facteurs de pénibilité

La qualité de vie au travail couvre un champ large englobant notamment la santé de la personne (conçue comme un état complet de bien-être physique, mental et social), la prévention de la pénibilité impacte activement la santé et donc la qualité de vie au travail de nos collaborateurs.

Norauto et ses partenaires sociaux ont la conviction que la préservation de la santé de nos collaborateurs est une exigence sociale et éthique incontournable.

Norauto s'engage donc à réaliser un diagnostic sur la pénibilité. La pénibilité se caractérise par une exposition, au-delà de certains seuils, à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels pouvant laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé (article L 4161-1 du Code du Travail).

Norauto s'engage à réaliser une étude de l'exposition des collaborateurs à l'ensemble de ces facteurs de risque au-delà des seuils réglementaires, avant la fin de l'année 2016.

Cette étude d'exposition aux facteurs de pénibilité sera une source d'informations supplémentaires et utiles pour la mise en place d'un plan d'actions efficaces en matière de sécurité et de préservation de la santé au sein de l'entreprise.

Article 5 : Mesures visant l'amélioration de la Qualité de vie au Travail

Article 5.1 - L'organisation du travail et contenu du travail

Article 5.1.1 - Le télétravail et le développement des nouveaux modes d'organisation du travail

1) Le télétravail

Depuis juin 2009, Norauto et ses partenaires sociaux ont mis en place un accord d'entreprise sur le télétravail.

Le télétravail est une organisation du travail utilisant les nouvelles techniques d'information et par laquelle une partie de l'activité du collaborateur, qui aurait pu être réalisée en totalité dans les locaux de Norauto, est effectuée depuis le domicile du collaborateur à raison d'une à deux journées maximums par semaine maximum.

Ce dispositif a pour but de rendre l'organisation de l'entreprise plus agile et plus souple tout en tenant compte des attentes et besoins des collaborateurs notamment en matière de conciliation vie privée / vie professionnelle.

Pour rappel, ce dispositif est accessible à l'ensemble des collaborateurs dont le métier et l'organisation du service sont compatibles avec le télétravail, en accord avec le manager.

2) Le travail à distance

Norauto a également lancé unilatéralement le 1er mars 2016 un test sur le « travail à distance » qui devait initialement se dérouler jusqu'au 31 août 2016.

Norauto souhaite, afin de se donner plus de temps pour l'expérimentation, prolonger la durée de ce test. Par conséquent, le terme de celui-ci concordera avec le présent accord.

Le travail à distance consiste en la possibilité pour les collaborateurs de travailler en dehors de son lieu habituel de travail, de manière régulière ou occasionnelle, depuis son domicile, un centre Norauto ou un espace de co-working.

Ces deux formes d'organisation du travail, déployées et expérimentées par Norauto, ont donc pour objectif de concourir à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Un bilan sera réalisé à l'échéance de l'accord sur le recours des collaborateurs à ces deux formes d'organisation du travail, ce bilan sera partagé avec la commission de suivi du présent accord.

3) La mise en place de tests de formes innovantes d'organisation du travail

Dans le cadre de la transformation de l'entreprise et suites aux besoins exprimés par nos collaborateurs notamment lors d'enquêtes RH, Norauto souhaite au cours de cet accord expérimental, tester de nouvelles formes d'organisation du travail qui pourraient répondre aux attentes des collaborateurs.
Ces expérimentations avec les centres volontaires se feront dans un cadre défini et pilotées avec la DRRH, les centres et les équipes d'exploitation régionales.

Ces tests donneront lieu à un bilan qui permettra de décider de l'opportunité de généraliser ou non le modèle organisationnel testé.

Article 5.1.2 – Accompagnement des collaborateurs dans la transformation de l'entreprise

1) Utilisation des outils « google »

Conscients que des collaborateurs peuvent rencontrer des difficultés dans l'utilisation des outils « google », Norauto souhaite développer et mettre à leur disposition un accompagnement spécifique.

En effet, la maîtrise des différents outils « google » constitue un atout essentiel pour la réussite des collaborateurs dans leurs missions professionnelles. Ces outils facilitent l'accès rapide à l'information et encouragent notamment la proximité et les échanges entre collaborateurs par exemple sur leurs pratiques professionnelles (communauté google etc). Ces outils permettent donc de simplifier la vie des collaborateurs.

Cet accompagnement dans l'utilisation des outils « google » pourra bénéficier à l'ensemble des collaborateurs dont les missions quotidiennes nécessitent la maîtrise de ces derniers.

Norauto s'engage à mener, dans un premier temps, une étude afin d'identifier pour chaque métier de nos centres les besoins en matière de savoirs et de compétences de l'outil « google ». Cette cartographie des besoins nous permettra de mettre en place un dispositif

AM
CB
PB

d'accompagnement ciblé et adapté (sous forme de e-learning, classe virtuelle, tutoriel…) sur la durée de l'accord expérimental.

2) Utilisation des outils digitaux et/ou nouvelles méthodes de travail

Afin de simplifier le parcours client et le rendre différenciant, Norauto améliore de manière continue ses process, c'est ainsi par exemple que Norauto a intégré le digital dans ses parcours clients en magasin. Ces évolutions peuvent impacter le travail de nos collaborateurs.

Norauto s'engage à ce qu'une vigilance particulière soit portée sur l'impact de ces évolutions sur le travail de nos collaborateurs, leur mise en place est ainsi précédée par une étude et le déploiement d'un accompagnement adapté.

Article 5.1.3 – Mise en place d'un book sécurité

La sécurité ainsi que la protection de la santé des collaborateurs sur le lieu de travail est un enjeu majeur pour Norauto. Dans cette perspective, Norauto souhaite renforcer considérablement le niveau d'engagement, d'exigence ainsi que l'exemplarité de chacun en matière de sécurité.

Afin d'accompagner les collaborateurs dans le renforcement de la « culture sécurité » dans nos centres, et également dans l'objectif de faire monter en compétence nos managers sur les questions d'hygiène et de sécurité, un « book sécurité » sera déployé. Ce book sécurité permettra de simplifier la vie de nos collaborateurs, il leur permettra en effet de retrouver dans un seul outil tous les process incontournables liés à la sécurité dans nos centres :

- comment réaliser un accueil sécurité ?
- comment faire passer les e-learning ?
- comment valider un collaborateur à une prestation ?
- quel est le process pour déclarer un ATMP ?
- comment commander les EPI ?
- quels sont les risques professionnels chez Norauto ?
- …

Article 5.2 - Bien-être et environnement de travail

Article 5.2.1 - Etat des lieux des locaux sociaux

Afin de favoriser le bien-être de ses collaborateurs sur leur lieu de travail, Norauto souhaite s'assurer et veiller à ce qu'ils bénéficient d'un environnement de travail où ils se sentent bien. En partenariat avec les équipes du réseau, le service Expansion Concept et le service des Ressources humaines, un audit sera réalisé sur l'état des locaux sociaux de nos centres. Cet audit permettra de mettre en place un plan d'actions ciblées.

Article 5.2.2 - Mise en place de temps d'échanges collectifs sur le travail

« *La possibilité donnée aux salariés de s'exprimer sur leur travail, sur la qualité des biens et services qu'ils produisent, sur les conditions d'exercice du travail et sur l'efficacité du travail, est l'un des éléments favorisant leur perception de la qualité de vie au travail et du*

CB
AM

AB

sens donné au travail. » (ANI du 19 juin 2013 relatif à l'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle).

Le dialogue ouvert et la faculté de pouvoir s'exprimer librement sur le travail contribuent à la qualité de vie au travail.

Les collaborateurs doivent pouvoir bénéficier de temps d'expression pour parler de leur travail et de leurs pratiques professionnelles, et des moyens mis à leur disposition pour le réaliser. Ce temps doit permettre l'expression de chacun et la prise de recul sur leurs pratiques professionnelles.

Les espaces de dialogue doivent également permettre d'échanger collectivement sur les difficultés et les points forts en termes de conditions de travail, dans le but de rechercher et d'expérimenter des pistes d'amélioration concrètes.

En tout état de cause, les temps de discussion visent à échanger sur des propositions d'amélioration ou des décisions concrètes sur la façon de travailler, ou à échanger sur le travail.

Nos collaborateurs bénéficient de temps d'échanges notamment lors des réunions de centre qui ont lieu au moins une fois par trimestre. Norauto veillera à ce que ces réunions ne soient pas uniquement des réunions d'informations descendantes mais qu'il y ait des temps d'échanges afin que les collaborateurs puissent discuter des problématiques propres au centre.

Les centres pourront également tester la mise en place d'autres formes d'échanges collectifs, notamment par exemple sous la forme de « matinale » à l'occasion de laquelle les collaborateurs des centres, échangent sur leur activité professionnelle, les problématiques rencontrées et les bonnes pratiques.

Les rencontres « croisées » entre différents métiers amenés à travailler / collaborer ensemble seront également encouragées, entre collaborateurs volontaires pour y participer, afin que chacun puisse mieux appréhender les contours du travail de l'autre et les contraintes associées.

Article 5.2.3 – Prévention et accompagnement des collaborateurs face à des situations difficiles avec un public externe

Conscient de l'augmentation de l'importance des incivilités et des violences subies à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle et de ses possibles conséquences sur les conditions de travail des collaborateurs dans les centres, Norauto souhaite mettre en place et expérimenter des mesures permettant de lutter contre ces dernières ainsi que leurs effets.

Par violence externe, on entend les « insultes, menaces ou agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris par des clients, qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être »[1]

[1] Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2002

AM
CB

Ces incivilités et violences entraînent une dégradation des conditions de travail des collaborateurs en relation quotidienne avec la clientèle. Norauto s'engage donc à tout mettre en œuvre pour réduire ces phénomènes.

Conscient de l'importance et de l'impact sur les conditions de travail que peut potentiellement avoir la gestion des relations avec le public externe (clients…), Norauto souhaite mettre en place et expérimenter des mesures permettant d'accompagner les collaborateurs.

Dans un premier temps, Norauto souhaite, pour aider nos collaborateurs à faire face à des situations difficiles avec un public externe, expérimenter un **nouveau dispositif de formation interne** à destination notamment de nos équipes réseaux. Cette formation a pour objectif d'expliquer à nos collaborateurs les différents comportements à adopter en cas d'agressivité verbale ou physique.
A l'issue de la période de test, un bilan sera effectué afin de déterminer si cette formation répond bien aux attentes et besoins de nos collaborateurs et si des améliorations peuvent y être apportées le cas échéant.

Par ailleurs, Norauto s'engage, dans les centres identifiés comme rencontrant des problématiques récurrentes et importantes de gestion des incivilités, à mettre en place un suivi particulier avec le RRH, le responsable hygiène et sécurité, le CHSCT.
Dans le cadre de ce test, chaque incident devra donner lieu à un signalement suivant une procédure qui sera définie par l'entreprise.
Il apparaît important et cohérent d'opérer un diagnostic du phénomène des incivilités en faisant remonter les informations afin d'en mesurer l'ampleur, d'en appréhender les caractéristiques et les circonstances et de rechercher des mesures de prévention adéquates.

Norauto souhaite :

- ➔ Un recensement des incivilités dans les centres concernés.
- ➔ Les résultats font ensuite l'objet de discussion avec la commission de suivi et transmis aux différents CHSCT du périmètre concerné.

Des entretiens collectifs pourront être menés si la situation de l'établissement le rend nécessaire afin de réaliser un diagnostic qualitatif pour comprendre les causes et les circonstances de ces incivilités. A partir des données recueillies, pourra être construit un plan d'action adapté.

Enfin, il est rappelé que les incidents, se traduisant par une violence physique donnent lieu à une déclaration d'accident du travail. Il en est de même en cas de violence grave quelle qu'en soit leur forme, pouvant porter atteinte à la santé mentale et ce, pour préserver au mieux les intérêts des collaborateurs.

En parallèle de sa démarche de prévention, Norauto s'engage à poursuivre le déploiement de son dispositif d'accompagnement des victimes, dans les situations de violences graves (braquage, violence physique…), afin de limiter autant que possible les conséquences des agressions subies. Ce dispositif permet d'accompagner les collaborateurs sur les plans médico-psychologique et judiciaire notamment. Cette prise en charge des victimes intervient immédiatement après l'événement traumatique et est effectuée par une cellule d'urgence d'aide médico-psychologique.

CB
AM

MB

Cette prise en charge immédiate des victimes peut également s'accompagner le cas échéant par la mise en place de groupes de parole animés par un professionnel de santé si cela s'avère nécessaire, afin de permettre notamment aux collaborateurs témoins où à ceux qui se sentent concernés de parler de l'évènement et d'évoquer leur ressenti.

Article 5.3 - Habitudes de vie et conciliation vie privée – vie professionnelle

La conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle est en enjeu important tant pour les salariés que pour l'entreprise. Les mesures engagées, notamment au travers de l'accord relatif à « l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la conciliation vie professionnelle et vie familiale » signé le 13 novembre 2014 et son avenant du 21 octobre 2015, s'inscrivent dans cette démarche.

Article 5.3.1 – Le « droit à la déconnexion »

Les technologies de l'information et de la communication font partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise aussi la régulation des flux apparaît comme un enjeu essentiel de la qualité de vie au travail. Dans ce cadre, Norauto et ses partenaires sociaux reconnaissent un droit à la déconnexion permettant de concilier vie professionnelle et vie privée.
Chaque salarié dispose d'un **droit à déconnexion** en dehors de ses heures de travail, les week-ends et les jours fériés, ainsi que pendant les congés et l'ensemble des périodes de suspension du contrat de travail. Il n'a pas l'obligation de lire et de répondre aux courriels et aux appels téléphoniques. Il lui est demandé, en contrepartie, de limiter l'envoi de courriels ou d'appels téléphoniques au strict nécessaire durant ces mêmes périodes.

Afin de garantir de façon optimale le droit à la déconnexion de ses collaborateurs, Norauto s'engage à :

- Prévoir une utilisation raisonnable des dispositifs de régulation des outils numériques en sensibilisant ses collaborateurs à ce droit à la déconnexion, notamment par la diffusion d'un guide de bon usage de la messagerie professionnelle ;

- Tester les dispositifs envisageables et à mettre en place une solution opérationnelle de régulation de la messagerie professionnelle ;

- Evoquer cette utilisation lors de l'entretien annuel de développement (EAD).

Article 5.3.2 – Sensibilisation des collaborateurs pour leur permettre de préserver ou renforcer leur capital santé

Norauto souhaite mobiliser et accompagner ses collaborateurs dans l'acquisition de meilleures pratiques de santé dans leurs habitudes de vie afin d'améliorer leur qualité de vie aussi bien personnelle que professionnelle. Dans cet objectif, des campagnes de sensibilisation seront menées en matière d'alimentation, consommation d'alcool, de tabac...

Norauto se fixe pour objectif, dans le cadre de cet accord, de déployer 2 campagnes de sensibilisation sur des thématiques choisies en concertation avec les responsables des

AM
CB

ressources humaines, le responsable hygiène et sécurité, l'assistante sociale, et le médecin du travail.

Article 6 - Le suivi du présent accord

Une commission de suivi du présent accord sera mise en place, composée de 2 membres de chaque organisation syndicale signataire, d'un représentant de la direction, des personnes internes ou externes qualifiées pouvant être invitées (responsable hygiène et sécurité, médecin du travail ...).

Elle sera réunie, à l'initiative de la Direction des relations et des ressources humaines, dans le cadre de 2 réunions, la première à mi-parcours et la deuxième au terme du présent accord.

Ces réunions seront consacrées à un échange concernant :

- Les engagements du présent accord
- La démarche d'amélioration de la QVT

Article 7 - Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée de 12 mois. L'accord cessera de produire ses effets au terme prévu.

Article 8 - Révision

Dans les conditions prévues aux articles L.2261-7 et L.2261-8 du Code du travail, chaque partie signataire ou adhérente peut demander la révision de tout ou partie du présent accord, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée aux différentes parties signataires et adhérentes.

Toute demande de révision sera obligatoirement accompagnée d'une proposition de rédaction nouvelle. Elle sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres parties signataires.

Toute modification du présent accord donnera lieu à l'établissement d'un avenant.

Ce dernier sera soumis aux mêmes formalités de publicité et de dépôt donnant lieu à signature du présent accord.

Article 9- Adhésion

Conformément aux dispositions légales, une organisation syndicale non signataire pourra adhérer au présent accord.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt par la direction selon les mêmes formalités de dépôt que le présent accord.

CB

AM

HB

Article 10 - Dénonciation

Conformément aux articles L.2261-9 à L.2261-13 du Code du Travail, les parties signataires ne pourront dénoncer le présent accord.

Article 11 - Dépôt et publicité

Conformément au décret du 17 mai 2006, le présent accord et ses annexes seront déposés en deux exemplaires, l'un sur support papier et l'autre sur support électronique, accompagné des pièces requises auprès de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi de Lille.

Le présent accord et ses annexes seront également déposés, en un exemplaire original, auprès du secrétariat du Greffe du Conseil de Prud'hommes de Lille.

Les formalités de dépôt de l'accord seront accomplies par la Direction de l'UES Norauto.

A l'issue du délai d'opposition, les dispositions du présent accord prendront effet.

Le présent accord sera communiqué à l'ensemble du personnel par voie d'affichage sur les tableaux d'affichage en permanence dans tous les sites Norauto et sera également consultable sur le portail RH.

A Lesquin, le ...28 octobre 2016.

En 10 exemplaires originaux dont un remis à chaque partie.

Pour l'UES Norauto :

Anne-Danièle FORTUNATO, Directeur des Relations et Ressources Humaines, dûment mandatée à cet effet

CB
AM

8/13

Pour les Organisations Syndicales :

CFDT, représentée par Sylvestre AISSI

CFE-CGC, représentée par Alain MONPEURT

CFTC, représentée par Maya BESNARDEAU

CGT, représentée par Laurent DESPRES

FO, représentée par Corinne BRIENNE

Annexe 1 - Composition de l'UES Norauto

Au jour de la conclusion du présent accord, l'Unité Economique et Sociale Norauto, dont le siège social est à Sainghin-en-Mélantois (59 262), 511/589 rue des Seringats, est composée de :

- NORAUTO France
- NORAUTO INTERNATIONAL
- CAMANOSQUE
- CAPAULES
- CENTRE AUTO NIORT
- CAVIGNEUX
- CABIZANOS
- CAVITROLLES
- CALIVRY
- CAMORTEAU
- CAGUILERS
- CABAILLEUL
- CADOLE
- CAVIERZON

AM

CB

Annexe 2 : PENIBILITE : facteurs de risques et seuils d'exposition

Les facteurs de risques professionnels et les seuils d'exposition mentionnés à l'article L. 4161-1 sont ainsi fixés :

1° Au titre des contraintes physiques marquées :

FACTEUR DE RISQUES PROFESSIONNELS	SEUIL		
	Action ou situation	Intensité minimale	Durée minimale
a) Manutentions manuelles de charges définies à l'article R. 4541-2	Lever ou porter	Charge unitaire de 15 kilogrammes	600 heures par an
	Pousser ou tirer	Charge unitaire de 250 kilogrammes	
	Déplacement du travailleur avec la charge ou prise de la charge au sol ou à une hauteur située au-dessus des épaules	Charge unitaire de 10 kilogrammes	
	Cumul de manutentions de charges	7,5 tonnes cumulées par jour	120 jours par an
b) Postures pénibles définies comme positions forcées des articulations	Maintien des bras en l'air à une hauteur située au dessus des épaules ou positions accroupies ou à genoux ou positions du torse en torsion à 30 degrés ou positions du torse fléchi à 45 degrés		900 heures par an
c) Vibrations mécaniques mentionnées à l'article R. 4441-1	Vibrations transmises aux mains et aux bras	Valeur d'exposition rapportée à une période de référence de 8 heures de 2,5 m/ s2	450 heures par an
	Vibrations transmises à l'ensemble du corps	Valeur d'exposition rapportée à une période de référence de 8 heures de 0,5 m/ s2	

2° Au titre de l'environnement physique agressif :

FACTEUR DE RISQUES PROFESSIONNELS	SEUIL		
	Action ou situation	Intensité minimale	Durée minimale
a) Agents chimiques dangereux mentionnés aux articles R. 4412-3 et R. 4412-60, y compris les poussières et les fumées	Exposition à un agent chimique dangereux relevant d'une ou plusieurs classes ou catégories de danger définies à l'annexe I du règlement (CE) n°	Le seuil est déterminé, pour chacun des agents chimiques dangereux, par application d'une grille d'évaluation prenant en compte le type de pénétration, la classe d'émission ou de contact de l'agent chimique concerné, le procédé d'utilisation ou de fabrication, les mesures de protection collective ou individuelle	

AM
CB

AB

	1272/2008 et figurant dans un arrêté du ministre chargé du travail	mises en œuvre et la durée d'exposition, qui est définie par arrêté du ministre chargé du travail et du ministre chargé de la santé	
b) Activités exercées en milieu hyperbare définies à l'article R. 4461-1	Interventions ou travaux	1 200 hectopascals	60 interventions ou travaux par an
c) Températures extrêmes	Température inférieure ou égale à 5 degrés Celsius ou au moins égale à 30 degrés Celsius		900 heures par an
d) Bruit mentionné à l'article R. 4431-1	Niveau d'exposition au bruit rapporté à une période de référence de huit heures d'au moins 80 décibels (A)		600 heures par an
	Exposition à un niveau de pression acoustique de crête au moins égal à 135 décibels (C)		120 fois par an

3° Au titre de certains rythmes de travail :

FACTEUR DE RISQUES PROFESSIONNELS	SEUIL		
	Action ou situation	Intensité minimale	Durée minimale
a) Travail de nuit dans les conditions fixées aux articles L. 3122-29 à L. 3122-31	Une heure de travail entre 24 heures et 5 heures		120 nuits par an
b) Travail en équipes successives alternantes	Travail en équipes successives alternantes impliquant au minimum une heure de travail entre 24 heures et 5 heures		50 nuits par an
c) Travail répétitif caractérisé par la réalisation de travaux impliquant l'exécution de mouvements répétés, sollicitant tout ou partie du membre supérieur, à une fréquence élevée et sous cadence contrainte	Temps de cycle inférieur ou égal à 30 secondes : 15 actions techniques ou plus		900 heures par an
	Temps de cycle supérieur à 30 secondes, temps de cycle variable ou absence de temps de cycle : 30 actions techniques ou plus par minute		

CB
AM

PB