

**ACCORD RELATIF A LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL  
DANS LES SOCIETES D'ASSURANCES  
DU 15 DECEMBRE 2016**

**ACCORD DU 15 DECEMBRE 2016 RELATIF À LA QUALITE DE VIE  
AU TRAVAIL DANS LES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES**

Entre :

l'organisation d'employeurs ci-après, d'une part :

- Fédération Française de l'Assurance (FFA), représentée par

et :

les organisations syndicales de salariés ci-après, d'autre part :

- Fédération CFDT Banques et Assurances, représentée par
- CFE-CGC Fédération de l'Assurance, représentée par
- Fédération des syndicats CFTC « Commerce, Services et Force de Vente » (CSFV), représentée par
- Fédération CGT des syndicats du personnel de la banque et de l'assurance, représentée par
- Fédération des employés et cadres Force Ouvrière, représentée par
- Union Nationale des Syndicats Autonomes (UNSA) Fédération Banques-Assurances, représentée par

## SOMMAIRE

PREAMBULE.....	4
TITRE I – IMPLIQUER L’ENSEMBLE DES ACTEURS.....	6
TITRE II – ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT DANS LES TEMPORALITES ET LES ESPACES.....	7
TITRE III – CONCILIER LES TEMPS DE VIE.....	8
TITRE IV – EXPERIMENTER, PARTAGER ET COMMUNIQUER.....	10
TITRE V – DISPOSITIONS DIVERSES.....	11

## PREAMBULE

Le présent accord traduit l’engagement des signataires de promouvoir une démarche innovante et un vocabulaire communs en matière de Qualité de vie au travail comme voie pour accompagner la conduite du changement, enjeu stratégique pour les métiers de l’assurance à l’ère du numérique.

Le secteur de l’assurance souhaite relever les défis des transformations multiples et rapides qui résultent principalement de la digitalisation des activités, mais également d’autres facteurs tels que les évolutions normatives, les attentes des clients, dans un contexte de globalisation des activités.

Ces évolutions ont des conséquences sur les activités, les métiers et les organisations des entreprises. Dans ce contexte, les organisations signataires, convaincues du lien étroit entre performance économique et performance sociale, soulignent l’importance de la qualité de vie au travail comme levier dans la conduite des transformations nécessaires à la compétitivité des entreprises.

Conscients de ces enjeux majeurs, et s’inscrivant au-delà des obligations légales et réglementaires en matière de prévention, de santé et de sécurité au travail, les signataires de l’accord de branche relatif au Pacte de responsabilité et de solidarité dans les sociétés d’assurances du 8 décembre 2014 se sont engagés à ouvrir en 2016 une négociation sur la qualité de vie au travail. Ils ont ainsi démontré leur volonté de négocier un accord spécifiquement sur ce thème, sans nier pour autant le rôle essentiel, pour la qualité de vie au

travail, de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, thème traité, en tant que tel, dans la révision programmée cette même année de l'accord de branche relatif à la mixité-diversité (accord de branche du 19 décembre 2008 revu le 13 mai 2013). Les travaux préparatoires à cette négociation se sont inscrits dans une démarche innovante de dialogue social associant des experts du sujet, tels que l'ANACT et l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance.

Comme le précise le préambule de l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 « Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle », la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail regroupe toutes les actions permettant d'améliorer les conditions d'exercice du travail résultant notamment des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail, favorisant ainsi le sens donné à celui-ci, et donc d'accroître la performance collective de l'entreprise et sa compétitivité, par l'engagement de chacun de ses acteurs ; autrement dit, la qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises, d'autant plus quand leurs organisations se transforment.

Ainsi, prenant en compte les dispositions de l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 et l'axe stratégique d'amélioration de la qualité de vie au travail inscrit dans le plan Santé au Travail 2016-2020, les signataires, dans l'objet de fournir aux entreprises du secteur un socle commun de référence pour conduire leur propre démarche, souhaitent s'inscrire dans une dynamique de branche innovante et porter les dispositions visant à :

- impliquer l'ensemble des acteurs,
- accompagner le changement dans les temporalités et les espaces,
- concilier les temps de vie,
- expérimenter, partager et communiquer.

La notion de qualité de vie au travail n'est pas réglementée. Le glossaire annexé au présent accord préconise des définitions de termes et notions couramment utilisés et évolutifs, composant un vocabulaire commun en usage au sein de la branche sur le sujet de la qualité de vie au travail.

## **TITRE I – IMPLIQUER L'ENSEMBLE DES ACTEURS**

Chaque acteur de l'entreprise, quel que soit le niveau auquel il intervient, est partie prenante de l'amélioration de la qualité de vie au travail. Il contribue « au bien-vivre ensemble » par sa participation constructive au collectif de travail.

### **Article 1 – Les acteurs**

#### **1.1 La direction générale**

Elle définit les objectifs stratégiques et économiques de l'entreprise, en prenant en compte l'équilibre entre le bien-être au travail des salariés et l'atteinte de la performance économique et sociale. Elle impulse la dynamique et définit une politique et des actions en matière de qualité de vie au travail, fournit les moyens nécessaires, en lien avec les acteurs concernés de l'entreprise et participe à sa mise en œuvre.

#### **1.2 Les managers**

Ils facilitent la contribution de leurs collaborateurs en favorisant un climat de confiance et de bienveillance. Ils assurent un rôle central dans l'organisation, la motivation de leurs collaborateurs, leur professionnalisme et leur efficacité. Ils participent à la politique en matière de qualité de vie au travail en contribuant à la régulation et à la prévention des situations à risque.

#### **1.3 Les collaborateurs**

Chaque collaborateur est impliqué dans la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail et participe activement à sa mise en œuvre, tant dans la relation avec son manager qu'avec ses collègues.

#### **1.4 La fonction Ressources Humaines**

Elle met en place et décline la politique de qualité de vie au travail au sein de l'organisation, en lien avec les professionnels de la prévention et de la santé au travail, ainsi qu'avec les institutions représentatives du personnel.

#### **1.5 Les institutions représentatives du personnel et les acteurs de la santé au travail**

Toutes les instances dont le CHSCT, dans le cadre de leurs compétences respectives, jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre de la démarche. Elles sont force de proposition et contribuent activement à la promotion de la qualité de vie au travail.

Les acteurs de la santé au travail, dans le cadre d'une équipe pluridisciplinaire (médecins, infirmiers,...), jouent un rôle de prévention et d'accompagnement sur le milieu de travail.

### **Article 2 – L'appropriation de la démarche et l'expression des acteurs**

La mise en place par l'entreprise d'actions de nature à favoriser l'appropriation de la démarche par l'ensemble des acteurs est encouragée, telles que :

- des mesures de sensibilisation, d'accompagnement, d'information et de formation,
- l'organisation de temps de discussion et d'échanges suscitant l'expression des salariés,
- la formation, des managers notamment, afin de leur permettre d'appréhender la notion de qualité de vie au travail dans toutes ses composantes, de les sensibiliser à l'importance de la démarche, et de leur permettre d'assurer efficacement le relais auprès de leurs équipes ; au niveau de la branche, les services d'Opcabaia peuvent être sollicités pour identifier les formations les mieux adaptées à cet objectif en fonction des spécificités du secteur,

- des actions de médiation pour s'efforcer de restaurer et/ou maintenir la relation de travail, rechercher une solution concertée de nature à améliorer l'ambiance de travail.

## **TITRE II – ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT DANS LES TEMPORALITES ET LES ESPACES**

### **Article 3 – Appropriation collective du changement par le dialogue**

Les évolutions que connaît le secteur de l'assurance impliquent d'anticiper et de prendre en compte les impacts humains des transformations dans les entreprises, en lien notamment avec les démarches de gestion prévisionnelle des emplois, des compétences et des parcours professionnels.

En effet, les changements dans les organisations et leur rythme peuvent avoir des incidences sur le travail au quotidien, et/ou sur la conciliation des temps de vie.

Par ailleurs, la capacité et le ressenti de « bien faire son travail » sont des éléments essentiels du bien-être au travail, sentiment lui-même reconnu comme vecteur d'efficacité et de performance économique et sociale.

Les conditions d'appropriation de ces changements, dans le temps notamment, sont indispensables pour maintenir et développer la cohésion des équipes, l'adhésion à la dynamique collective, le sens donné au travail.

Elles doivent donc être favorisées dès l'amont, tant par le dialogue social traditionnel que par l'expression directe des salariés par des échanges sur des thèmes tels que :

- la visibilité des enjeux et la compréhension des objectifs portés par les projets de transformation structurants de l'entreprise,
- les pratiques professionnelles,
- l'amélioration des processus,
- la simplification des tâches,
- ...

L'expression des salariés est en effet un vecteur nécessaire pour permettre leur pleine implication et contribuer à favoriser leur développement professionnel. Les signataires incitent aux démarches innovantes en la matière, selon des modalités adaptées à la culture, au contexte économique, et à l'activité de chaque entreprise, et prenant en compte les spécificités des métiers. Cette expression des salariés vise à favoriser le partage d'expériences ainsi que la reconnaissance de leur savoir-faire, afin d'améliorer les conditions d'exercice de leur activité.

Les parties signataires soulignent l'intérêt de démarches d'expérimentation dans les entreprises, permettant de développer la responsabilisation, la créativité, l'adaptabilité des organisations et du collectif de travail, avec pour objectif une meilleure appropriation des changements.

### **Article 4 – Environnement de travail dans l'entreprise en transformation**

Les possibilités offertes par les nouveaux outils de communications, l'utilisation qui en est faite, l'aménagement des espaces de travail qui peut en découler, modifient l'environnement de travail. L'accès à l'information est facilité, l'utilisation des outils digitaux et des réseaux sociaux se développe rapidement, les opportunités de contact avec les clients se diversifient, les espaces et les postes de travail évoluent.

Ces innovations sont autant d'atouts pour un meilleur fonctionnement de l'entreprise à condition d'être perçues par le salarié comme des facteurs d'amélioration des conditions de réalisation de son travail, de facilitation de son activité professionnelle, en lui reconnaissant le

degré d'autonomie adapté à l'exercice de son activité, contribuant ainsi à un sentiment accru de bien-être au travail.

#### **4.1 Démarche d'acculturation et de maîtrise des outils digitaux**

Conscients de l'importance des transformations culturelles et technologiques introduites par le digital, les parties signataires invitent les entreprises à engager des démarches d'acculturation des salariés sur :

- les enjeux du digital pour nos entreprises et leurs relations avec les clients,
- les impacts du digital sur nos outils et le travail au quotidien,
- les usages des réseaux sociaux.

La maîtrise de l'utilisation des outils digitaux est indispensable pour éviter les dysfonctionnements, qu'il s'agisse de l'outil lui-même, des procédures liées à son usage, en matière de sécurité en particulier, ou de l'optimisation des capacités offertes par les ressources techniques et documentaires.

En conséquence, les entreprises sont invitées à veiller à une bonne appropriation des outils digitaux par les salariés, par des actions d'acculturation et/ou de formation adaptées.

A ce titre, les parties signataires rappellent que le certificat digital, dont la création a été décidée au niveau de la branche par l'accord relatif au Pacte de responsabilité et de solidarité dans les sociétés d'assurances conclu le 8 décembre 2014, vise à doter d'ici 2020 l'ensemble des salariés de ces entreprises du portefeuille de compétences nécessaires à l'exercice des métiers dans le contexte de digitalisation des activités du secteur. Le certificat atteste les compétences du salarié dans :

- l'intégration de la digitalisation des activités et les apports des outils numériques dans la pratique professionnelle,
- la maîtrise des outils du poste de travail connecté.

#### **4.2 Evolution des espaces de travail**

Corollaire de l'évolution des métiers et des outils de travail, les espaces de réalisation de l'activité peuvent nécessiter des adaptations. Les entreprises sont invitées, en lien avec les institutions représentatives du personnel, à rechercher à cette occasion les solutions les plus appropriées pour mettre en place ou développer des espaces propices à la meilleure réalisation des activités dans un cadre favorisant la coopération, la partage d'informations, la concentration et la confidentialité nécessaires à la qualité des relations interpersonnelles.

A cet égard, les services de santé au travail contribuent à favoriser une ergonomie pertinente des espaces de travail.

### **TITRE III – CONCILIER LES TEMPS DE VIE**

#### **Article 5 – Règles et bonnes pratiques dans l'utilisation des outils**

Les nouveaux modes de communication sont à l'origine de sollicitations multiples, susceptibles d'entraîner une certaine porosité entre la vie professionnelle et la vie privée.

Les entreprises sont invitées, en lien avec les institutions représentatives du personnel et les salariés, à examiner les dispositifs et pratiques à mettre en place pour garantir un bon usage des outils de communication digitaux. Elles prennent en compte les spécificités des métiers

dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité qui leur sont propres et conformément aux dispositions législatives et réglementaires.

Les modalités définies au niveau de l'entreprise visant à favoriser l'équilibre vie professionnelle et vie privée, au regard notamment de la connectivité, portent par exemple sur le cadre d'accompagnement, les bonnes pratiques conseillées aux émetteurs et aux receveurs de messages, le droit à la déconnexion ou à la connexion choisie, le télétravail... Tout en permettant la nécessaire continuité d'activité de l'entreprise, ces modalités doivent permettre de développer un environnement respectueux des équilibres de vie des collaborateurs.

Les parties signataires rappellent qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, au niveau de l'entreprise, les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale, font partie de la négociation sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail.

Les actions de sensibilisation (accompagnement par les managers, Charte, formation, ...) mises en place dans les entreprises sur ces sujets permettront d'informer tous les salariés sur ces modalités.

### **Article 6 – Nouvelles formes d'organisation du travail**

Les différentes formes d'organisation du travail, induites notamment par l'évolution des pratiques managériales, par l'utilisation d'outils et par les attentes des collaborateurs eux-mêmes, modifient les distances, les durées et les lieux de réalisation du travail.

Il peut s'agir du travail effectué hors du site d'affectation habituel, sur un site distant, ainsi que du télétravail.

Il peut s'agir également de réunions se déroulant à distance, par téléphone, visio-conférences, ...

Ces nouvelles formes ou modalités d'organisation du travail, sources d'efficacité et de progrès social, visent également à améliorer la qualité de vie au travail en s'inscrivant dans le respect des temps de vie.

Les entreprises accompagnent ces nouvelles formes d'organisation du travail, en définissant les conditions de travail, en déterminant les conditions d'organisation des réunions à distance, en développant et en renforçant l'accompagnement des managers et des salariés dans la transformation, ...

### **Article 7 – Prise en compte des situations particulières ayant une incidence sur l'équilibre des temps de vie**

Les parties signataires invitent les entreprises à porter une attention particulière aux situations personnelles que peuvent rencontrer certains salariés, susceptibles d'avoir des conséquences importantes sur l'équilibre de leurs temps de vie, et en conséquence sur leur travail.

Les parties signataires invitent les entreprises à communiquer sur les dispositifs d'information et de prévention proposés notamment par B2V, susceptibles d'apporter un soutien aux salariés confrontés à des situations personnelles complexes (maladie grave ou situation de dépendance d'un proche,...), tels que :

- conseils en ligne pour les aidants familiaux par exemple,
- actions de prévention visant à la préservation du capital-santé (bilan médical, conseils personnalisés, activités préventives,...),
- stages de préparation à la retraite.

## **TITRE IV – EXPERIMENTER, PARTAGER ET COMMUNIQUER**

Conscients que pour accompagner efficacement les évolutions du secteur la dimension prospective ne peut être limitée à la réalisation de bilans et de diagnostics, les signataires entendent promouvoir les démarches favorisant l'expérimentation et l'innovation au niveau de l'entreprise et de la branche.

### **Article 8 – Actions au niveau de l'entreprise**

#### **8.1 Démarches d'innovation**

Les signataires incitent les entreprises à expérimenter et à innover sur des thématiques identifiées, ancrées dans le fonctionnement opérationnel et donnant lieu à des évaluations, à des retours d'expériences, avec un objectif d'amélioration continue. Les thèmes d'expérimentation, leurs modalités et les moyens alloués pour les mettre en œuvre sont déterminés au niveau de chaque entreprise.

Les entreprises sont invitées à porter à la connaissance de la branche les expérimentations qu'elles ont menées, notamment celles prévues par leurs accords. Un référent Qualité de vie au travail est désigné à cette fin au sein de chaque entreprise ou groupe, dans la mesure du possible.

#### **8.2 Mesures des actions**

Afin d'évaluer l'apport des actions qu'elles mènent, les entreprises travailleront à la co-construction d'indicateurs permettant de mesurer les effets de la politique de qualité de vie au travail, qu'il s'agisse d'indicateurs de performance, de santé au travail, de ressources humaines, ou d'organisation.

### **Article 9 – Actions au niveau de la branche**

Les signataires s'engagent à organiser, au-delà des obligations légales, un dialogue social innovant de nature à promouvoir les échanges sur ces évolutions, en facilitant notamment les démarches de partage d'expériences au sein de la branche

Un comité de suivi dont les modalités de fonctionnement sont précisées à l'article 11 du présent accord, est chargé de la mise en œuvre des mesures précisées ci-dessous :

#### **9.1 Partage d'expériences**

Le partage des expérimentations et des bonnes pratiques repérées dans les entreprises pour leur caractère à la fois innovant et efficace est essentiel pour diffuser la démarche au plus grand nombre.

Le Comité de suivi, sur les bases des données collectées qui lui sont communiquées, favorise les échanges sur le thème de la qualité de vie au travail.

#### **9.2 Action de communication**

Les signataires s'engagent à organiser dans le courant de l'année 2017 un événement sur le thème de la qualité de vie au travail.

Cet événement, préparé dans le cadre du Comité de suivi, sera l'occasion de communiquer sur les pratiques des entreprises et de les diffuser largement.

### **9.3 Guide des bonnes pratiques**

Un guide des bonnes pratiques d'entreprises, sera réalisé avec la participation du Comité de suivi pendant la durée de l'accord.

Ce support sera conçu d'emblée sous forme numérique, lui assurant ainsi la diffusion la plus large possible et la capacité d'une mise à jour permanente.

## **TITRE V – DISPOSITIONS DIVERSES**

### **Article 10 – Champ d'application**

Le présent accord vise les sociétés et organismes, ainsi que leurs salariés, entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale des sociétés d'assurances du 27 mai 1992, de la convention collective nationale de l'inspection d'assurance du 27 juillet 1992, de la convention collective de travail des échelons intermédiaires des services extérieurs de production des sociétés d'assurances du 13 novembre 1967, de la convention collective de travail des producteurs salariés de base des services extérieurs de production des sociétés d'assurances du 27 mars 1972 et de l'accord des cadres de direction des sociétés d'assurances du 3 mars 1993.

### **Article 11 – Comité de suivi**

Le Comité de suivi est composé de représentants des employeurs et des organisations syndicales de salariés signataires du présent accord.

Il se réunit une fois par an, à l'initiative de la partie la plus diligente. Une réunion supplémentaire est organisée en 2017 pour préparer l'action de communication prévue à l'article 9-2 ci-dessus.

Le Comité de suivi est composé de deux représentants titulaires par organisation syndicale de salariés signataire et d'un remplaçant, ainsi que d'autant de représentants de la FFA.

Il a pour mission le suivi de la mise en œuvre des mesures à l'article 9 ci-dessus.

Un point sur les travaux du Comité de suivi est réalisé annuellement dans le cadre de la Commission paritaire nationale de la formation professionnelle et de l'emploi des sociétés d'assurances.

### **Article 12 - Durée de l'accord**

L'accord est conclu pour une durée de trois ans.

### **Article 13 – Dépôt légal**

Les signataires s'engagent à effectuer sans délai les démarches nécessaires au dépôt légal et à l'extension du présent accord.

### **Article 14 – Date d'effet**

Le présent accord entre en vigueur le lendemain du jour de son dépôt légal.

Fait à Paris, le 15 décembre 2016

**Pour l'organisation d'employeurs**

La Fédération Française de l'Assurance  
(FFA)

**Pour les organisations syndicales de salariés**

La Fédération CFDT Banques et Assurances

La CFE-CGC Fédération de l'Assurance

La Fédération des Syndicats CFTC  
« Commerce, Services et Force de vente »  
(CSFV)

La Fédération CGT des Syndicats du Personnel  
de la Banque et de l'Assurance

La Fédération des employés et cadres Force  
Ouvrière

L'Union Nationale des Syndicats Autonomes  
(UNSA) Fédération Banques-Assurances