

RECUEIL DE RECOMMANDATIONS AUX ENTREPRISES DE LA BRANCHE DES ENTREPRISES DE COURTAGE D'ASSURANCES ET/OU DE REASSURANCES

En annexe de l'accord collectif de branche relatif aux congés, les partenaires sociaux ont souhaité émettre un certain nombre de recommandations à l'égard des entreprises en matière :

- d'organisation du travail et de maintien de salaire pour préserver aussi longtemps que possible la poursuite de l'activité mais également le niveau de vie des salariés,
- de prévention afin de garantir avant tout la sécurité des salariés et de préserver leur santé physique et mentale,
- de relations collectives de travail en vue de faciliter toute forme de dialogue social quelle qu'elle soit entre les salariés de l'entreprise mais également entre la Direction et les représentants du personnel,
- de formation afin de saisir l'opportunité de faire monter en compétences les collaborateurs et de les préparer à la reprise de demain.

Ces recommandations interviennent dans le cadre exceptionnel de la crise sanitaire liée au "Covid-19".

PRIVILEGIER LE TELETRAVAIL

Recommandation n°1 : Généraliser le télétravail pendant la période de confinement

En cette période de confinement, le télétravail doit être le mode de travail privilégié pour tous les postes qui le permettent.

ENCADRER ET SECURISER LE TELETRAVAIL

Recommandation n°2 : Encadrer et sécuriser le télétravail pendant la période de confinement

Les entreprises veillent à bien informer leurs clients sur les conditions de travail particulières actuelles et leur communiquent les horaires d'appel et les moyens d'être joints par mail, via un affichage sur place, à l'extérieur des locaux, et/ou une information sur leurs réseaux sociaux. Pour favoriser la continuité de leurs activités, il est conseillé aux entreprises de communiquer une adresse mail générique si possible et les points de contacts téléphoniques principaux vis-à-vis des contacts extérieurs.

Recommandation n°3 : Elaborer et mettre à disposition des salariés des email-type

Dans cette période de recours généralisé au télétravail, les entreprises sont encouragées à élaborer des email-type pour que leurs salariés en relation avec la clientèle puissent notamment expliquer les conditions particulières dans lesquelles ils exercent leur fonction en cas d'insatisfaction client.

Recommandation n°4 : Mettre en place des mesures de prévention pour préserver la santé des salariés

Les entreprises mettent en place des mesures de prévention liées au risque d'isolement, à la charge de travail, aux risques d'accident ou maladie professionnelle et aux risques psychologiques.

Sur ce sujet, la mise en place de cellules psychologiques au niveau de la branche est envisagée.

Parapher^{DS}
DTR

^{DS}
LB

^{DS}
TT

^{DS}
[Signature]

Recommandation n°5 : Suivre les bonnes pratiques du télétravail

Les bonnes pratiques du télétravail :

- Lorsque l'environnement le permet, conserver le rythme que vous avez dans les locaux de l'entreprise ;
- Dans le cas contraire, adapter les horaires de travail à votre situation personnelle, en créant de nouvelles habitudes régulières ;
- Organiser la journée de travail, faites une « To-Do » ;
- Gérer les priorités ;
- Echanger par téléphone, visio-conférence, ou mail avec vos collègues ;
- Prendre une vraie pause déjeuner (au moins 30 minutes) ;
- Ne pas rester sédentaire, se lever et marcher régulièrement ;
- Prendre des pauses, comme au bureau
- Aménager un espace de travail :
 - Un espace calme où travailler sans être (trop) dérangé
 - Un fond neutre derrière pour faciliter les visioconférences
 - Tous les documents et matériel (chargeurs, fournitures, ...) à portée de main.

Recommandation n°6 : Respecter le droit à la déconnexion

Même en cas de conditions de télétravail dites "dégradées", les entreprises et les salariés veillent à respecter des temps de déconnexion.

Il est rappelé qu'aucun salarié n'est tenu de répondre à des courriels, messages ou appels téléphoniques à caractère professionnel en dehors de ses heures habituelles de travail, pendant ses congés payés, ses temps de repos et ses absences, quelle qu'en soit la nature.

Il est rappelé à chaque salarié de :

- s'interroger sur le moment opportun pour adresser un courriel, un message ou joindre un collaborateur par téléphone ;
- ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire ;

Il est rappelé que chaque manager et/ou employeur doit :

- faire respecter les durées maximales de travail,
- garantir le temps de repos,
- réguler la charge de travail,
- veiller à son obligation en matière de santé et de sécurité au travail (éviter le risque d'épuisement professionnel notamment),
- respecter la vie privée du salarié.

En effet, le respect du droit à la déconnexion présente un double enjeu pour le salarié :

- préserver sa sphère privée et ainsi mieux concilier vie professionnelle / vie personnelle,
- préserver sa santé physique et mentale.

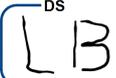
Sur ce point, il est rappelé que les partenaires sociaux de la branche ont signé un accord relatif au télétravail le 28 juin 2018.

ASSURER LA SECURITE DES SALARIES DITS « A RISQUES »

Recommandation n°7 : Rendre obligatoire le télétravail ou l'arrêt de travail

Le Ministère de la santé a publié une liste complète de salariés dits à risques. Ainsi, ces derniers doivent impérativement :

Parapher ^{DS}


^{DS}


^{DS}


^{DS}


- soit être placé en télétravail ;
- soit être en arrêt maladie.

Les salariés dits « à risques » sont :

- les personnes âgées de 70 ans et plus ;
- les personnes aux antécédents cardiovasculaires : hypertension artérielle compliquée, antécédents d'accident vasculaire cérébral ou de coronaropathie, chirurgie cardiaque, insuffisance cardiaque stade NYHA III ou IV ;
- les diabétiques insulino-dépendants non équilibrés ou présentant des complications secondaires à leur pathologie ;
- les personnes présentant une pathologie chronique respiratoire susceptible de décompenser lors d'une infection virale ;
- les personnes présentant une insuffisance rénale chronique dialysée ;
- les malades atteints de cancer sous traitement.
- les personnes avec une immunodépression congénitale ou acquise :
 - médicamenteuse : chimiothérapie anti cancéreuse, immunosuppresseur, biothérapie et/ou une corticothérapie à dose immunosuppressive,
 - infection à VIH non contrôlé ou avec des CD4 <200/mm³,
 - consécutive à une greffe d'organe solide ou de cellules souches hématopoïétiques,
 - liée à une hémopathie maligne en cours de traitement,
- les malades atteints de cirrhose au stade B ou C de la classification de Child-Pugh ;
- les personnes présentant une obésité morbide (indice de masse corporelle > 40 kg/m²)
- les femmes enceintes à partir du troisième trimestre de la grossesse.

Si ces personnes sont placées en arrêt de travail, celles-ci bénéficient du maintien de salaire prévu à l'article 32 de par la convention collective

ASSURER LA SECURITE DES SALARIES TRAVAILLANT DANS LES LOCAUX

Recommandation n°8 : Repenser l'organisation du travail

Si le télétravail ne peut pas être à 100% généralisé, l'entreprise doit alors garantir la sécurité de ses salariés en repensant l'organisation du travail :

- Les règles de distanciation et les gestes barrière doivent impérativement être respectées
- Mettre du matériel de désinfection à disposition de tous les salariés sur site
- Limiter au strict nécessaire les réunions :
 - la plupart peuvent être organisées à distance ;
 - les autres doivent être organisées dans le respect des règles de distanciation ;
- Interdire les regroupements de salariés dans des espaces réduits.
- Les déplacements non indispensables doivent être annulés ou reportés
- L'organisation du travail doit être au maximum adaptée, par exemple mettre en place la rotation des équipes.

Recommandation n°9 : Fournir un justificatif de déplacement aux salariés

L'entreprise doit fournir un justificatif de déplacement professionnel pour motif impératif à tout salarié poursuivant son activité dans les locaux de l'entreprise.

Recommandation n°10 : Nettoyer régulièrement les locaux

L'entreprise communique auprès de son personnel de ménage sur les règles de nettoyage des locaux, sols et surfaces :

Parapher DS
DTR

DS
LB

DS
TT

DS
[Signature]

- Le personnel d'entreprise doit être équipé d'une blouse à usage unique.
- Le lavage et la désinfection humide sont à privilégier :
 1. Nettoyer avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent ;
 2. Rincer à l'eau du réseau d'eau potable avec un autre bandeau de lavage à usage unique ;
 3. Laisser le temps de sécher ;
 4. Désinfecter à l'eau de javel diluée avec un nouveau bandeau de lavage à usage unique ;
- Filière d'élimination classique pour les déchets potentiellement contaminés.

Recommandation n°11 : Adopter les bons réflexes en cas de contamination ou de suspicion de contamination

En cas de contamination ou de suspicion de contamination :

- Renvoyer le salarié à son domicile ;
- Appeler le 15 si les symptômes sont graves ;
- Informer les salariés qui ont été en contact étroit avec le salarié ;
- Nettoyer immédiatement les espaces de travail du salarié concerné.

ASSURER LA CONTINUITÉ DU DIALOGUE SOCIAL AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Recommandation n°12 : Faciliter la communication entre les salariés et les représentants du personnel

Les entreprises sont invitées à permettre aux représentants du personnel à utiliser les outils numériques internes afin de faciliter le lien avec les salariés en télétravail.

En tout état de cause, les entreprises sont invitées à faciliter, par tout moyen, le lien social entre les représentants du personnel et les salariés.

Recommandation n°13 : Poursuivre les échanges avec le CSE

Dans une situation de crise sanitaire, le CSE joue un rôle particulièrement important dans les entreprises.

Ainsi, il est recommandé aux entreprises de continuer à consulter, à informer mais également à négocier avec leurs représentants du personnel tout en respectant les consignes de confinement (tenue des réunions en visioconférence / audioconférence).

Recommandation n°14 : Accorder de la souplesse au crédit d'heures des membres du CSE

En cette période exceptionnelle de confinement, nous invitons les entreprises à accorder de la souplesse dans le cadre du décompte des crédits d'heures des membres du CSE, et ce, lorsqu'il en va de l'intérêt des salariés et/ou de l'entreprise.

Parapher^{DS}
DTR

^{DS}
LB

^{DS}
TT

^{DS}
[Signature]

ASSURER LE MAINTIEN DE SALAIRE A 100% EN CAS D'ARRET DE TRAVAIL

Recommandation n°15 : Maintenir le salaire en cas d'arrêt pour garde d'enfants

Par dérogation temporaire à l'article 32 de la convention collective, tout salarié, quelle que soit son ancienneté, bénéficie du maintien de salaire dans les conditions prévues à ce même article, soit à hauteur de 100% pendant les 3 premiers mois.

Recommandation n°16 : Maintenir le salaire en cas d'arrêt de travail pour maladie ou accident non professionnels

Par dérogation temporaire à l'article 32 de la convention collective, tout salarié, quelle que soit son ancienneté, bénéficie du maintien de salaire dans les conditions prévues à ce même article, soit à hauteur de 100% pendant les 3 premiers mois, puis à hauteur des 2/3 pendant les 3 mois suivants.

PRIVILEGIER LA FORMATION DE VOS SALARIES

Recommandation n°17 : Saisir l'opportunité de former mes salariés

Que ce soit dans le cadre de l'obligation de formation continue liée à la DDA ou dans le cadre de la montée en compétences de vos salariés, les entreprises s'engagent à mettre en place des actions de formation pendant les heures chômées de leurs salariés.

Dans le cadre d'un recours à l'activité partielle, les coûts pédagogiques liés aux actions de formation suivies par les salariés concernés pendant leurs heures chômées pourront être financées à 100% par le FNE-FORMATION via les Dirrecte.

Parapher^{DS}
DTR

^{DS}
LB

^{DS}
TT

^{DS}
[Signature]