This document has been downloaded from www.irshare.eu
You can also file your documents. Come and join us !

Este documento se ha descargado de www.irshare.eu
También puede archivar sus documentos.

Dieses Dokument wurde von www.irshare.eu heruntergeladen
Sie können Ihre Dokumente auch speichem. Machen Sie mit !

Ce document a été téléchargé sur www.irshare.eu
Vous pouvez aussi déposer vos documents. Venez nous rejoindre !

ACCORD EUROPEEN DU GROUPE GDF SUEZ

RELATIF

A L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

PREAMBULE

La performance et la capacité d'adaptation de l'entreprise reposent à la fois sur les relations collectives de travail et sur la reconnaissance de la place que chaque salarié y occupe en tant que personne.

Les hommes et les femmes constituant la principale ressource stratégique de l'entreprise, celle-ci doit se préoccuper du « *bien-être physique, mental et social* » [1] de tous ses salariés. Le travail, effectué dans des conditions adéquates, est source de socialisation, de reconnaissance et de réalisation personnelle. La qualité de vie au travail concerne tous les salariés de GDF SUEZ, quelles que soient leur entité d'appartenance et leur fonction dans l'organisation. Chacun est acteur de la qualité de vie au travail, pour lui-même et pour les autres. La qualité de vie au travail contribue ainsi directement à la performance sociale et économique de GDF SUEZ, et donc à sa pérennité.

La qualité de vie au travail, prise dans sa dimension collective et individuelle, englobe des éléments multiples relatifs à l'organisation du travail, l'ambiance, la culture d'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, le droit à l'erreur, la reconnaissance et la valorisation du travail effectué.

Cette attention portée à la dimension individuelle de chaque salarié doit notamment se concrétiser par la possibilité donnée, à chacun, de s'exprimer régulièrement et en confiance sur sa vie au travail et sur ses attentes.
Ces dernières portent généralement, et sans que cette liste soit exhaustive, sur :

- le contenu du travail confié et les conditions dans lesquelles il est réalisé,
- les possibilités d'évolution professionnelle,
- la compréhension des évolutions des organisations et des modes de travail,
- l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Le présent accord, conclu au niveau européen, définit un cadre de référence permettant la mise en œuvre, dans chaque pays et dans chaque entité, d'une dynamique d'amélioration de la qualité de vie au travail à travers le dialogue social et l'implication de toutes les parties prenantes de l'entreprise.

Cet accord prolonge et complète les engagements déjà pris par GDF SUEZ dans les accords et plans d'actions Groupe en matière de santé/sécurité et d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

[1] Selon la définition de la santé inscrite dans le Préambule de la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé

ARTICLE 1 : PERIMETRE DE L'ACCORD

Le présent accord s'applique à l'ensemble des filiales intégrées globalement dans le périmètre de consolidation de GDF SUEZ, ou qui sont détenues à plus de 50% sous réserve du respect du critère de l'influence dominante, dans l'Union Européenne et l'AELE (Association Européenne de Libre Echange).

Il sera aussi diffusé dans les filiales des pays candidats à l'Union Européenne qui devront respecter ces dispositions lors de leur intégration dans l'Union Européenne. Toutefois, si une organisation syndicale de l'entreprise le demande, une réunion s'organisera avec la Direction de l'entreprise pour discuter de l'éventuelle application volontaire de cet accord.

ARTICLE 2 : OBJECTIF DE L'ACCORD

L'objectif du présent accord est de favoriser les démarches d'amélioration de la qualité de vie au travail ce qui inclut de :

- favoriser l'expression des attentes et des perceptions des salariés en matière de qualité de vie au travail,
- augmenter la prise de conscience et la compréhension des enjeux de la qualité de vie au travail de chaque salarié pour lui-même et les autres,
- mobiliser tous les managers, des dirigeants aux encadrants de proximité, sur les enjeux managériaux de la qualité de vie au travail,
- placer la qualité de vie au travail au cœur d'un dialogue social organisé et structurant,
- donner aux entités un cadre méthodologique commun qui permette d'identifier les actions à mettre en œuvre en priorité.

ARTICLE 3 : THEMATIQUES SUR LESQUELLES PORTENT LES DEMARCHES D'AMELIORATION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Afin de favoriser les démarches d'amélioration de la qualité de vie au de travail, il convient de pouvoir identifier, par un examen systématique de plusieurs thématiques, les plus fortes attentes des salariés.

Ces attentes peuvent porter sur les éléments objectifs qui structurent l'organisation de l'entreprise (1 & 2), sur les relations interpersonnelles (3 & 4) et sur les perceptions et attentes individuelles (5 & 6).

Les thématiques identifiées sont :

1. **L'organisation générale de l'entreprise** : existence et/ou mise à disposition des organigrammes, missions et activités des différentes directions, règles de gouvernance, procédures de fonctionnement, identifications des risques liés à la nature des activités de l'entreprise, procédure de gestion des événements graves**…**

2. **Le contenu et les conditions de travail :** définition des fonctions et des responsabilités, périmètre et volume d'activité, degré d'autonomie dans l'organisation du travail, variété des missions dans le respect des compétences de chacun, environnement physique de travail…

3. **Les relations humaines et de travail internes et externes** : dialogue social, connaissance et partage de la culture et des valeurs de l'entreprise, respect, écoute, reconnaissance du travail réalisé, partage de l'information, participation aux réflexions et décisions, environnement psychique de travail (détection des situations d'isolement ou de harcèlement avérées ou potentielles)…Cette attention à la qualité des relations humaines externes vise également les sous-traitants.

4. **Les transformations et la conduite du changement** dans le cadre d'évolution d'organisations et/ou du développement de nouveaux modes et rapports au travail (impact du numérique, travail à distance, travail en mode projet…) : raisons et objectifs des changements, modalités de mise en œuvre, partage à tous les niveaux de l'organisation dans le respect des prérogatives des instances de représentation des salariés, retours d'expérience…

5. **Les possibilités de réalisation et de développement professionnel** : reconnaissance et développement des compétences par la formation, la mise en situation, la participation à des projets transverses et à des communautés de pratiques, accompagnement et sécurisation des parcours professionnels, transmission des savoirs et de l'expérience (mentoring, tutorat,…), perspectives de promotion…

6. **La conciliation entre vie professionnelle et vie privée** : rythmes et horaires de travail, respect de la vie familiale, accès à des services de proximité (commerces, transports, loisirs)…

ARTICLE 4 : CADRE METHODOLOGIQUE DE MISE EN ŒUVRE DES PLANS D'ACTIONS LOCAUX

Au sein de chaque entité, la direction constitue une équipe pluridisciplinaire afin de conduire la démarche « qualité de vie au travail ».

Cette équipe pluridisciplinaire est composée :

- D'une part, de la direction
- Et, d'autre part, des représentants des salariés : représentants syndicaux et/ou comité d'entreprise et/ou instances de suivi de la santé/sécurité, selon les règles et les usages du pays et de l'entité.

- Elle est assistée, par des personnes qualifiées telles que : experts santé/sécurité et ressources humaines, médecins du travail, assistantes sociales, psychologues, ergonomes....

L'ensemble de la démarche est menée par l'équipe pluridisciplinaire selon les 3 étapes décrites ci-après :

1. **Partager et échanger sur chacune des 6 thématiques listées à l'article 3 du présent accord afin :**
- que chaque membre de l'équipe pluridisciplinaire ait une bonne **compréhension et appropriation** des attentes individuelles en matière de qualité de vie au travail,
- **et que soit élaboré un diagnostic** de la situation de l'entité.

   Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci sont déterminantes dans la perception de la qualité de vie au travail. Le diagnostic intégrera systématiquement une analyse des politiques, pratiques, process et outils déjà mis à disposition des salariés pour leur permettre d'exprimer leurs perceptions et attentes sur leur vie au travail (une aide au diagnostic est proposée à titre illustratif en annexe 1).

   Ce diagnostic se complète de l'ensemble des indicateurs sociaux pertinents et existants dans l'entité (cf. en annexe 2 des exemples d'indicateurs).

   Une attention particulière est apportée aux facteurs de risques psychosociaux.

2. **Définir les actions à mener** : chaque entité définit son plan d'actions en lien avec le diagnostic établi et partagé. Ce plan d'actions comprend des indicateurs de suivi et un calendrier de mise en œuvre.

   Il doit notamment contenir des actions spécifiques visant à renforcer, ou mettre en place, des modalités d'expression des perceptions et attentes des salariés sur leur vie au travail tels que baromètre social, enquête d'engagement, dispositif d'écoute interne et/ou externe, réunion d'équipe régulière…

Chaque entité du Groupe définit le périmètre de mise en œuvre et les modalités de déclinaison les mieux adaptés à cette démarche qui s'inscrit nécessairement dans la durée, donc sur plusieurs années.

Chaque entité réalise les 2 premières étapes (diagnostic, recueil des attentes et plan d'actions) de la démarche au cours de l'année 2015. Cette démarche se renouvelle ensuite selon un cycle régulier propre à chaque entité.

Les entités veillent à bâtir un plan d'actions ambitieux et cohérent au regard du diagnostic.

Celles qui ont déjà engagé des actions contribuant à l'amélioration de la qualité de vie au travail vérifient, au cours de l'année 2015, si ces actions doivent être complétées au regard des 6 thématiques listées à l'article 3. Cette démarche (vérification et complément éventuel) est menée par l'équipe pluridisciplinaire dans une recherche d'amélioration continue.

3. **Assurer le suivi et le retour d'expérience du plan d'actions** : afin d'en mesurer l'efficacité et d'y apporter les correctifs éventuellement nécessaires. Ce suivi est assuré une fois par an.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION DU GROUPE EN TERMES DE COMMUNICATION ET DE MISE EN OEUVRE

La Direction de GDF SUEZ veille à ce que le présent accord soit communiqué auprès des parties prenantes du Groupe :

- ses dirigeants et managers afin de les mobiliser sur les enjeux managériaux de l'amélioration de la qualité de vie au travail,
- l'ensemble de ses salariés, chacun étant acteur de la qualité de vie au travail pour lui-même et pour les autres. La communication sera assurée dans toutes les langues nécessaires,
- ses filières ressources humaines et santé/sécurité en tant que conseils et appuis des managers dans l'exercice de leurs rôles d'encadrement et d'amélioration des conditions de travail de leurs équipes,
- ses représentants des salariés et les organisations syndicales en tant qu'acteurs du dialogue social,
- ses fournisseurs et sous-traitants en les encourageant à appliquer à leurs propres salariés les principes du présent accord et en les informant que des situations avérées, qui n'en respecteraient pas l'esprit, pourraient remettre en cause leurs relations commerciales avec le Groupe.

Chaque Direction de Branche s'engage à s'assurer que le présent accord est déployé au sein de ses Business Units et entités appartenant au périmètre défini à l'article 1, sous la forme adaptée à leur contexte et pouvant inclure une négociation.

De plus, pour favoriser la mise en œuvre de l'accord, un séminaire européen de lancement sera organisé dans les 6 mois de sa signature en coordination avec les fédérations syndicales européennes. Ce séminaire réunira des partenaires sociaux, le management et des représentants des filières ressources humaines et santé/sécurité.

ARTICLE 6 : CLAUSE DE NON REGRESSION

Les clauses du présent accord ne peuvent en aucun cas constituer un motif de réduction des obligations sur le thème de la qualité de vie au travail déjà prévues par les législations nationales, européennes et/ou les conventions collectives locales.

ARTICLE 7 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord entrera en vigueur le jour de sa signature.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 8 : SUIVI DU PRESENT ACCORD

Le suivi du présent accord est réalisé par une commission composée de 15 membres qui se réunit une fois par an. La commission comporte dans la mesure du possible un nombre équilibré d'hommes et de femmes.

En cas de grief (non respect de l'accord et de son application) et si le processus local de discussion n'a pas débouché sur une solution, le dossier peut être présenté aux Fédérations européennes accompagné de tous les documents nécessaires concernant le grief. Une réunion sera alors organisée entre une délégation des fédérations européennes et la direction afin d'étudier l'affaire et les mesures appropriées pour trouver une solution à ce grief.

Les membres sont désignés par les fédérations syndicales européennes signataires du présent accord, sur proposition des organisations syndicales des différents pays.

ARTICLE 9 : INTERPRETATION ET REVISION DE L'ACCORD

Le présent accord sera traduit dans les langues du périmètre d'application de l'accord.

Il est convenu que seule la version rédigée en français (version signée) fait foi entre les parties signataires.

Les questions d'interprétation relatives au présent accord relèvent de la commission de suivi de l'accord mentionné à l'article 8.

Les parties signataires pourront réviser le présent accord en respectant un préavis de 3 mois et en invitant un groupe spécial de négociation désigné par les fédérations syndicales européennes signataires.

<u>ARTICLE 10</u> : DEPOT DE L'ACCORD

Le présent accord sera déposé auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), dans le ressort de laquelle est situé le siège social de GDF SUEZ SA.

De plus, un exemplaire sera déposé au greffe du conseil de prud'hommes, dans le ressort duquel est situé le siège social de GDF SUEZ SA.

Le 27 novembre 2014

Pour GDF SUEZ SA et ses filiales remplissant les conditions définies à l'article 1 de l'accord :

Le Président :

Gérard MESTRALLET

Et les deux fédérations syndicales européennes, dument mandatées par leurs membres :

EPSU	**IndustriAll Europe**
Jan Willem GOUDRIAAN	**Sylvain LEFEBVRE**

Ont été nommés au Groupe Spécial de Négociation et ont participé aux réunions de négociations :

Allemagne : Herbert FRISCHMANN
Belgique : Wilfried GEMELS, Marc ROEDOLF, Peter VANAUTRIJVE
Espagne : Jose Luis ARRUFAT
France : Nelly CHARRIAT, Isabelle HERCHEN, Yves LEDOUX, Didier MICHEL, Marie-Hélène NOTIS, Arnauld PRIGENT, Jacky ROUCHOUSE, Thomas CLAIN
Hongrie : Sandor DARU
Italie : Antonino MEZZAPELLE
Norvège : Gunn Heidi JENTOFT
Pologne : Leszek KASINSKI
Roumanie : Daniel GLEVAN

ANNEXE 1 : AIDE AU DIAGNOSTIC

Réflexion sur la méthodologie

Ce document constitue une aide au diagnostic dont l'équipe pluridisciplinaire (telle que définie à l'article 4) peut choisir ou non de s'inspirer.

L'équipe pluridisciplinaire doit tout d'abord s'approprier l'accord et partager les objectifs de la démarche. Un partage au sein de l'équipe pluridisciplinaire sur les modalités d'organisation des échanges (contribution, planning, méthodes de décision, éléments d'information fournis…) est souhaitable.

En termes de méthodologie, l'entité choisit la modalité d'élaboration du diagnostic qui lui parait la plus pertinente au regard de son contexte et des éléments déjà existants. Elle veille à utiliser au mieux les informations et études existantes pour réaliser le diagnostic, notamment celles faisant part des attentes directes des salariés.

En dernier lieu, l'équipe pluridisciplinaire analyse les différentes données et détermine les points forts et points d'amélioration pour chacun des six thèmes identifiés par l'accord. Le plan d'actions est ensuite construit en mettant en avant une ou plusieurs actions prioritaires par thème.

Pour aider l'équipe pluridisciplinaire à hiérarchiser les actions, celle-ci peut utiliser une grille d'analyse permettant de les positionner selon les deux dimensions suivantes : facilité de mise en œuvre et impact. Ainsi, les idées faciles à mettre en œuvre et produisant le plus fort impact ressortiront plus facilement de cette grille d'analyse.

Précisions sur le contenu

Le diagnostic doit passer en revue chacun des 6 thèmes.

1. L'organisation générale de l'entreprise

Ce thème vise à valider la possibilité pour un salarié d'accéder à l'information sur la stratégie, les enjeux, les organisations, modes de régulation et processus du Groupe, de la Branche, de la BU ou de l'entité.
Ainsi, il peut s'agir, par exemple, de s'interroger sur l'existence d'organigrammes de l'entité ou de documents présentant les missions des services/départements au sein de l'entité. Il est important également de vérifier l'existence de procédures et process de travail. Cette information peut éventuellement prendre la forme d'articles dans une revue ou de lettre d'information diffusée aux salariés de l'entité.

Exemples :
Avez-vous mis à disposition des salariés des organigrammes et des éléments d'informations sur le fonctionnement général de l'entreprise ?

Le responsable hiérarchique est-il basé dans les mêmes locaux que vous ? Si non, combien de fois par an, le/la rencontrez-vous ?

Etes-vous régulièrement informés sur la vie de votre entité au travers de réunions ou d'outils de communication ? projets, enjeux ?

Existe t-il des procédures pour la gestion des risques et plus spécifiquement en cas de gestion d'événements graves : accidents mortels, suicides, harcèlement, agressions, burn-out... ?
…

2. Le contenu et les conditions de travail

Ce thème cherche à observer la compréhension et les attentes des salariés en ce qui concerne leurs missions, leurs activités ainsi que les conditions dans lesquelles ils les exercent : conditions physiques ou psychologiques.

Exemples :
Chaque salarié bénéficie t-il d'un entretien annuel (fixation des missions, des objectifs et des moyens) ?

Est-ce que certains salariés doivent effectuer leur travail dans des conditions les mettant en présence de facteurs pouvant être dangereux pour la santé (produits chimiques, poussières, bruit,. .) ?

L'activité de certains salariés génère-t-elle des postures difficiles ou inconfortables ? Des aménagements ont-ils été mis en place ou réfléchis ?

Les salariés peuvent ils s'exprimer sur l'organisation de leur activité ?

Les salariés, qui ont des relations fréquentes avec la clientèle, sont-ils formés à l'accueil des demandes ?

Les salariés disposent-ils des moyens pour leur permettre de réaliser leur activité (adéquation charge de travail/moyen) ?
…

3. Les relations humaines et de travail internes et externes

Ce thème s'intéresse à l'existence d'un dialogue social au sein de l'entité. L'objectif est également de mesurer la capacité qu'ont les salariés de s'exprimer et d'être reconnus.

Exemples :
Des rencontres régulières entre collaborateurs et manager/responsable hiérarchique (réunion d'équipe, entretien) sont elles prévues pour déterminer des objectifs, faire un point d'avancement et déterminer les moyens nécessaires (formation, stage, …), et notamment lorsque les lieux de travail du manager et des équipes sont différents ?

Existe-t-il un processus d'intégration des nouveaux arrivants permettant de faciliter leur prise de fonction ?

Vous sentez vous concernés par le bien être de vos collègues/collaborateurs/sous-traitants ?

La sélection des sous-traitants devrait-elle faire l'objet d'une étude prenant en compte le comportement de ces entreprises envers leurs salariés ?

Des formations/sensibilisation au management sont-elles proposées ?

La coopération et l'échange entre équipes sont-elles favorisées au sein de votre entité ? La bienveillance et notamment l'acceptation des erreurs est-elle une dimension mise en œuvre dans votre entité ?

Votre entité favorise-t-elle l'existence de moments de convivialité ?
…

4. Les transformations et la conduite du changement

Dans ce chapitre, sont par exemple identifiés les mécanismes d'information, de communication voire de formation lors de modifications d'organisation ou de développement de nouveaux modes de travail (évolution outils,…)

Exemples :
Si votre entité a vécu ou vit des évolutions d'organisation/ évolutions de méthode de travail, comment les salariés sont-ils informés de ce projet et de ses étapes ? Comment peuvent-ils échanger sur le projet ?

Dans un contexte d'évolution, existe-t-il un processus d'écoute, d'accompagnement / de soutien des collaborateurs (formation, information régulière, suivi…) ?

Avez-vous la possibilité de vous exprimer sur l'organisation du travail/réorganisation ?
…

5. Les possibilités de réalisation et de développement professionnel

Cette dimension permet d'identifier les dispositifs existants ou à renforcer pour accompagner la reconnaissance et le développement des compétences des collaborateurs.

Exemples :
Un dispositif de publication des emplois disponibles dans votre entité/business unit existe-t-il ?

Un entretien est-il prévu régulièrement entre collaborateur et manager pour échanger sur les besoins d'accompagnement, les souhaits/besoin d'évolution et sur la rémunération ?

Les salariés sont-ils valorisés lorsqu'un travail est bien fait ?

6. La conciliation entre vie professionnelle et vie privée

Dans cette partie sont étudiés notamment les horaires de travail et les horaires de réunion. Peuvent être également recensés les accès à des services de proximité (crèche,…).

Exemples :
Votre entité permet-elle l'accès à des services de proximité (crèche, transport, sport, commerces de proximité,…) ?

Existe-t-il une charte des réunions et du bon usage des outils informatiques, notamment la messagerie électronique ?

Les salariés sont ils amenés à effectuer régulièrement des heures supplémentaires ?
Les horaires de travail sont ils flexibles ?

Existe-t-il une prise en compte des contraintes familiales et aspirations personnelles dans l'organisation du travail ?

Dans quelle mesure votre entreprise prend-elle en compte les problèmes de déplacement (temps de trajet, déplacement professionnel,…) ?

ANNEXE 2 : EXEMPLES D'INDICATEURS DE DIAGNOSTIC

Pour conduire la phase de diagnostic, l'équipe pluridisciplinaire identifie les indicateurs pertinents :

- ceux existants et figurant déjà dans les reportings sociaux (non financiers), y compris dans le domaine santé sécurité,

- ceux à initier à l'occasion de la démarche de diagnostic sous réserve qu'ils soient aisés à collecter.

Exemples d'indicateurs pouvant être utilisés lors de la phase de diagnostic :

L'organisation générale de l'entreprise
Existence d'outils de communication sur l'entité : nombre de réunions, nombre de parutions d'outils de communication
…
Le contenu et les conditions de travail
Taux d'heures supplémentaires payées/heures travaillées
Absentéisme
Taux d'accident du travail
Nombre de personnes exposées de façon habituelle ou régulière au bruit (>80 décibels)
…
Les relations humaines et de travail internes et externes
Nombre de réunions avec les représentants du personnel
Existence d'un entretien annuel
…
Les transformations et la conduite du changement
Existence de communication vers les salariés (document ou réunion) si projet d'évolution d'organisation
Nombre de réunions d'information sur les projets d'évolution
…
Les possibilités de réalisation et de développement professionnel
Nombre de salariés promus dans l'année
Taux de l'effectif formé
Existence d'un lieu de parution des offres d'emplois internes disponibles
…

La conciliation entre vie professionnelle et vie privée
Existence d'une charte sur le temps de travail
Existence de services à proximité
Possibilité d'avoir des horaires flexibles
…