



Propositions CGT pour la négociation sur la Qualité de Vie au Travail (2017)

Réponses apportées par la direction en réunion & nos commentaires (le meilleur est à la fin)

A) Outil de pilotage de la QVT :

Nous proposons d'utiliser la méthodologie et le fichier Excel de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) afin de piloter la démarche QVT au sein d'Amadeus.

Réponse de la direction : **NON**. L'ANACT est un cercle de chercheurs déconnectés de la réalité des entreprises.

Commentaire : la direction avait présenté les outils de l'ANACT lors de la 1^{ère} réunion de négociation ! Maintenant qu'il faut passer à la pratique, ils ne cherchent même pas à savoir si leur outil est pertinent ou pas pour Amadeus. Ils l'écartent par principe.

B) Droit d'expression des salariés

Le droit d'expression des salariés a été institué par la loi du 4 août 1982 et modifié par la loi du 3 janvier 1986. Les circulaires de 1982 et 1986 ont précisé les sujets exclus qui relèvent de la négociation syndicale et les sujets à aborder dans le cadre du droit d'expression : les caractéristiques du poste de travail (conception de l'équipement, normes d'activité, horaires, sécurité, hygiène) et de son environnement direct et indirect (environnement physique, facteurs susceptibles d'avoir un effet sur la santé physique et mentale), les méthodes et l'organisation du travail, la répartition des tâches, la définition des responsabilités de chacun et des marges d'initiative qui lui sont laissées, les relations induites par le système d'organisation, les actions d'amélioration des conditions de travail (réduction des nuisances, prévention des accidents, allègement des charges de travail, amélioration des méthodes et des moyens de production, changements dans l'organisation du travail, élargissement et enrichissement des tâches, aménagements d'horaires, etc...). La circulaire du 18 novembre 1982 précisait que : « *le droit de proposition reconnu aux salariés serait évidemment dénué de sens et serait générateur d'insatisfactions nouvelles si les suggestions qu'ils sont amenés à faire ne sont pas examinées par la direction de l'entreprise avec la plus grande attention et n'étaient suivies d'améliorations effectives.* ».

Proposition de mise en œuvre :

- organiser chaque mois une réunion d'équipe (avec un nombre de participants à définir) réunissant les salariés d'un service, le CHSCT et l'équipe Well-being afin d'entendre les salariés et assurer un suivi de leur expression. Chaque mois, une équipe différente serait réunie avec ces acteurs.
- organiser chaque trimestre une réunion ouverte avec le CHSCT et l'équipe Well-being où les salariés pourraient venir librement exposer leurs remarques, leurs demandes et leurs idées.

Réponse de la direction : **NON**. La direction est d'accord pour rencontrer les salariés, mais sans le CHSCT.

- assurer un suivi régulier de la perception des salariés de leur QVT via un questionnaire régulier dont la périodicité serait à définir, pour examiner l'impact des plans d'actions. Nous pourrions par exemple reprendre le questionnaire Ametra de 2010 et 2014 et éventuellement l'enrichir.

Réponse de la direction : **d'accord**.

C) Droit à la déconnexion :

Il s'agit d'assurer le respect du droit au repos quotidien et hebdomadaire des salariés. En effet, selon un sondage Opinionway, 57% des personnes déclarent ne pas être en mesure de se déconnecter de leur tâche professionnelle en dehors des heures légales de travail. Un sondage TNS-Sofres présenté par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de travail (Anact) en 2014 fait ressortir que plus d'un quart des salariés déclarent trouver « *difficile, voire très difficile, de concilier vie professionnelle et vie privée* ». De même, 45 % d'entre eux déclarent « *travailler parfois ou souvent sur leur temps personnel* ». C'est même le cas pour 63 % des cadres.

Les conséquences de cette surconnexion se font sentir, en particulier sur la santé des salariés. Tout une nouvelle terminologie est apparue : la nomophobie (peur d'être séparé de son smartphone), le FOMO (Fear Of Missing Out, peur permanente de manquer quelque chose sur les réseaux sociaux). Au-delà des syndromes sociétaux, ce sont aussi de nouveaux symptômes qui touchent les salariées hyper-connectés : manque de sommeil et épuisement mental, statisme (le fait de ne plus bouger de son écran), hyperexcitation mentale, stress chronique et dépression pouvant conduire au burn-out. Les impacts ne sont pas seulement psychiques puisque de récentes études parlent de risque d'accident vasculaire cérébral multiplié par quatre et d'accentuation des problèmes de surpoids.

Que dit la loi ? L'article L2242-8 du Code du Travail stipule que : « *La négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail porte sur : (...) 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.* »

Afin d'élaborer des « **dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques** », il convient au préalable d'en mesurer l'usage.

Pour cela, nous proposons que la direction produise, sous la forme d'informations **statistiques et anonymes**, des indicateurs (à définir ensemble) afin de mesurer l'utilisation des outils professionnels mobiles pendant les horaires de travail **et hors temps habituel de travail, en distinguant les horaires de nuit et les week-ends**.

Réponse de la direction : la demande a été faite aux services concernés, mais c'est compliqué.

Commentaire : nous avons proposé de rencontrer les services concernés pour mieux comprendre la difficulté et chercher ensemble des solutions. Réponse de la direction : NON.

Nous proposons également d'**interroger les salariés sur leur utilisation des outils professionnels en dehors du temps habituel de travail** comme cela se pratique dans d'autres entreprises, avec des résultats intéressants permettant d'orienter les actions à mener.

Cela permettrait d'identifier les usages réels des salariés Amadeus pour proposer un encadrement des pratiques permettant un respect des temps de repos.

Réponse de la direction : peut-être, en enrichissant le questionnaire Ametra.

Nous proposons à la direction de travailler à un système de report de la charge de travail durant les périodes de repos et de congés sous la forme, notamment :

- de backup. Beaucoup de salariés n'ont plus de backup sur leurs activités et sont, de ce fait, incités à rester connecté à leur outil professionnel de plus en plus souvent pendant leurs périodes de repos.

Réponse de la direction : pourquoi pas sensibiliser au problème, mais uniquement par de la communication/formation.

Commentaire : le développement des outils nomades a permis une connexion quasi-permanente favorisant la suppression des backups. Il faudrait une incitation et un cadrage clair de la direction pour reconstituer les usages de backup afin de rendre effectif le droit à la déconnexion. Réponse de la direction : NON.

- de messages **automatiques** de réponse à tout mail envoyé en dehors des horaires habituels de travail pour indiquer à l'émetteur, et éventuellement aussi au destinataire, que son email est envoyé en dehors du temps de travail habituel et qu'il est tenu de respecter le droit à la déconnexion de ses interlocuteurs. Ce dispositif n'empêcherait pas les salariés d'envoyer des emails en dehors des horaires habituels de travail mais sensibiliserait la population Amadeus afin de mieux concilier la flexibilité du travail et le respect du droit à la déconnexion et au repos. Un agent Outlook pourrait inviter le salarié à envoyer son email en différé à la prochaine ouverture des horaires habituels de travail.

Réponse de la direction : les services techniques disent que c'est compliqué.

Commentaire : nous avons précisé qu'il s'agissait uniquement de réguler les usages internes et non externes. Les mails des clients ne sont pas concernés. Nous avons proposé à la direction de rencontrer les services techniques pour discuter des difficultés et essayer de dégager des solutions faisables et partagées. Réponse de la direction : NON.

- d'inclure dans la signature des emails un rappel du droit à la déconnexion.

Réponse de la direction : NON.

Le droit à la déconnexion étant en lien direct avec la charge de travail, nous proposons :

- en lien avec les préconisations des méthodes Agile sur la gestion de la charge de travail, la mise en place d'un ou plusieurs indicateurs de charge (à définir ensemble) que chaque salarié pourrait remplir anonymement et changer selon l'évolution quotidienne de sa charge de travail. Ces indicateurs pourraient être agrégés à différents niveaux, avec un seuil assurant l'anonymat des réponses.

Réponse de la direction : à étudier.

- de suivre régulièrement ces indicateurs et leur évolution avec les membres du CHSCT pour identifier les situations de tension et proposer des actions.

Réponse de la direction : à étudier.

- en cas de charge forte, de rappeler le droit aux EWT.

Réponse de la direction : uniquement de la communication générale sur les EWT.

- d'inclure ces indicateurs dans le bilan social de l'entreprise.

Réponse de la direction : NON.

Nous proposons :

- la mise en place, au retour des congés (maternité, maladie, congés payés...), de temps durant lesquels le salarié est libéré et sa charge de travail réduite pour pouvoir se mettre à jour des changements intervenus durant son absence, de façon à éviter que les salariés ne soient obligés de recommencer à travailler durant leurs congés, ou surchargés à leur retour.

Réponse de la direction : **NON. Les salariés doivent faire des formations de Time-Management et aller voir leur HR Coordinator s'ils sont débordés de mails ! Après un congé maternité, le problème ne se pose pas. On reprend l'activité à partir du jour où l'on rentre au travail sans regarder en arrière.**

- la mise en place d'une formation pour les salariés et les managers sur le droit à la déconnexion.

Réponse de la direction : **d'accord.**

- d'organiser des réunions avec les salariés et le CHSCT pour évaluer le bilan de l'accord sur le télétravail.

Réponse de la direction : **NON. Pas besoin d'évaluation avec les salariés et le CHSCT.**

- d'examiner les conditions à mettre en œuvre pour assurer le respect des 11 heures consécutives de repos quotidien et 48 heures de travail maximum par semaine.

Réponse de la direction : **évasif.**

- de porter la durée minimale de repos quotidien de 11 à 12 heures.

Réponse de la direction : **NON.**

- de mentionner au règlement intérieur de l'entreprise que :
 - o le salarié n'a pas à être destinataire d'une sollicitation professionnelle en dehors de son temps de travail.
 - o chaque salarié doit bénéficier de période d'interruption de ses messageries professionnelles correspondant au moins aux périodes de repos des salariés.
 - o L'entreprise ne peut licencier un salarié lorsqu'il ne répond pas en dehors de son temps de travail ou d'astreinte à des sollicitations professionnelles.

Réponse de la direction : **pourquoi pas mais dans une charte et non dans le règlement intérieur.**

Commentaire : une charte n'a pas DU TOUT le même pouvoir que le RI.

Exemples d'accords portant sur le droit à la déconnexion dans de grandes entreprises françaises :

« En ce sens, chacun devra agir de la sorte :

- Que l'usage de la messagerie ne puisse se substituer au dialogue et aux échanges physiques ou oraux qui contribuent au lien social dans les équipes et préviennent de l'isolement.

- Que le droit à la « déconnexion » de chacun, en dehors de son temps de travail effectif, soit respecté. L'usage de la messagerie professionnelle ou du téléphone en soirée ou en dehors de jours travaillés doit être justifié par la gravité et l'urgence et/ou l'importance exceptionnelle du sujet traité. Il est rappelé que nul n'est tenu qu'il en soit tenu de répondre aux mails ou messages, SMS, adressés durant ces périodes.

- En dehors des jours et horaires habituels de travail, le rédacteur d'un message devra utiliser les fonctions d'envoi différé. Dans tous les cas, l'entreprise s'engage à généraliser l'ajout de la phrase suivante à sa

signature: « les e-mails que je pourrais envoyer en dehors des heures de travail ne requièrent pas de réponse immédiate. »

- De respecter l'objet et la finalité des moyens de communication mis à disposition, tant en termes de forme que de contenu (donner la bonne information, au bon interlocuteur, au bon moment). »

** * **

« Afin de respecter le temps de vie privée du salarié, des plages d'indisponibilité sont définies avant 8 heures 30 et après 18 heures, pendant lesquelles le salarié peut utiliser son droit de déconnexion. »

** * **

« De façon à prévenir l'usage de la messagerie professionnelle, le soir, le weekend et pendant les congés, il est rappelé qu'il n'y a pas d'obligation à répondre pendant ces périodes et qu'il est recommandé d'utiliser les fonctions d'envoi différé. »

** * **

« Aux fins de prévenir d'un éventuel « stress électronique », les parties conviennent de rappeler les règles de bon usage de la messagerie électronique, à savoir :

- l'utilisation de la messagerie électronique ne doit pas être le seul vecteur de communication entre le manager et son équipe et plus généralement entre les différents collaborateurs de l'association.*
- Privilégier dans la mesure du possible la communication verbale (par téléphone ou de visu).*
- Limitation de la diffusion du courriel au destinataire concerné en évitant la diffusion systématique à un grand nombre de personnes.*
- Limitation de l'utilisation de la messagerie électronique au strict nécessaire.*
- Ne pas adresser de messages d'ordre professionnels, notamment par courriels et/ou SMS entre 20 heures et 8 heures, ni les jours de repos et jours fériés. »*



*Commentaires généraux : la direction dit que les seules actions qu'elle souhaite mener concernent la formation, la communication et les bonnes pratiques. Elle indique que 98.79% des salariés Amadeus disposent d'un ordinateur portable. La direction en arrive à dire, pour justifier son refus d'encadrer les pratiques pour rendre le droit à la déconnexion effectif : « **des gens sont contents de recevoir des mails le dimanche matin ou le soir à 22h. Ils ne veulent pas de séparation vie privée / vie professionnelle.** »*