

Avenant du 15 décembre 2017
à l'accord relatif à la qualité de vie au travail
au sein du Groupe Groupama du 28 février 2011

Entre les soussignés :

GROUPAMA SA qualifiée d'entreprise dominante au titre des entreprises placées sous son contrôle, 8/10, rue d'Astorg-Paris 8ème, représentée par Thierry Martel, son Directeur Général ;

L'UNITE DE DEVELOPPEMENT SOCIAL GROUPAMA (UDSG) au titre de ses membres, 8/10, rue d'Astorg-Paris 8ème, représentée par Eric Gelpe, son Président ;

D'une part ;

Et les organisations syndicales représentatives au niveau du Groupe :

La Fédération Générale Agro-Alimentaire et la Fédération des Banques et des Assurances (CFDT), Représentées respectivement par

Le Syndicat National de l'Encadrement et des Employés responsables de la Mutualité Agricole (CFE-CGC SNEEMA), Représenté par

La Fédération Nationale Assurances CFE-CGC,
Représentée par

La Fédération CGT des syndicats du personnel de la Banque et de l'Assurance
Représentée par

L'Union Nationale des Syndicats Autonomes Agriculture Agroalimentaire (UNSA 2A)
Représentée par

La Fédération des Employés et Cadres (FO)
Représentée par

D'autre part ;

a été convenu le présent avenant.

PREAMBULE

Considérant les dispositions de la loi n°2015-994 du 18 août 2015, relative au dialogue social et à l'emploi, ayant intégré la Qualité de Vie au Travail au bloc de négociation collective d'entreprise sur l'égalité professionnelle entre hommes et femmes ;

Considérant les dispositions de loi n°2016-1088 du 8 août 2016, relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, ayant notamment ajouté le droit à la déconnexion au bloc de négociation portant sur l'égalité femmes-hommes et la QVT ;

Considérant les dispositions de l'article L.2232-33 du code du travail, en vigueur au jour de signature du présent avenant, permettant de négocier au niveau Groupe sur l'ensemble des thèmes de négociation ouverts au niveau de l'entreprise ;

Les parties signataires de l'accord relatif à la Qualité de Vie au Travail au sein du Groupe Groupama du 28 février 2011, modifié par avenant du 10 octobre 2014, se sont réunies les 2 octobre 2017, 13 octobre 2017, 10 novembre et 30 novembre 2017, afin de procéder au réexamen et à l'actualisation dudit accord par le présent avenant.

A l'heure où l'ensemble de la société et tous les secteurs économiques connaissent une phase de transformation liée au développement des technologies digitales d'information et de communication, le Groupe Groupama entend se positionner comme un acteur majeur du secteur de l'Assurance. A cet égard, il ~~est convaincu~~ **s'assure** de l'équilibre entre ses performances économiques, sa capacité d'innovation, la satisfaction client et la qualité de vie au travail de ses salariés.

Ces évolutions ont un effet sur le comportement des clients/sociétaires, sur les canaux de diffusion de l'information et entraînent de profondes mutations qui impactent la relation client, les produits et services, les opérations et modes de management, la définition des métiers et des compétences, mais aussi l'environnement et l'organisation du travail.

Elles se traduisent par des impacts sur les outils, les modes d'organisation et les espaces de travail, qui évoluent notamment en faveur d'un travail plus collaboratif, offrant davantage de souplesse au salarié et à l'entreprise (télétravail, co-working...). Toutefois, ces évolutions peuvent générer des risques nouveaux, notamment la « surconnexion » **et la multiplicité des outils de communication** professionnels, la surcharge informationnelle, ou au contraire **conduire** à une « fracture digitale », caractérisée par un écart entre la maîtrise effective et le niveau de maîtrise requis pour l'utilisation des outils professionnels.

Par conséquent, les parties signataires au présent accord ont entendu pérenniser le rôle de la Commission Qualité de Vie au Travail et préciser les modalités d'application du droit à la déconnexion au sein du Groupe Groupama.

TITRE I. LA COMMISSION QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Article 1. Renouveau de la Commission Qualité de Vie au Travail

Les parties signataires :

- rappellent que les modalités de fonctionnement de la Commission Qualité de Vie au Travail au niveau du Groupe ont été fixées par l'avenant d'octobre 2014 à titre expérimental pour une durée de 3 ans et arrivent donc à échéance lors du présent réexamen ;
- entendent conforter le dispositif Groupe sur la Qualité de Vie au Travail, en prorogeant le rôle et le fonctionnement de la Commission QVT instituée au niveau du Groupe pour une nouvelle durée de 3 ans, jusqu'au prochain réexamen de l'Accord QVT.

Le Groupe Groupama entend réaffirmer son positionnement moteur dans le développement de produits et services innovants, offrant plus de connectivité, de personnalisation et d'interaction dans sa relation clientèle, tout en garantissant à ses salariés la prise en compte du bien être et de l'épanouissement professionnels au travail.

La prise en compte du bien être au travail est pour le Groupe Groupama un levier majeur pour accroître la performance individuelle et collective et répondre aux enjeux d'adaptation et de créativité permanents.

Pour ces raisons, les parties signataires confirment le rôle de la Commission QVT au niveau du Groupe Groupama :

- en tant que lieu d'échange et de préconisations
- en tant qu'instance de suivi de l'application de l'accord Groupe sur la Qualité de Vie au Travail

Le nombre de réunions annuelles de la Commission Qualité de Vie au Travail est fixé à 3. Une réunion supplémentaire optionnelle pourra se tenir, en cas de demande motivée de la majorité des organisations syndicales ou de la Direction. [Une réunion sera consacrée au bilan d'application de l'accord Groupe sur la QVT, et au moins une réunion portera sur les différents chantiers de transformation notamment liées au digital.](#)

Les autres modalités et [moyens de fonctionnement de la Commission Qualité de Vie au Travail](#) tels que définis [au titre I de l'avenant du 10 octobre 2014](#) ne sont pas modifiées.

Ainsi, il reviendra aux organisations syndicales représentatives au niveau du Groupe de désigner chacune 4 représentants qui siègeront à la Commission Qualité de Vie au Travail et 4 remplaçants qui siègeront en cas d'absence d'un représentant titulaire.

TITRE II – CADRE JURIDIQUE DE LA NEGOCIATION SUR LA QVT ET LE DROIT A LA DECONNEXION

Article 2. Des sujets de négociation annuelle obligatoire

La loi n°2016-1088 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels a intégré à la thématique de négociation annuelle obligatoire en entreprise portant sur l'égalité professionnelle Hommes-Femmes et la Qualité de Vie au Travail, les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congés, ainsi que la vie personnelle et familiale.

Article 3. Portée de la négociation au sein du Groupe Groupama

Les parties signataires du présent avenant considèrent la Qualité de Vie au Travail et le Droit à la déconnexion comme des sujets communs à l'ensemble des entreprises du Groupe.

Ainsi, conformément à la faculté ouverte par loi n°2016-1088 du 8 août 2016, et en application de l'article L.2232-33 du Code du travail, dans sa version en vigueur à la date de signature du présent avenant, les parties signataires conviennent que cette négociation est menée au niveau du Groupe, au sein de la Commission de Dialogue Social, pour le compte de l'ensemble des entreprises du Groupe (périmètre France).

Les mesures prévues par l'accord sur la Qualité de Vie au travail au niveau du Groupe, complétées des dispositions du présent avenant, s'appliquent de plein droit à l'ensemble des salariés et des entreprises du Groupe (périmètre France), y compris celles implantées en Outre-Mer.

Les mesures qui suivent ont pour objectif de compléter ce dispositif conventionnel, en précisant les modalités pratiques d'exercice du [droit à la déconnexion](#), du [devoir de non sollicitation](#), et les [modalités de régulation](#) de l'usage des outils numériques en entreprise.

Titre III – LE DROIT A LA DECONNEXION

L'évolution des outils professionnels digitaux a des conséquences sur l'ensemble des activités du Groupe : la relation client (distribution et développement commercial/gestion des contrats ou prestations), les autres familles cœur de métiers (marketing, gestion des actifs...), mais également les métiers support (informatique, juridique, comptable/financier, RH...) et les métiers du pilotage (organisation/qualité, pilotage et gouvernance, risques, pilotage économique et financier...).

Dans ce contexte, les technologies de l'information et de la communication contribuent aux évolutions en matière d'organisation du travail, de pratiques professionnelles et de conditions de travail.

~~Ces mouvements peuvent avoir un impact positif sur la qualité de vie au travail : efficacité économique, amélioration de la qualité et de la performance, flexibilité dans le travail grâce aux outils de travail à distance, souplesse dans l'organisation.~~

Ces mouvements évolutions peuvent générer des risques : intensification des rythmes de travail, immédiateté des réponses attendues, surcharge informationnelle/cognitive, excès de contrôle, brouillage des frontières entre vie professionnelle et vie personnelle, fracture intergénérationnelle, fracture numérique, impact sur la santé...

Les enjeux essentiels consistent donc en la coordination entre :

- des nouvelles formes d'organisation du travail (par exemple les modes de management fondés sur l'autonomie, la confiance, la responsabilité, le contrôle) notamment induits par le travail à distance ou nomade ;
- une culture du service (basée sur l'initiative et la relation client) ;
- une charge de travail et sa répartition, préservant l'équilibre entre le temps consacré à l'activité professionnelle et celui consacré à la vie privée.

Article 4. Les principes associés au droit à la déconnexion

Un droit à la déconnexion co-responsable

Les parties au présent avenant se sont penchées sur les modalités d'exercice du droit à la déconnexion au bénéfice de chaque salarié du Groupe et confirment les travaux de la Commission Qualité de Vie au Travail

Les parties signataires du présent avenant entendent par conséquent consacrer le droit, pour chaque salarié, de se déconnecter librement des outils et applications à usage professionnels en dehors de son temps de travail, de bénéficier des temps de repos prévus par la réglementation et les accords collectifs en vigueur et de préserver un bon équilibre entre le temps consacré à l'activité professionnelle et le temps consacré à la vie privée.

Il s'agit d'un droit à la déconnexion co-responsable, que l'employeur a le devoir de respecter.

Chaque salarié bénéficie de ce droit à la déconnexion.

~~L'employeur s'engage à respecter ce droit et à éviter, dans la mesure du possible, les sollicitations en dehors du cadre prévu par le présent avenant.~~

Un droit assorti d'un devoir de non sollicitation

Par principe, ce droit à la déconnexion s'applique à tous les salariés et a vocation à s'appliquer en dehors des horaires d'ouverture de chacune des entreprises du Groupe et en dehors du temps de travail. Il est rappelé que les outils/applications professionnels peuvent avoir des plages de fonctionnement, qui, sans être suffisants, constituent une première protection contre les risques liés aux connexions aux outils à usage professionnel.

~~Ainsi, tout collaborateur~~ Il est ainsi réaffirmé l'importance de s'interroger sur le moment opportun pour adresser un courriel, un message ou joindre un salarié par téléphone, et éviter les sollicitations, dans la mesure du possible, émises en dehors des horaires de travail, pendant les congés de toute nature, les week-end et jours fériés, ou toute autre période d'absence autorisée. ~~de son interlocuteur et dont il aurait connaissance.~~

Chacun De la même manière chaque collaborateur veillera à faire en sorte d'informer au mieux ses interlocuteurs en cas d'absence prévisible.

Exception des situations d'urgence/de gravité

Les activités du Groupe Groupama ne peuvent subir d'interruption complète, même de durée limitée. Le fonctionnement du Groupe, qui exerce notamment une part de ses activités à l'international, doit être assuré en permanence.

Ainsi il est admis qu'en cas de situation urgente (identifiée comme telle par la direction, par exemple impactant la sécurité informatique ou physique) ou grave (exemple : sinistre ou événement d'une importance telle qu'il requiert la mobilisation de nombreux salariés dans un temps limité), et dont l'appréciation est laissée au collaborateur qui émet un message, une réponse puisse être demandée dans un temps limité, sans toutefois que l'absence de réponse immédiate ne puisse entraîner de conséquence pour le récepteur. ~~s'il n'a pu prendre connaissance du message.~~

La situation du salarié en astreinte est également dérogatoire de ce point de vue. L'astreinte est en effet une période durant laquelle le salarié, sans être sur son lieu de travail ni à la disposition immédiate et permanente de l'employeur, doit être en mesure d'intervenir pour accomplir un travail. Le salarié en astreinte est donc, par définition, susceptible d'être joint pour une demande d'intervention ou une question.

De même, en cas de déclenchement d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA), les règles définies par le présent avenant ne doivent pas être un obstacle à la nécessaire poursuite d'activité et de communication dans le Groupe.

Article 5. Les modalités d'exercice et de régulation du droit à la déconnexion

- **Des règles de bon usage des outils numériques**

Les parties signataires du présent avenant confirment que les échanges via les outils numériques n'ont pas vocation à se substituer aux échanges directs.

Pour autant, il est nécessaire de prendre en compte l'essor rapide des nouvelles technologies et la multiplication dans la diffusion des nouveaux outils (ordinateurs portables, smartphones, tablettes...), qui peuvent induire une porosité entre les sphères privée et professionnelle, de manière à favoriser une bonne régulation dans l'usage des outils digitaux et dans la gestion des flux d'information.

Les entreprises ~~sont invitées à poursuivre~~ poursuivront le déploiement de règles de bon usage des outils professionnels (par exemple « email attitude », bonnes pratiques en matière d'usage des outils nomades, modes d'emploi, guides d'utilisation, code de bonne conduite numérique, démarches d'acculturation aux outils digitaux et

aux nouveaux modes d'organisation du travail...), permettant d'améliorer la connaissance des salariés sur l'usage des outils professionnels, les nouveaux modes de travail et de management, et l'articulation des temps de vie.

- **Mesures permettant d'assurer effectivement le droit à la déconnexion**

Le principe de continuité de l'activité de l'entreprise ne saurait aboutir à une connexion permanente de ses salariés.

Ainsi, sauf sujet grave ou urgent évoqué à l'article 5 du présent accord, aucune contrainte ne peut être imposée sur un délai de réponse durant une période de repos, de congé ou d'absence autorisée. Il ne pourra être reproché au salarié de ne pas répondre aux sollicitations qui lui parviendraient durant ces périodes.

Pour assurer de manière effective l'exercice de ce droit, le salarié est invité, pour toute absence prévisible, à utiliser les fonctions de gestion des messages en cas d'absence prévues à cet effet sur ses outils professionnels, indiquant sa date de retour prévisible, ainsi que le nom et les coordonnées des services ou personnes susceptibles de répondre en son absence.

Le salarié a également la faculté d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités des outils professionnels de communication (exemple : reroutage de mails, coupure de la réception des mails sur smartphone, envoi différé, mention dans sa signature...).

- **Salariés relevant du forfait annuel en jours et les salariés dotés d'outils de communication nomades**

L'employeur s'assure régulièrement que la charge de travail du salarié relevant d'un forfait annuel en jours est raisonnable et permet une bonne répartition dans le temps de son travail.

Les accords collectifs prévoyant la possibilité de recourir au forfait annuel en jours doivent notamment fixer les modalités d'évaluation et de suivi de la charge de travail du salarié, les modalités d'échange avec l'employeur sur cette charge de travail et sur l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle du salarié, ainsi que les modalités d'exercice du droit à la déconnexion.

En tout état de cause, l'employeur s'assure que la charge de travail du salarié est compatible avec le respect des temps de repos quotidiens et hebdomadaires.

A défaut de stipulations conventionnelle, il appartient à l'employeur d'organiser un entretien avec le salarié au moins une fois par an, notamment pour évoquer sa charge de travail, l'organisation de son travail, l'articulation entre son activité professionnelle et sa vie personnelle.

Les entreprises dans lesquelles le régime du forfait annuel en jours est appliqué, ~~veilleront à~~ articuleront les dispositions du présent accord avec leurs usages des outils et applications numériques professionnels.

S'agissant des salariés dotés d'outils nomades, qui peuvent relever de régimes horaires collectifs ou du forfait annuel en jours : les entreprises ~~veilleront à sensibilisation des salariés dotés d'outils professionnels nomades sur~~ poursuivront leurs actions de sensibilisation des salariés dotés d'outils professionnels nomades sur à un usage raisonnable de ces outils et la nécessité de respecter les temps de repos minimum quotidien et hebdomadaire, ainsi que les amplitudes maximales de travail. Cette situation peut viser les salariés en télétravail, les salariés itinérants ou toute autre forme de travail à distance.

Il est rappelé que c'est dans le cadre de ses entretiens réguliers avec le manager (entretiens périodiques, entretien annuel...) que le salarié peut évoquer les questions liées à l'organisation et la charge de travail, à

l'exercice de son droit à la déconnexion et faire état, le cas échéant, d'une question ou d'une difficulté qui mettrait en jeu l'équilibre entre ses temps de vie professionnelle et personnelle.

- **Rôle des managers**

L'ensemble de la ligne managériale est tenu au respect des dispositions du présent avenant.

Le rôle de la ligne managériale dans sa dimension d'accompagnement et le comportement exemplaire des cadres sur la conciliation des temps de vie (professionnelle et privée) ~~pour eux-mêmes et leurs collaborateurs,~~ sont des conditions de réussite et de crédibilité des mesures instaurées.

Le manager direct, quelles que soient les responsabilités exercées et l'effectif dont il assume la charge, a un rôle essentiel d'exemplarité. Il est garant de la bonne répartition de la charge de travail et de l'équilibre des temps de vie au sein de son (ses) équipe(s). ~~et le premier maillon de la chaîne managériale.~~

C'est le manager qui peut, ~~en premier lieu,~~ à son niveau, alerter les services RH sur les pratiques qu'il estimerait à risque pour la santé/sécurité de son (ses) équipe (s) et c'est ~~à son niveau que~~ le salarié qui peut exercer un premier niveau d'alerte, dans le cas où il estime ne pas être en mesure de pouvoir exercer effectivement son droit à la déconnexion.

Article 6. Actions de sensibilisation et de formation

La Direction des Ressources Humaines a un rôle d'information, de sensibilisation et de formation à l'usage des outils digitaux.

En lien avec le management, il lui appartient de mettre en place les mesures de prévention destinées à préserver la santé/sécurité des salariés, à favoriser un usage mesuré et responsable de ces outils et de proposer un accompagnement adapté aux déploiements des technologies digitales.

Les entreprises du Groupe ~~veilleront à~~ poursuivront le déploiement de modules d'information, de prévention, de sensibilisation et de formation de leurs collaborateurs à l'usage des outils digitaux ~~et au travail à distance.~~ et à l'ensemble des nouveaux modes d'organisation du travail.

Article 7. Dispositifs de contrôle de l'usage des outils numériques

Les questions touchant à la répartition de la charge de travail, à l'équilibre entre les temps de vie et au droit à la déconnexion sont abordées ~~en premier lieu~~ dans le cadre des entretiens réguliers avec le manager et lors de l'entretien annuel.

En tout état de cause, tout salarié a la faculté d'alerter la Direction des Ressources Humaines de l'entreprise dans le cas où il estime qu'une question d'organisation, de charge de travail ou d'utilisation des outils professionnels, affectant l'équilibre entre la répartition des temps, déjà soulevée auprès de son manager, ~~n'a pas trouvé de solution.~~

La DRH a la responsabilité de mettre en œuvre les mesures d'investigation, ainsi que les mesures de traitement ~~correctrices ou plus coercitives,~~ proportionnées et adaptées, tout en devant informer les parties prenantes des suites données et des éventuelles adaptations susceptibles d'être proposées, au niveau individuel ou collectif.

Article 8. CHSCT / Commission Santé Sécurité au Travail (CSST)-Instances de représentation du personnel

Chaque année, ~~les instances de représentation du personnel habilitées reçoivent, le CHSCT ou le cas échéant la Commission Santé Sécurité au Travail, reçoit~~ une information sur le nombre de salariés ayant saisi la DRH sur une question d'organisation du travail, de charge de travail ou liée à l'utilisation des outils digitaux, affectant l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle, ~~et sur l'utilisation des outils de l'entreprise en dehors des temps de travail.~~

Les réponses/solutions apportées sont également portées à la connaissance de l'instance.

Article 9. Indicateurs

Indicateurs ajoutés aux indicateurs de suivi **annuel** de l'accord Groupe sur la Qualité de Vie au travail :

- Nombre et nature de saisines de la DRH (équilibre des temps/charge de travail/droit à la déconnexion...) **et réponses apportées** ;
- Nombre et nature d'actions de sensibilisation/formation à l'usage des outils digitaux/aux nouveaux modes d'organisation du travail.

TITRE IV – DISPOSITIONS FINALES

Article 10. Réexamen de l'accord/avenant

La Commission de dialogue social Groupe se réunira tous les 3 ans, 3 mois avant la date anniversaire d'entrée en vigueur du présent avenant afin de procéder à une évaluation :

- des conditions de la mise en œuvre de l'accord et de l'avenant, à partir notamment du dernier bilan présenté devant la commission de suivi et le Comité de Groupe,
- de l'application des dispositions relatives à la prévention des risques psychosociaux.

Ainsi, il pourra être complété ou modifié par voie d'avenant, si cela s'avérait nécessaire, notamment au regard des évolutions législatives et réglementaires.

Article 11. Formalités de dépôt

Conformément aux articles D. 2231-2, D. 2231-3, D. 2231-5, et D. 2231-6, L. 2261-1 et L. 2262-8, du Code du travail, le présent accord sera déposé en 2 exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique, auprès de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) de Paris et remis également en un exemplaire original, au Secrétariat-greffe du conseil de Prud'hommes, de Paris.

Fait à Paris, le 15 décembre 2017

En autant d'exemplaires originaux que de parties