

# ACCORD COLLECTIF SUR : LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Ainsi, il a été décidé ce qui suit :

## **Préambule :**

Les dispositions de cet accord s'inscrivent dans le cadre défini par la loi Rebsamen du 17 août 2015 prévoyant notamment une négociation relative à « l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la qualité de vie au travail ».

Au travers de cet accord triennal, a pour ambition d'affirmer ses orientations et ses intentions en matière de qualité de vie au travail. Les parties signataires conviennent de l'importance de développer au travers du présent accord, les politiques de qualité de vie au travail (QVT).

Une Politique de Qualité de Vie au Travail doit ainsi permettre :

- De mobiliser au mieux les ressources et compétences au sein de l'entreprise ;
- De réconcilier le bien-être des salariés et le « bien-faire » dans l'entreprise ;
- De prévenir à la source les risques psychosociaux (surcharge de travail, stress, harcèlements, perte de sens du travail, etc.) et leurs conséquences néfastes (burnout, arrêts maladie, absentéisme, désengagement des salariés, incivilités et conflits au travail, etc.)

## Définition de la Qualité de Vie au Travail (QVT) :

Dans un souci de partage d'un langage commun, les parties signataires rappellent la définition du sujet développé dans l'accord :

L'accord ANI de juin 2016 donne la définition suivante de la qualité de vie au travail : « La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise. Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise. Elle est un des éléments constitutifs d'une responsabilité sociale d'entreprise (RSE) assumée. »

Le présent accord définit le cadre méthodologique de la mise en œuvre de la qualité de vie au travail.

Les objectifs sont d'inscrire durablement les principes de prévention et d'amélioration de la qualité de vie au travail autour de différents thèmes :

**Le droit d'expression,  
Le droit à la déconnexion,  
L'équilibre vie professionnelle et personnelle.**

Ces 3 thèmes vont s'articuler autour de plusieurs axes : le contenu et le sens du travail, l'organisation du travail, la réalisation et développement personnel et professionnel des salariés, les relations sociales de travail.

## **TITRE 1 : LE DROIT D'EXPRESSION DES SALARIÉS**

### **TITRE LIMINAIRE**

Conformément aux dispositions des articles L. 2281-1 et suivants du code du travail, le présent accord a pour objet de fixer les modalités d'exercice du droit d'expression des salariés de l'entreprise

#### **Article 1. Les principes directeurs du droit d'expression**

##### **Article 1.1. La définition et finalité du droit d'expression en entreprise**

Chaque salarié jouit de la liberté d'expression sur son lieu de travail, quelles que soient sa qualification et sa place dans la hiérarchie.

Le droit d'expression est un droit direct et collectif : il permet ainsi à chacun des salariés composant la communauté de travail de faire connaître son opinion, ses observations ou demandes concernant l'exercice de son travail au sein de l'établissement.

L'objet de ce droit est de permettre aux salariés de s'exprimer sur le contenu et l'organisation de leur travail et la mise en œuvre d'actions destinées à améliorer les conditions de travail.

La liberté d'expression englobe la liberté de conscience et de pensée des salariés et le droit d'expression, quant à lui, se situe dans un cadre strictement professionnel. Il représente la possibilité, pour les salariés, de s'exprimer directement sur le travail qu'ils effectuent et de proposer des améliorations qui pourraient éventuellement transformer les conditions d'exercice.

##### **Article 1.2. Les garanties**

Il est rappelé qu'à l'exclusion de tout abus de droit, dénigrement ou diffamation, aucune sanction ne pourra être adressée à un salarié en raison des avis, observations ou plus largement pour les propos qu'il aura tenus.

De plus, l'entreprise met en avant le souhait de privilégier les réunions d'expression sur tous les sites, de manière régulière.

### **Article 1.3. Les outils de l'expression**

Tous les outils pouvant être utilisés en entreprise sont concernés par la question de la liberté et du droit d'expression : mails, discussions, réunions, courriers... etc.

### **Article 2. La mise en place de réunions**

La question du droit d'accès à l'expression est un travail de tous les jours et une fois par an, au niveau national, il sera possible de revenir sur ces notions et sur l'usage qui y est pratiqué en entreprise.

Ainsi, une fois par an, une réunion sera mise en place avec les organisations syndicales. Elle aura pour but d'évoquer l'expression des salariés dans l'entreprise.

Durant cette réunion, les organisations syndicales, qui représentent le personnel, pourront faire remonter les cas et les demandes de tous les salariés en la matière et faire force de proposition au regard des problématiques émanant du terrain.

Lorsqu'une personne fait valoir son droit à l'expression face à son responsable, celui-ci s'engage à apporter une réponse dans un délai raisonnable.

### **Article 3 : Mise en place d'une charte du droit d'expression :**

Une charte récapitulant les points essentiels de la bonne pratique du droit d'expression sera mise en place et transmise dans toutes les régions.

### **Article 4. Les modalités d'organisation des réunions**

#### **Article 4.1. La fréquence**

Les réunions auront lieu au mois de juin de chaque année. La première réunion se déroulera en juin 2019. Il est en outre rappelé que ces réunions se déroulent sur le temps de travail et que la participation à ces réunions n'entraînera aucune diminution de rémunération.

#### **Article 4.2. La convocation aux réunions**

Les délégués syndicaux seront convoqués au minimum une semaine avant la date prévue pour la réunion, par convocation par mail.

#### **Article 4.3. L'ordre du jour**

Pour un dialogue plus efficace, l'ordre du jour sera déterminé par la direction et les représentants syndicaux de manière concomitante.

#### **Article 4.4. Le déroulement des réunions**

En début de séance, il sera procédé à la désignation d'un animateur. Il lui appartiendra alors de permettre à chaque participant d'exposer librement son opinion sur chacun des sujets fixés à l'ordre du jour. À ce titre, il sera particulièrement vigilant aux règles de bienséance et de respect mutuel entre les participants. Son rôle d'animation devra également l'inciter à faciliter la parole de tous.

À cette fin, il est admis que l'animateur puisse suspendre la réunion lorsque les règles de bienveillance mutuelle ne seront pas observées.

## **Article 5. La transmission des avis à la direction et droit de suite**

### **Article 5.1. La transmission des avis à la direction**

Une fois signé par l'animateur désigné de la réunion d'expression, le compte rendu est transmis au responsable hiérarchique susceptible de pouvoir répondre aux avis et demandes ainsi émis.

Cette communication devra lui être faite par tout moyen dans le mois qui suit la réunion.

### **Article 5.2. Le droit de suite**

Le Service des Ressources Humaines ou la Direction, ayant qualité pour répondre aux avis et demandes ainsi portés à sa connaissance répondra à l'animateur et aux personnes présentes lors de la réunion pour le début du mois de septembre.

Les comptes rendus ainsi que les réponses apportées seront transmis aux représentants du personnel ainsi qu'aux délégués syndicaux et représentants de sections syndicales.

## **Article 6 : Les lanceurs d'alertes :**

La procédure des lanceurs d'alerte a pour objectif d'établir les modalités de prises en charge et de réponse apportée aux alertes portées à la connaissance de l'employeur et/ou des Institutions représentatives du personnel. Elle s'inscrit dans le cadre de la publication du décret n°2017-564 du 19 avril 2017 relatif aux procédures de recueil des signalements émis par les lanceurs d'alerte au sein des personnes morales de droit public ou de droit privé ou des administrations de l'état. Elle définit également par conséquent les modalités selon lesquelles les lanceurs d'alerte doivent émettre le signalement et relayer les informations aux représentants de la Direction.

Cette procédure s'applique à l'ensemble des exploitations gérées par l'entreprise.

### **6.1 Identité du référent destinataire de l'alerte :**

Lorsqu'un salarié ou un représentant de son choix souhaite porter à la connaissance de l'employeur une situation qui lui paraît alertant (conditions de travail, non-respect de ses droits sociaux,...), ces derniers doivent adresser leur signalement, de manière écrite, à :

- leur supérieur hiérarchique direct, signataire de leur contrat de travail (ex : directeur régional, chef de secteur, directeur de cuisine centrale,...)

Dans le cas où ils l'estiment nécessaire, le salarié et/ou le représentant du personnel de son choix doit également avertir :

- le président du CHSCT et la direction des ressources humaines.

## **6.2 Modalité d'action de l'auteur de l'alerte :**

Conformément au décret cité ci-dessus, le lanceur d'alerte, fournit les faits, informations ou documents de nature à étayer son signalement. En tout état de cause les éléments fournis lors du signalement doivent être vérifiables et mesurables. Sans cela ou sans éléments factuels, aucune suite ne pourra être donnée à l'alerte.

De même, le lanceur d'alerte, veille à fournir dans son signalement :

- Son identité (nom, prénom, fonction occupée, agence régionale de rattachement)
- les coordonnées auxquelles le référent destinataire de l'alerte peut échanger avec l'auteur du signalement ou les modalités selon lesquelles l'échange peut avoir lieu (ex : prise de rendez-vous). A défaut de disposer de ces informations, le destinataire utilisera, soit l'adresse mail, soit l'adresse postale utilisée pour l'alerter.

## **6.3 Modalités d'actions de l'entreprises :**

A réception de l'alerte, le destinataire informe sans délai le l'auteur du signalement de la prise en compte de son signalement. Il précise alors le délai « raisonnable et prévisible » dans lequel le signalement sera examiné de manière à informer l'auteur du signalement de la recevabilité des éléments communiqués et, le cas échéant des suites qui y seront données.

## **6.5. Mesures de confidentialités :**

L'identité du l'auteur du signalement et les éléments d'information communiqués sont soumis à la discrétion exclusive du destinataire de l'alerte. Ces données sont conservées de manière confidentielle pendant deux mois, conformément aux dispositions du décret cité ci-dessus. Lorsque le délai est dépassé, l'ensemble des informations est détruit par le(s) destinataire(s) du signalement.

Avant le délai de deux mois, les informations ne pourront en aucun cas être diffusées sans l'accord explicite de l'auteur du signalement. Lorsque l'absence de communication des éléments d'informations pourrait empêcher le déroulement des suites à donner à l'alerte, il incombe au destinataire de le préciser à l'auteur du signalement. Le signalement devient alors irrecevable. Si l'auteur du signalement change d'avis pour permettre la diffusion des informations, il peut le faire savoir au destinataire de l'alerte pour réactiver son signalement, dans le respect du délai de deux mois à compter de la prise en compte du signalement.

# **Titre 2 : Dispositions relatives au droit à la déconnexion et conciliation entre la vie professionnelle et personnelle**

## **ARTICLE LIMINAIRE :**

Depuis plusieurs années, le développement et la multiplication des technologies de l'information et de la communication ont opéré un véritable bouleversement des méthodes de travail.

Ces nouveaux moyens de communication sont déterminants pour le travail quotidien des salariés et le bon fonctionnement de l'activité mais ils doivent être utilisés à bon escient, dans le respect des personnes et de leur équilibre.

Les signataires se sont réunis pour définir les modalités d'exercice par les salariés de leur droit à la déconnexion en application de l'article L.2242-8,7° du Code du travail tel qu'issu de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016.

Les signataires réaffirment l'importance d'un bon usage des outils informatiques en vue d'un nécessaire respect des temps de repos et de congé ainsi que de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Le droit à la déconnexion est un élément essentiel déterminant de la politique de bien-être au travail et qui s'allie à la volonté de concilier la vie personnelle et professionnelle au sein de l'entreprise

### **Article 1 : déconnexion – définitions**

Il y a lieu d'entendre par :

- Droit à la déconnexion : le doit pour le salarié de ne pas être connecté à ses outils numériques professionnels en dehors de son temps de travail ;
- Outils numériques professionnels : outils numériques physiques (ordinateurs, tablettes, téléphones etc.) et dématérialisés (logiciels, connexions sans fil, messagerie électronique, internet/intranet/extranet etc.) qui permettent d'être joignable à distance ;
- Temps de travail : horaires de travail durant lesquels le salarié est à disposition de son employeur.

### **Article 2 : Gestion raisonnée des outils numériques et informatiques pendant le temps de travail**

Les parties signataires reconnaissent que même pendant le temps de travail effectif, il est important de faire un bon usage des outils numériques et informatique.

De plus, la gestion des outils numérique doit :

- Privilégier les échanges directs pendant le temps de travail,
- Ne pas se substituer aux dialogues,
- Ne pas devenir un facteur d'isolement
- Maintenir une relation de qualité et de respect du salarié,
- Ne pas devenir un mode exclusif d'échange et de management
- Ne pas conduire à une situation de surcharge informationnelle

### **Article 3 : Actions de sensibilisation au bon usage des outils numérique**

L'entreprise s'engage à mettre en œuvre des actions d'accompagnement, de formation et de sensibilisation de l'ensemble des salariés concernés par l'utilisation des outils numériques.

Ces actions pourront prendre la forme suivante :

- Mise en place d'actions de formation, prévues dans le plan de formation, sur l'utilisation des outils numériques à disposition des salariés ;
- Communication régulière sur les dispositifs relatifs au droit à la déconnexion des outils numériques ;

### **Article 4 : Lutte contre la surcharge informationnelle liée à l'utilisation de la messagerie électronique professionnelle**

Afin d'éviter la surcharge informationnelle, il est recommandé à tous les salariés de :

- S'interroger sur la pertinence de l'utilisation de la messagerie électronique professionnelle par rapport aux autres outils de communication disponibles ;
- S'interroger sur la pertinence des destinataires du courriel ;
- Utiliser avec modération les fonctions « CC » ou « Cci » ;
- S'interroger sur la pertinence des fichiers à joindre aux courriels ;
- Eviter l'envoi de fichiers trop volumineux ;
- Indiquer un objet précis permettant au destinataire d'identifier immédiatement le contenu du courriel.

## **Article 5 : Lutte contre le stress lié à l'utilisation des outils numériques professionnels**

Afin d'éviter le stress lié à l'utilisation des outils numériques professionnels, il est également recommandé à tous les salariés de :

- S'interroger sur le moment opportun pour envoyer un courriel/SMS ou appeler un collaborateur sur son téléphone professionnel (pendant les horaires de travail) ;
- Ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire ;
- Définir le « gestionnaire d'absence au bureau » sur la messagerie électronique et indiquer les coordonnées d'une personne à joindre en cas d'urgence ;
- Privilégier les envois différés lors de la rédaction d'un courriel en dehors des horaires de travail.

## **Article 6 : droit à la déconnexion en dehors du temps de travail effectif**

Les périodes de repos, congé et suspension du contrat de travail doivent être respectées par l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

### **1ère modalité - Déconnexion haute :**

Les responsables ne peuvent pas contacter leurs subordonnés en dehors de leurs horaires de travail telles que définies au contrat de travail ou par l'horaire collectif applicable au sein de l'entreprise/établissement.

En tout état de cause, il est demandé de ne pas envoyer de mail entre 20 heures et 6 heures ainsi que pendant les week-ends.

Concernant plus particulièrement l'usage de la messagerie électronique professionnelle, il est précisé que le salarié n'est jamais tenu de prendre connaissance des courriels qui lui sont adressés ou d'y répondre en dehors de son temps de travail.

Il en est de même des appels ou messages téléphoniques professionnels reçus pendant les temps de repos ou de congé.

### **2ème modalité - Déconnexion basse**

Les personnes s'abstiennent, dans la mesure du possible et sauf urgence avérée, de contacter leurs collaborateurs en dehors de leurs horaires de travail.

Dans tous les cas, l'usage de la messagerie électronique ou du téléphone professionnel en dehors des horaires de travail doit être justifié par la gravité, l'urgence et/ou l'importance du sujet en cause.

## **Article 7 : Développement de l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle**

La conciliation entre la vie professionnelle et personnelle permet de pouvoir choisir l'intensité de sa vie professionnelle en fonction des impératifs de sa vie personnelle.

La société reconnaît que le bien-être au travail est important et mérite d'être pérennisé au sein de l'entreprise, c'est pourquoi il est important de mettre en place un environnement de bien-être au travail.

Dès lors, l'entreprise s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès au temps partiel quel que soit le poste occupé lorsqu'un salarié le demande dans le but de concilier sa vie professionnelle et personnelle.

L'entreprise s'engage à faire respecter les agendas et la disponibilité des salariés et à vérifier la disponibilité des participants avant de bloquer un créneau dans l'agenda et aussi à faire respecter les règles et plages horaires pour les réunions.

## **Article 8 : Prise en charge d'un abonnement de sport**

L'entreprise reconnaît que le bien être est important pour tous les salariés et souhaite y participer en contribuant à la participation d'un abonnement de sport pour tous les salariés.

La participation se fera à hauteur de 50 Euros par personne employée par l'entreprise et par année civile.

La personne intéressée devra transmettre une copie de son abonnement individuel pour l'année concernée.

#### **Article 9 : Durée, Dénonciation, Révision de l'avenant**

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée et il pourra faire l'objet d'une révision chaque année.

Il pourra être dénoncé à tout moment par l'une des parties signataires moyennant un préavis de trois mois notifié par lettre recommandée avec accusé de réception aux autres parties signataires et ce conformément aux règles relatives à la dénonciation des accords.

Chaque partie signataire peut demander des modifications. Toute demande de révision devra être portée, par lettre recommandée avec accusé de réception, à la connaissance des autres parties contractantes en mentionnant les points dont la révision est sollicitée et les nouvelles propositions formulées.

#### **Article 10 : Dépôt du présent accord**

Conformément aux règles de dépôt en vigueur, le présent accord sera déposé à la DIRECCTE Haut de France en version papier et en version dématérialisée.

Un exemplaire sera aussi déposé au Greffe du Conseil des Prud'hommes compétent.