

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.

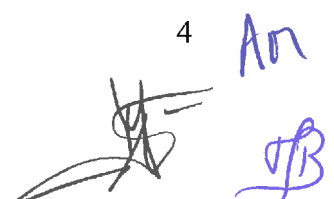
Il est conclu l'accord suivant :

SOMMAIRE :

| | |
|---|-----------|
| PREAMBULE : | 5 |
| Article 1 : Champ d'application | 5 |
| 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 | 7 |
| Article 3.3 : Le rôle de la Direction des Relations et des Ressources Humaines | 8 |
| Article 3.4 : Le rôle des services de santé au travail | 8 |
| 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 | 9 |
| 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 : Étude annuelle de la fidélisation des collaborateurs | 11 |
| Article 5 : Mesures visant l'amélioration de la Qualité de vie au Travail | 11 |
| Article 5.1 : L'organisation du travail et contenu du travail | 11 |
| Article 5.1.1 : Le télétravail et le développement des nouveaux modes d'organisation du travail | 11 |
| a) Le télétravail | 11 |
| b) Le travail à distance | 12 |
| c) La mise en place de tests de formes innovantes d'organisation du travail | 14 |
| d) Le recours aux "Jobs étudiants" | 14 |
| Article 5.1.2 : Accompagnement des collaborateurs dans la transformation de l'entreprise | 15 |
| a) Utilisation des outils « google » | 15 |
| b) Promouvoir une culture digitale au sein de l'entreprise | 15 |
| c) Utilisation des outils digitaux et/ou nouvelles méthodes de travail | 16 |
| Article 5.1.3 : Mise en place d'un dispositif de "Mécénat de compétences" | 17 |
| Article 5.1.4 : Mesures en faveur de la mobilité professionnelle | 17 |
| a) " Vis mon job " | 17 |
| b) La mobilité volontaire sécurisée | 18 |
| Article 5.1.5 : Mise en place des nouveaux outils RH | 18 |
| Article 5.1.6 : Mise en place d'un guide pratique sécurité | 19 |
| Article 5.2 : Les relations sociales et les relations de travail | 19 |
| Article 5.2.1 - Renforcer la solidarité avec la mise en place de l'arrondi de salaire | 19 |
| Article 5.2.2 : Former les managers aux fondamentaux du management | 20 |
| Article 5.2.3 : Améliorer et faciliter l'accès à l'information | 20 |
| Article 5.3 : Bien-être et environnement de travail | 21 |
| Article 5.3.1 : Agir sur les accidents du travail et les risques psychosociaux (RPS) | 21 |

AM
SDP

| | |
|---|-----------|
| Article 5.3.2 : Amélioration des vêtements de travail | 22 |
| Article 5.3.3 : Amélioration des locaux sociaux | 22 |
| Article 5.3.4 : Mise en place de temps d'échanges collectifs sur le travail | 22 |
| Article 5.3.5 : Prévention et accompagnement des collaborateurs face à des situations difficiles avec un public externe | 23 |
| Article 5.4 : Habitudes de vie et conciliation vie privée – vie professionnelle | 24 |
| Article 5.4.1 : Le « droit à la déconnexion » | 24 |
| Article 5.4.2 : Règles liées au temps de trajets pour les formations | 25 |
| Article 5.4.3: Process de "levée de doute" en cas de déclenchement de l'alarme du centre | 26 |
| Article 5.4.4 : Sensibilisation des collaborateurs à préserver leur capital santé | 26 |
| Article 5.5 : Les actions visant au développement personnel des collaborateurs | 26 |
| Article 6 : Communication autour de l'accord | 27 |
| Article 7 : Calendrier prévisionnel des mesures | 27 |
| Article 8 : Le suivi du présent accord | 29 |
| Article 9 : Durée de l'accord | 30 |
| Article 10 : Révision | 30 |
| Article 11: Adhésion | 30 |
| Article 12 : Dénonciation | 30 |
| Article 13 : Dépôt et publicité | 31 |



PREAMBULE :

NORAUTO et ses partenaires sociaux entendent placer la Qualité de Vie au Travail au coeur de la politique sociale de l'entreprise. Dans le prolongement des accords existants (handicap, égalité professionnelle, intergénération...) et sur la base des études et des tests effectués dans le cadre de l'accord expérimental en faveur de la QVT signé en octobre 2016, Norauto et ses partenaires sociaux souhaitent renforcer les démarches d'améliorations continues de la QVT menées dans l'entreprise, à travers le présent accord.

Norauto et ses partenaires sociaux souhaitent placer la Qualité de Vie au Travail des collaborateurs comme une des priorités de l'entreprise et atteindre un équilibre entre la QVT, la performance collective et la satisfaction de nos clients.

L'objectif de l'accord expérimental signé en 2016 était 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.

Dans le prolongement de l'accord expérimental et en lien avec l'accord GPEC, le présent accord, a pour objectif d'accompagner nos collaborateurs dans l'évolution de l'entreprise, de leur métier et de leur compétence, dans le cadre notamment de la transformation numérique. D'autre part, le présent accord s'inscrit pleinement dans l'objectif de l'entreprise, de développer l'attractivité de la marque employeur pour attirer de nouveaux talents, fidéliser et renforcer l'engagement de nos collaborateurs.

Norauto et ses partenaires sociaux souhaitent rappeler que 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 s'inscrit donc dans la continuité de ces derniers et en complément des démarches et mesures déjà en vigueur.

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.

Sa définition, sa conduite et son évaluation sont des enjeux qui doivent être placés au coeur du développement du dialogue social.”

La loi Rebsamen du 17 août 2015 a institué, à compter du 1^{er} 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 ;
- 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 1^{er} janvier 2016) ;

SD

AM
TB

- 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 et ses partenaires sociaux souhaitent pérenniser les actions engagées dans l'accord expérimental et aller plus loin dans la mise en oeuvre d'une politique d'entreprise en faveur de la Qualité de Vie au Travail, à travers le présent accord.

Avant d'aborder les différentes mesures du présent accord, 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.

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,

7 AN
SD
JB

- 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.

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.

La direction des relations et des ressources humaines a notamment un rôle de veille, d'alerte et de remontée d'informations sur les conditions de vie au travail. Sa mission est essentielle notamment en terme d'accompagnement et de conseil des managers ou de leurs équipes et, si nécessaire, en terme d'orientation 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, DRRH...)
- 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.

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 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,
- de sensibiliser toutes les parties prenantes de l'entreprise à la question de la Qualité de Vie au Travail.

Article 4.1 : Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction portant sur différents thèmes (cadre de travail, reconnaissance...) sera organisée chaque année auprès des collaborateurs.

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

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.

- 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/taux de fréquence, indice/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 fidélisation (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 du présent accord. Ils permettront, entre autre, d'évaluer les résultats des mesures engagées et également d'orienter les actions prioritaires et/ou urgentes.

Article 4.3 : Étude annuelle de la fidélisation des collaborateurs

L'analyse du taux de fidélisation permet d'identifier les éventuels facteurs favorables ou défavorables sur la Qualité de Vie au Travail et de comprendre les motifs de départs des collaborateurs. Les résultats de ces études 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.



AM
JB

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

Norauto entend approfondir les expérimentations en matière d'organisation du travail qui permettent à l'entreprise de proposer des modèles innovants pour améliorer son efficacité collective et au salarié d'intégrer une meilleure conciliation vie privée et vie professionnelle.

Dans ce contexte, Norauto souhaite développer les mesures suivantes :

- a) le télétravail
- b) le travail à distance
- c) les tests de nouvelles organisations du travail
- d) le recours aux jobs étudiants

a) 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.

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.

Le télétravail au sein de Norauto est encadré par un accord d'entreprise signé avec les partenaires sociaux le 18 décembre 2015 ainsi que par les articles L 1222-9 et suivants du code du travail (issus de l'ordonnance n° 2017-1387 relative à la prévisibilité et à la sécurisation des relations de travail du 22 septembre 2017).

b) Le travail à distance

Norauto a également lancé le 1^{er} mars 2016 un test sur le « travail à distance » dont le terme correspond à celui de l'accord expérimental.

Norauto souhaite pérenniser ce dispositif innovant d'organisation du travail dans le cadre du présent accord. Ce dispositif vise d'une part à optimiser le fonctionnement de l'entreprise, en le rendant plus souple et plus agile, tout en répondant favorablement aux attentes de ses collaborateurs et de ses clients.

D'autre part, le travail à distance vise également à renforcer les liens, la collaboration et la proximité entre les fonctions « services centraux » et le réseau pour plus de synergie et de partage.

Définition du travail à distance :

Le travail à distance est entendu comme une forme d'organisation et de réalisation du travail, dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur (où est habituellement affecté le collaborateur) est effectué par un collaborateur, de manière volontaire, hors de ces locaux de façon régulière ou occasionnelle, en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Pour autant, travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ne suffit pas à conférer au collaborateur la qualité de collaborateur travaillant à distance. En effet, sont exclues de la définition de travail à distance, les activités nomades qui, par nature, ne peuvent pas être réalisées dans les locaux de l'entreprise où est affecté le collaborateur, et pour lesquelles les technologies de l'information et de la communication ont seulement pour objet de faciliter le travail et le contact avec l'entreprise.

Mise en place du travail à distance :

Le travail à distance revêt un caractère volontaire et l'initiative de la demande revient au collaborateur. Le passage à une situation de travail à distance est néanmoins subordonné à l'accord du manager.

Par conséquent, le collaborateur, qui souhaite bénéficier de ce mode d'organisation du travail, doit en faire la demande via le formulaire disponible sur le Portail interne.

Le lieu où peut s'effectuer le travail à distance :

1) Travail à distance à domicile

Le travail à distance peut s'effectuer exceptionnellement à domicile, pour répondre ponctuellement à un besoin du collaborateur. Il est réalisé au domicile déclaré du collaborateur, dans un environnement propice au travail et à la concentration.

En cas de travail à distance effectué régulièrement au domicile du collaborateur, il convient de se référer aux dispositions de l'accord relatif au télétravail.

Le domicile s'entend comme le lieu de résidence habituel sous la responsabilité pleine et entière du collaborateur, qui a fait l'objet d'une déclaration auprès du service Administration du Personnel.

Afin de s'assurer que le collaborateur travaille dans de bonnes conditions, ce dernier devra, préalablement à tout travail à distance à domicile, signer une « déclaration de conformité » de son logement et fournir à l'entreprise une attestation d'assurance, prouvant qu'il a bien informé sa compagnie d'assurance qu'il exerce à son domicile une activité professionnelle couverte par sa multirisque habitation.

2) Travail à distance dans un « télécentre » identifié par l'employeur

Le « télécentre » s'entend comme un centre « Norauto » situé à proximité du lieu de résidence du collaborateur, dans lequel ce dernier trouve un environnement de travail adapté à l'exercice de son métier dans les conditions professionnelles et de sécurité correspondant à son contrat de travail.

La Direction souhaitant favoriser les relations entre le Réseau et les Services Centraux, le travail à distance en « télécentre » est ouvert au sein des centres Norauto disposant d'espaces de travail pouvant accueillir des collaborateurs.

Avant tout travail à distance au sein d'un centre, il est demandé au collaborateur d'informer le centre suffisamment à l'avance de sa venue afin de réserver un espace de travail.

La liste des « télécentres » accessibles en travail à distance sera publiée sur le Portail Norauto.

Il est précisé que le trajet domicile – travail à distance en « télécentre » est à la charge exclusive du collaborateur.

Travail à distance dans un tiers lieu autorisé par l'employeur

De manière plus exceptionnelle, le travail à distance peut s'effectuer dans un tiers lieu (hors des locaux de l'entreprise), identifié et défini en accord avec le manager, afin de favoriser le «coworking », c'est-à-dire le travail collaboratif.

La liste des espaces de co-working sera publiée sur le Portail Norauto.

Le trajet domicile – travail à distance dans un tiers lieu est à la charge exclusive du collaborateur.

c) 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, tester de nouvelles formes d'organisation du travail qui pourraient répondre aux attentes des collaborateurs.

Ces expérimentations avec les centres et services volontaires se feront dans un cadre défini.

Un « Laboratoire du travail » sera mis en place afin de faciliter l'émergence de nouvelles formes d'organisation du travail et de pratiques de travail. Grâce aux études menées par Norauto et les idées remontées par les collaborateurs, ce « Laboratoire du travail » aura pour objectifs de détecter de nouvelles tendances en matière d'organisation du travail et de les tester dans les centres ou services volontaires. Il s'agira d'identifier les pratiques qui répondent le mieux aux attentes des collaborateurs notamment en matière de conciliation vie privée – vie professionnelle (exemples de tests: semaine à 4 jours, les «horaires à la carte»).

Ce « laboratoire du travail » sera composé par des collaborateurs de la DRRH, du réseau, d'un membre de chaque organisation syndicale signataire du présent accord et tout collaborateur ayant une expertise sur le sujet. La Direction de Norauto décidera, en lien avec le « laboratoire du travail », de l'opportunité de généraliser ou non les différents tests réalisés.

Ces tests seront présentés régulièrement en commission de suivi du présent accord.

d) Le recours aux "Jobs étudiants"

Afin de répondre aux attentes des collaborateurs en termes de conciliation vie privée – vie professionnelle et d'organisation du centre, Norauto va renforcer le recours aux "jobs étudiants".

En effet, les études turn-over réalisées ces dernières années mettent en avant la nécessité de mettre en place une organisation qui nous permet par exemple d'accorder plus de repos le samedi, de réduire l'amplitude horaire de nos collaborateurs afin de leur permettre d'avoir une meilleure qualité de vie.

Les jeunes étudiants seront embauchés, prioritairement en CDI avec un volume d'heures d'au moins 8h à 10h, en, fonction de la configuration du centre. Ce volume d'heures pourra être augmenté au regard des besoins du centre, notamment pendant les périodes de fortes activités, pendant les périodes de vacances scolaires etc.

Norauto s'engage à tout mettre en oeuvre pour faciliter l'intégration et la prise de poste de ces jeunes (par le biais de formations et d'un parcours d'intégration sur mesure...), afin qu'ils vivent pleinement cette expérience professionnelle au sein de notre entreprise.

Le recours aux "jobs étudiants" est une formidable opportunité pour Norauto d'enrichir un vivier de futurs talents et de former des jeunes à nos métiers. Ce type de contrat doit également nous permettre d'améliorer la Qualité de Vie au Travail et la fidélisation de nos collaborateurs.

Pour développer le recours aux "jobs étudiants", Norauto s'engage à déployer chaque année une campagne de recrutement à destination des étudiants et à sensibiliser ses managers sur les avantages à recourir à ce type de contrats.

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

a) 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.

SD

AM
JB

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

Norauto a réalisé 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 a permis de mettre en place un dispositif d'accompagnement ciblé et adapté qui sera notamment animé au niveau de chaque secteur.

Ce dispositif fera l'objet d'un bilan lors de la commission de suivi du présent accord.

b) Promouvoir une culture digitale au sein de l'entreprise

Cet accord s'inscrit dans un contexte de transformation numérique qui impacte non seulement le monde du travail et ses organisations, les conditions de travail, mais la société dans son ensemble.

Cette évolution conduit à intégrer une dimension de plus en plus collaborative provenant de l'influence notamment des réseaux sociaux qui permettent l'expression de chacun et les échanges entre tous.

L'accélération et la généralisation du numérique, des nouvelles technologies continueront à entraîner de profondes transformations de nos méthodes de travail, de nos métiers, de notre mode de management etc.

Dans ce contexte, Norauto souhaite relever le défi de la transformation numérique, source d'opportunité et d'enjeux.

Afin que chacun à l'avenir soit en capacité d'exercer son métier dans cet environnement en pleine mutation, et dans le cadre de l'acquisition et/ou développement de l'autonomie dans la maîtrise des outils numériques, Norauto souhaite mettre en place les actions suivantes, en portant une attention toute particulière pour les centres :

- Poursuivre la mise en place des « Rendez-vous Geek » pour l'ensemble des collaborateurs : il s'agit d'ateliers visant à faire découvrir aux collaborateurs les nouvelles technologies (réalités virtuelle et augmentée...), de nouvelles façon de travailler, les différents réseaux sociaux (Viadeo, LinkedIn, Facebook, Twitter...), les applications et leurs fonctionnalités (Pocket, Pinterest...) Ces ateliers visent à sensibiliser les collaborateurs aux usages qu'ils peuvent faire de ces outils notamment dans leur métier.
- Organiser chaque année au sein de l'entreprise une journée de sensibilisation sur la « Transformation numérique » afin de faire prendre conscience des enjeux stratégiques qui y sont liés (sensibiliser les collaborateurs sur les innovations à venir notamment sur le marché de l'automobile : véhicule connecté, véhicule autonome... ; faire un retour des innovations annoncées au salon Consumer Electronic Show...).
- Mettre en place et diffuser un glossaire du vocabulaire de la transformation numérique (Portail RH, Synchro) afin de familiariser les collaborateurs.

Norauto souhaite également rappeler que dans le cadre de l'accord intergénérationnel signé le 6 février 2017, l'entreprise s'est engagée à encourager le mentoring (mentorat)¹ et le reverse mentoring² (mentorat inversé) afin d'accompagner nos collaborateurs plus âgés dans l'appropriation des outils digitaux (article 6 de l'accord intergénérationnel).

Par ailleurs, afin de donner une visibilité et permettre les échanges sur l'ensemble des projets numériques et de transformation de l'Entreprise, Norauto a créée une Commission de la transformation. Cette commission est composée de membres du Comité Central d'Entreprise et de la Direction de Norauto. L'objectif de cette commission est de faire en sorte que nos représentants du personnel, et plus largement nos collaborateurs, soient partie prenante de la politique de l'entreprise en matière numérique et de transformation.

c) 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.

Norauto s'engage à intégrer les enjeux humains (conditions de travail, qualité de vie au travail) dans tous projets d'entreprise.

Dans le même temps, Norauto prend également en compte l'ensemble des enjeux liés aux conditions de travail et à la sécurité de nos collaborateurs en intégrant dans le groupe métiers atelier, le Responsable Hygiène Sécurité qui apporte un éclairage sur les exigences légales et humaines sur les projets de nouveaux process ou concept.

Article 5.1.3 : Mise en place d'un dispositif de "Mécénat de compétences"

Norauto souhaite proposer à ses collaborateurs, la possibilité de mettre leurs compétences à disposition d'une association à but non lucratif, pendant leur temps de travail tout en conservant leur rémunération.

Ainsi les collaborateurs qui le souhaitent pourraient mettre leur savoir-faire au service d'une cause valorisante et qui donne du sens à leur action, et ce pendant leurs heures de travail.

Par ce prêt de main d'oeuvre à titre gracieux, Norauto permet d'une part aux associations de bénéficier de l'apport de compétences métiers qu'elles n'ont pas forcément (comptabilité, juridique, communication, informatique...) ainsi que de pouvoir mener l'accompagnement de personnes en difficulté dans leurs études, leur recherche d'emploi ou leur gestion de projet.

¹ Le mentorat, aussi appelé **mentoring**, désigne une relation de soutien, d'aide, d'échanges et d'apprentissage, dans laquelle une personne d'expérience, le mentor, offre son expertise dans le but de favoriser le développement d'une autre personne.

² Le reverse mentoring est une pratique consistant notamment pour des personnes d'expérience à être sensibilisées par des jeunes issus de la génération Y aux apports du numérique.

AM
JB

Ce dispositif s'adresse aux collaborateurs à temps plein ayant au moins 1 an d'ancienneté. Les collaborateurs disposent d'un crédit de 5 jours par an maximum, fractionnables par demi-journées et rémunérés.

Le collaborateur doit faire au préalable une demande écrite à son manager au moins 1 mois à l'avance. Ce dernier peut refuser ou décider de décaler les dates en fonction de l'organisation du centre ou du service.

Le mécénat de compétences ne pourra être mis en oeuvre qu'à destination des associations :

- reconnues d'intérêt général
- ayant deux ans d'existence minimum
- ne présentant pas de caractère religieux ou politique
- qui ont pour objet d'agir en faveur des populations fragiles ou défavorisées, qui luttent contre l'exclusion, tissent du lien social etc.

A l'issue du présent accord, un bilan de ces actions sera réalisé afin de déterminer l'opportunité de poursuivre ou non ce dispositif.

Il est précisé, que le bénéfice de ce dispositif n'est pas cumulable avec le dispositif "vis mon job".

Article 5.1.4 : Mesures en faveur de la mobilité professionnelle

a) " Vis mon job "

Afin d'enrichir le travail de chaque salarié, développer leur employabilité ainsi que le partage des savoirs faire et des méthodes de travail, Norauto met en place le dispositif "Vis mon job".

Ce dispositif vise en outre à faciliter l'accès des collaborateurs vers d'autres métiers, ainsi que la communication entre les différents services de Norauto et des enseignes de Mobivia.

Ce dispositif permet donc aux collaborateurs qui souhaitent découvrir un autre métier au sein de Norauto ou au sein de la fédération des entreprises connectées de Mobivia, de passer 5 jours avec un de ses collègues afin d'observer son travail, partager sur les pratiques professionnelles, sur le quotidien du poste etc.

Ces jours de "vis mon job" sont fractionnables et sont considérés comme du temps de travail effectif, le collaborateur conserve sa rémunération. De plus, les frais inhérents à ce dispositif sont pris en charge par l'entreprise dans le cadre des frais de déplacement.

Le collaborateur qui souhaite en bénéficier doit en faire la demande au moins un mois au préalable à son manager. La demande du collaborateur doit s'inscrire dans le cadre d'un projet d'évolution de carrière, en concertation avec le manager et le service des Ressources Humaines. En cas de refus, ce dernier devra être motivé.

A l'issue des 5 jours de "vis mon job" le collaborateur réintègre son poste initial.

b) La mobilité volontaire sécurisée

Dans le cas où le collaborateur envisage une reconversion professionnelle vers un métier n'existant ni au sein de l'entreprise ni du groupe, le collaborateur a la faculté de solliciter une "mobilité volontaire sécurisée" (article L 1222-12 du Code du travail). Cette mobilité volontaire lui permet d'exercer une activité dans une autre entreprise, sous réserve de l'accord du manager.

Le collaborateur doit justifier d'au moins deux ans d'ancienneté.

Durant cette "mobilité volontaire sécurisée", le contrat de travail est suspendu, le collaborateur ne perçoit aucune rémunération. A l'issue de cette mobilité, le collaborateur réintègre son précédent emploi ou un emploi similaire.

Article 5.1.5 : Mise en place des nouveaux outils RH

Compte tenu de l'évolution de l'entreprise depuis quelques années, de son effectif et surtout de son environnement, en pleine mutation digitale, il est stratégique pour la direction des ressources humaines, de suivre et accompagner cette transformation de la société.

Pour ce faire, la direction des ressources humaines a entrepris depuis quelques mois le changement de ses outils paye et de formation.

Tout d'abord, le nouveau logiciel de paye et l'ensemble de ses modules, doivent pouvoir mieux répondre aux contraintes de l'entreprise et faciliter le travail des équipes RH et des managers du réseau.

Par ailleurs, un nouveau logiciel de gestion des temps devrait être en place au cours de l'accord. Il doit également permettre de faciliter le travail des managers notamment en terme de suivi et de planification du temps de travail.

De plus, cet outil sera accessible aux collaborateurs qui pourront ainsi accéder à tout moment aux informations dont ils ont besoin concernant leur temps de travail (horaires, pointage, congés...) favorisant ainsi leur autonomie. Les collaborateurs auront accès au portail, quelque soit le lieu où ils se trouvent, par le biais de leur messagerie professionnelle.

Enfin, Norauto souhaite permettre à ses collaborateurs de devenir acteur de leur formation, pour se faire un portail formation sera déployé au cours de l'accord. Ce portail donnera la possibilité aux collaborateurs d'être acteur de leur parcours de formations (modules e-learning accessibles à tout moment, individualisation des parcours formatifs, collaborateur initiateur de son inscription en formation...).

Article 5.1.6 : Mise en place d'un guide pratique 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, deux guides pratiques (Manager et collaborateurs) seront déployés. Ces guides pratiques permettront de simplifier la vie de nos collaborateurs, ils leur permettent 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 valider un collaborateur à une prestation ?
- quel est le process pour déclarer un AT/MP ?
- comment commander les EPI ?
- quels sont les risques professionnels chez Norauto ?
- ...

Article 5.2 : Les relations sociales et les relations de travail

Article 5.2.1 - Renforcer la solidarité avec la mise en place de l'arrondi de salaire

Norauto s'engage à étudier la possibilité de mettre en place un programme solidaire innovant consistant à donner la possibilité aux collaborateurs qui le souhaitent de verser leur arrondi de salaire à un fond de solidarité.

Si ce projet est adopté, le don du collaborateur sera compris entre 0.1 et 0.99 centimes d'euro par mois.

Ce dispositif, fondé sur le volontariat, pourra être arrêté, suspendu et repris, à tout moment par chaque collaborateur.

En mettant à disposition de ses collaborateurs le système de l'arrondi sur salaire, Norauto souhaite leur donner l'opportunité de s'investir davantage aux côtés de l'entreprise et de porter les valeurs de générosité et de solidarité auxquelles elle croit.

Une notice "conditions d'adhésion au programme l'arrondi sur salaire" explicitera les détails des conditions de l'engagement et sera signée par le collaborateur au moment de l'adhésion.

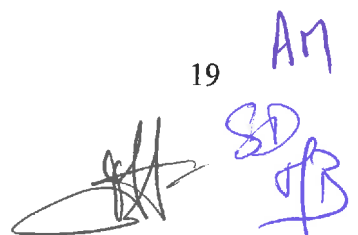
Par ailleurs, l'entreprise fixera et communiquera aux collaborateurs, avant la mise en place du dispositif, les modalités de mise en oeuvre et de gestion de ce fonds de solidarité.

Article 5.2.2 : Former les managers aux fondamentaux du management

Certains rituels sont indispensables comme l'entretien de pilotage de l'activité, l'évaluation des compétences et de la performance etc. Ces rituels sont des moments d'animation clés de l'équipe, ils permettent de déminer les conflits relationnels en amont ou bien de les gérer de manière optimale.

Les rituels managériaux sont essentiels pour la motivation et la performance et font partie intégrante du management participatif.

AM
SD
JB



Norauto mettra en place à partir de janvier 2018 une formation sur les fondamentaux du management, à destination des managers du réseau et des services centraux. Cette formation permettra aux managers de connaître les bases du processus managérial qui donne le rythme nécessaire à l'activité, qui permettent de responsabiliser les collaborateurs sur l'atteinte de leurs objectifs, de les motiver et de les piloter de manière individuelle et collective.

Article 5.2.3 : Améliorer et faciliter l'accès à l'information

La communication est indissociable de la Qualité de Vie au Travail, elle est présente dans chacune des dimensions de la QVT. Le rôle de la communication est de faciliter la transmission et la compréhension de la stratégie de l'entreprise, de favoriser le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Une mauvaise communication au niveau interne est généralement identifiée comme étant une source de stress et d'insatisfaction au travail.

Afin de permettre aux collaborateurs d'être informés sur les actualités de l'entreprise, les règles internes, les bonnes pratiques etc, Norauto a mis en place une adresse email professionnelle à l'ensemble de ses collaborateurs.

Afin d'optimiser les communications internes, Norauto mènera des réflexions sur la mise en place d'écrans dynamiques dans les locaux sociaux au niveau du réseau. Ces écrans diffuseront les actualités relatives à l'entreprise.

Article 5.3 : Bien-être et environnement de travail

Article 5.3.1 : Agir sur les accidents du travail et les risques psychosociaux (RPS)

La sécurité physique et mentale des collaborateurs est une priorité pour Norauto. Afin de diminuer le nombre d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de développer une culture sécurité et une réelle exigence au sein de l'Entreprise sur ces questions, Norauto s'engage à déployer les actions suivantes:

- Identifier les facteurs potentiels de risques psychosociaux, notamment ceux liés au travail et à son contenu, aux relations interpersonnelles et ceux liés à l'entreprise.
- Mettre en place une politique de prévention visant à réduire les risques potentiels de stress professionnel.
- Intégrer dans la formation sur les fondamentaux du management, une dimension managériale permettant d'agir en matière d'accompagnement, d'écoute et de soutien social des collaborateurs, sur le plan individuel. Le contenu sera élaboré dans le respect des principes de prévention des risques psychosociaux.
- Systématiser la tenue d'un entretien avec le collaborateur pour échanger après la survenance d'un accident du travail afin d'éviter qu'il ne se reproduise et provoquer ainsi une prise de conscience au niveau du centre sur les bonnes pratiques à adopter (accompagnement des managers par la mise en place d'une trame de suivi de l'accident du travail).

- Tester la mise en place d'une formation sur les gestes et postures en partenariat avec IRP AUTO. Cette formation s'adressera, dans un premier temps, à des collaborateurs ayant été victimes d'un accident du travail lié aux gestes et postures, afin d'éviter la survenance d'un nouvel accident qui fragiliserait encore plus leur capital santé.
- Envoyer les statistiques AT/MP (accident du travail / maladie professionnelle) chaque mois aux managers afin de les sensibiliser sur les accidents du travail survenus et les impacts pour l'entreprise et les collaborateurs.
- Enfin, compte tenu du développement ces dernières années au sein de l'entreprise des activités dans le cadre duquel le collaborateur est amené à conduire un véhicule, Norauto souhaite mettre en place une politique de prévention des risques routiers.

Tous ces points seront présentés en commission de suivi du présent accord.

OBJECTIF : afin de renforcer la sécurité et le bien-être des collaborateurs, Norauto se fixe pour objectif de diminuer le nombre de jours d'arrêts de 15 % soit passer de 14 200 jours par an à 12 000 jours d'arrêt par an, au terme de l'accord.

Article 5.3.2 : Amélioration des vêtements de travail

Avec une volonté de favoriser le bien-être de ses collaborateurs ainsi que de moderniser et de renforcer son image de marque, Norauto souhaite renouveler les vêtements de travail de ces derniers.

La nouvelle gamme de vêtements de travail sera également plus adaptée aux collaboratrices, avec des tenues tenant compte de la morphologie féminine.

Un groupe de travail, constitué de collaborateurs du réseau et des services centraux, se chargera de redéfinir nos gammes de tenues de travail, de sorte qu'elles répondent aux impératifs en termes d'image de marque, de confort, de sécurité et de bien-être.

Article 5.3.3 : Amélioration 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 a été réalisé sur l'état des locaux sociaux de nos centres en 2017.

A l'issue de cet audit, l'entreprise a décidé d'améliorer le référencement du mobilier des salles de pause et des vestiaires et de rédiger un process clarifiant pour les Managers du réseau les étapes de rénovation des locaux sociaux.

Enfin, suite à l'audit, les centres pour lesquels le niveau de satisfaction des locaux sociaux est apparu insatisfaisant devront réaliser les travaux d'améliorations nécessaires d'ici le terme du présent accord. Norauto s'engage à équiper ses centres de douches femmes, en priorité ceux accueillant des collaboratrices en atelier, compte tenu de la réglementation en vigueur.

Article 5.3.4 : 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 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 5.3.5 : 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 poursuivre les 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

22
An
TB

extérieures à l'entreprise, y compris par des clients, qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être »³

Ces incivilités et violences entraînent une dégradation des conditions de travail des collaborateurs en relation quotidienne avec la clientèle. Norauto s'engage à tout mettre en oeuvre pour agir contre ces phénomènes, et notamment à poursuivre l'accompagnement des collaborateurs au travers des formations "Savoir gérer les litiges clients en centre" et "Manager les conflits et les actes violents en centre".

Ces formations ont pour objectif d'expliquer à nos collaborateurs les différents comportements à adopter en cas d'agressivité verbale ou physique.

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 notamment le Directeur de centre, le directeur de secteur, le responsable hygiène et sécurité et 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.

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 ou à ceux qui se sentent concernés de parler de l'événement et d'évoquer leur ressenti.

³ Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2002

Article 5.4 : 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 5.4.1 : 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 outils numériques en sensibilisant ses collaborateurs à ce droit à la déconnexion, notamment par la diffusion d'une charte sur la messagerie professionnelle ;
- Évoquer cette utilisation lors de l'entretien annuel de développement (EAD).

Article 5.4.2 : Règles liées au temps de trajets pour les formations

Les déplacements pour se rendre en formation peuvent être nombreux, lorsque ces formations sont organisées en dehors du lieu habituel de travail du collaborateur, le trajet pour s'y rendre peut être plus ou moins allongé.

Ce temps de trajet inhabituel peut être source de fatigue, de stress, et surtout il peut empiéter sur les temps de vie personnel du collaborateur.

Afin de minimiser les impacts de ces trajets inhabituels pour le collaborateur, Norauto s'engage à ne pas planifier de formations le lundi ou le lendemain d'un jour férié (en dehors des Parcours Chef d'atelier, Parcours Responsable vente, école des méca, Universités des Leaders).

Norauto rappelle que le temps de déplacement pour se rendre sur le lieu de formation n'est pas du temps de travail effectif. Si ce temps de déplacement coïncide avec l'horaire de travail cela n'entraîne aucune perte de salaire pour le collaborateur.

Par ailleurs, pour la durée dépassant le temps normal de trajet, Norauto accorde une contrepartie au collaborateur dans les conditions prévues par la convention collective (article 1.09 *ter* de la convention collective nationale des services de l'automobile).

Afin de minimiser les impacts de ces trajets pour les collaborateurs et améliorer leur qualité de vie au travail, Norauto s'engage également à rédiger une note interne, en étroite collaboration avec les membres de la commission de suivi du présent accord. Cette note interne sera adressée à l'ensemble des collaborateurs, elle définira les bonnes pratiques à adopter dans le cadre des déplacements professionnels (mode de trajet, heures de départ, temps de repos...).

Article 5.4.3: Process de "levée de doute" en cas de déclenchement de l'alarme du centre

Norauto s'engage à clarifier les règles liées à la levée de doute en cas de déclenchement de l'alarme du centre la nuit ou le dimanche (de manière générale en dehors des périodes d'ouverture du centre) dans un process écrit qui sera communiqué aux collaborateurs.

Article 5.4.4 : Sensibilisation des collaborateurs à préserver 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, tout au long du présent accord, de déployer des campagnes de sensibilisation sur des thématiques choisies en concertation avec les responsables des ressources humaines, le responsable hygiène et sécurité, l'assistante sociale, et le médecin du travail.

Par ailleurs, Norauto s'engage à organiser, en collaboration avec les équipes réseau et de la DRRH, la semaine européenne de la sécurité et de la QVT chaque année, à l'instar de ce qui a été fait pour l'édition organisée du 9 au 13 octobre 2017. Cet évènement a pour objectif de sensibiliser les collaborateurs et impulser une dynamique en faveur de la sécurité et de la qualité de vie au travail.

Chaque journée sera consacrée à une thématique précise qui sera animée par les managers (exemples: lutte contre les addictions (alcool, drogue, tabac...), le bien-être (sommeil, nutrition, activité sportive...), les gestes et postures (échauffement musculaire) etc.

En septembre 2017, Norauto et le comité d'établissement des services centraux ont organisé avec succès une première journée de prévention sur la sécurité routière à destination de nos collaborateurs et de nos clients.

Norauto souhaite pérenniser ce dispositif, et organiser ainsi chaque année, ensemble, cette journée de prévention. Ce rendez-vous annuel a pour objectif de sensibiliser et d'informer nos collaborateurs et nos clients sur les risques inhérents à l'utilisation de la route.

Enfin, Norauto souhaite favoriser l'activité physique et le bien-être des salariés par la mise en place de partenariats avec un réseau de salles de sport, par l'organisation de challenges sportifs etc. L'objectif est d'inciter les collaborateurs à pratiquer une activité sportive, en effet la pratique

d'une activité physique régulière a des répercussions positives sur le moral, le stress, le sommeil etc.

Article 5.5 : Les actions visant au développement personnel des collaborateurs

Afin de favoriser le bien-être au quotidien des collaborateurs et leur permettre de mieux s'épanouir dans leur poste, Norauto met en place les formations suivantes :

- La formation « du stress à l'équilibre »: l'objectif est de leur permettre de déterminer les sources de stress, repérer les différents symptômes du stress, prévenir et maîtriser le stress.
- La formation « Mieux gérer son temps et ses priorités »: permettre aux collaborateurs de mieux connaître leur fonctionnement dans la gestion du temps, trouver des solutions pour rééquilibrer la situation.
- La formation « Mieux se connaître pour mieux communiquer »: mieux se connaître, optimiser sa communication, savoir convaincre et s'affirmer, savoir créer un climat de confiance entre les différents collaborateurs.

Ces formations s'adressent aussi bien aux collaborateurs des services centraux qu'à ceux du réseau, en priorité pour les managers.

Article 6 : Communication autour de l'accord

Certains des dispositifs de nos accords d'entreprise étant méconnus des collaborateurs, Norauto souhaite communiquer sur la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail afin d'informer l'ensemble des collaborateurs des mesures du présent accord.

A la signature de l'accord, Norauto multipliera les moyens de communication (Portail Norauto, Synchro, Nor'hebdo, Google site, etc.) afin de s'assurer que chaque collaborateur soit informé du contenu du présent accord.

Norauto souhaite diffuser les mesures de l'accord de manière dynamique et ludique (ex : quizz, vidéos, guide digital...).

Article 7 : Calendrier prévisionnel des mesures

Les différentes actions définies, prises au regard des engagements forts de l'entreprise en faveur de la qualité de vie au travail, se dérouleront selon le calendrier arrêté suivant :



26

AM

VB



| Type d'actions | Actions | Calendrier prévisionnel de réalisation et de suivi |
|---|---|--|
| Evaluation de la QVT | Réaliser l'enquête de satisfaction collaborateurs (art. 4.1) | Tous les ans |
| | Suivre trimestriellement les indicateurs liés à la santé / sécurité et au fonctionnement de l'entreprise (art. 4.2) | Tous les 3 mois |
| | Réaliser une étude de la fidélisation (art. 4.3) | Tous les ans |
| Organisation du travail et contenu du travail | Suivre les tests de nouvelles formes d'organisation du travail (art. 5.1.1) | Tous les ans |
| | Développer le recours aux "jobs étudiants" (art. 5.1.1) | A compter de septembre 2017 |
| | Poursuivre l'accompagnement sur les outils Google (article 5.1.2 - a) | Dès 2017 |
| | Poursuivre les RDV Geek (article 5.1.2 - b) | Dès 2017 et plusieurs fois par an |
| | Animer des journées de sensibilisation sur les enjeux de la transformation numérique (article 5.1.2 - b) | Tous les ans |
| | Créer un glossaire vocab. transformation numérique (article 5.1.2 - b) | A compter de 2018 |
| | Mettre en place un dispositif de Mécénat de compétences (art. 5.1.3) | A compter de 2018 |

| | | |
|---|--|-------------------|
| | Créer des dispositifs de mobilité "Vis mon job" (art.5.1.4 - a) | A compter de 2018 |
| | Editer un guide pratique Sécurité (art. 5.1.6) | Octobre 2017 |
| En lien avec la prévention des risques psychosociaux | Former les managers aux fondamentaux du management (art. 5.2.1) Identifier les facteurs potentiels de RPS (art.5.3.1) Mettre en place une politique de prévention visant à réduire les risques potentiels de stress professionnel (art. 5.3.1) | A compter de 2018 |
| Bien-être et environnement de travail | Systematiser les entretiens après la survenance d'un accident du travail (art. 5.3.1) | A compter de 2018 |
| | Tester la mise en place d'une formation Gestes et postures (art. 5.3.1) | A compter de 2018 |
| | Envoyer les statistiques ATMP aux managers (art.5.3.1) | A compter de 2017 |
| | Améliorer le référencement du mobilier des salles de pause et rédaction process rénovation (art.5.3.2) | A compter de 2018 |
| | Mettre aux normes les locaux sociaux des centres prioritaires (art. 5.3.2) | A compter de 2018 |
| | Mettre en place des actions de sensibilisation et une charte sur le droit à la déconnexion * (art. 5.4.1) | Dès 2017 |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| Habitudes de vie et conciliation vie privée - vie professionnelle <i>(*En lien avec la prévention des risques psychosociaux)</i> | Formaliser les règles relatives aux temps de trajets des formations (art. 5.4.2) | 2017 |
| | Sensibilisation sur des thématiques de santé (art. 5.4.3) | Dès 2017 et tous les ans |
| | Formations développement personnel * (art. 5.5) | Dès 2017 |

Article 8 : 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, chaque année jusqu'au terme de l'accord.

Ces réunions seront consacrées à un échange concernant :

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

Article 9 : Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée de 3 ans. L'accord cessera de produire ses effets au terme prévu.

Article 10 : 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.

AM
SD
FR

Article 11: 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.

Article 12 : 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 13 : 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.

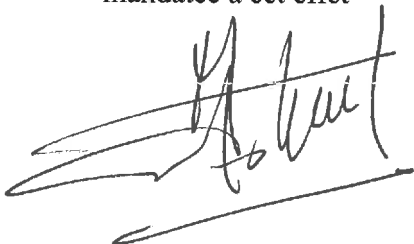
Le présent accord sera communiqué à l'ensemble du personnel par voie d'affichage sur les tableaux d'affichage en permanence dans tous les sites Norauto et sera également consultable sur le portail RH.

A Lesquin, le 31.1.2017

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



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~~

Sylvie Deflos

AM
SD
LB

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
- CADIVILLE