



# ***Accord sur la Qualité de Vie au Travail 2020-2023 à CNP Assurances***

# Accord sur la qualité de vie au travail

Entre les soussignés

CNP ASSURANCES, société anonyme au capital de 686.618.477 Euros, ayant son siège social au 4 Place Raoul Dautry – 75716 Paris cedex 15, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 341 737 062, représentée par Madame Bérengère GRANDJEAN, Directeur des Ressources Humaines,

d'une part,

Et

Et les organisations syndicales représentatives de CNP Assurances, représentées respectivement par les délégués syndicaux désignés à cet effet,

d'autre part,

<b>Préambule.....</b>	<b>5</b>
<b>Contexte.....</b>	<b>5</b>
<b>Champ d'application.....</b>	<b>6</b>
<b>I. Travailler ensemble : co-construire et coopérer dans un monde ouvert aux idées et aux autres .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Préparer et accompagner le changement du cadre de vie.....</b>	<b>7</b>
1.1.1 <i>ICV : Co-construire pour mieux concevoir notre siècle social de demain.....</i>	<i>7</i>
1.1.2 <i>Faciliter les nouveaux usages de mobilité.....</i>	<i>8</i>
<b>1.2 Déployer le télétravail pour tous.....</b>	<b>8</b>
1.2.1 <i>Critères d'éligibilité.....</i>	<i>9</i>
1.2.2 <i>Modalités d'organisation et lieu d'exercice du télétravail.....</i>	<i>9</i>
1.2.3 <i>Principes d'organisation du télétravail.....</i>	<i>10</i>
1.2.4 <i>Equipeement et indemnisation .....</i>	<i>10</i>
1.2.5 <i>Formation et accompagnement managérial .....</i>	<i>11</i>
1.2.6 <i>Communication .....</i>	<i>11</i>
1.2.7 <i>Télétravail des personnes en situation de handicap .....</i>	<i>12</i>
1.2.8 <i>Télétravail temporaire pour raisons médicales.....</i>	<i>12</i>
<b>1.3 Protéger le droit à la déconnexion.....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Dynamiser/faire évoluer l'expression collective .....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Accompagner et outiller le développement managérial .....</b>	<b>16</b>
<b>II. Promouvoir une place pour chacun et pour tous .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Garantir l'égalité professionnelle .....</b>	<b>18</b>
2.1.1 <i>Mixité des emplois et recrutement : faire progresser la mixité dans la ligne managériale et l'encadrement supérieur.....</i>	<i>18</i>
2.1.2 <i>Promotion professionnelle et rémunération : maintenir les résultats de l'Index femmes hommes 2019.....</i>	<i>19</i>
2.1.3 <i>Formation professionnelle : maintenir l'égalité d'accès des femmes et des hommes à la formation professionnelle.....</i>	<i>19</i>
<b>2.2 Accompagner les collaborateurs en situation de handicap .....</b>	<b>20</b>
2.2.1 <i>Politique d'insertion professionnelle en faveur des personnes en situation de handicap.....</i>	<i>20</i>
2.2.2 <i>Maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap .....</i>	<i>21</i>
2.2.2.1 <i>Prévention de l'apparition ou de l'aggravation du handicap.....</i>	<i>22</i>
2.2.2.2 <i>Développement professionnel des collaborateurs en situation de handicap .....</i>	<i>22</i>
2.2.2.3 <i>Actions d'accompagnement spécifiques en faveur du maintien dans l'emploi .....</i>	<i>22</i>
2.2.3 <i>Partenariats avec le secteur protégé et adapté.....</i>	<i>25</i>
2.2.4 <i>Communication / sensibilisation .....</i>	<i>25</i>
2.2.5 <i>Budget .....</i>	<i>26</i>
<b>2.3 Concilier les temps de vie tout au long des étapes de la vie .....</b>	<b>26</b>
2.3.1 <i>Mesures de soutien de la parentalité.....</i>	<i>26</i>

2.3.2 Mesures de soutien des situations de fragilité sociale .....	27
2.3.3 Mesures en faveur des salariés aidants .....	28
2.3.4 Mesures relatives aux seniors .....	28
<b>2.4 Agir pour la santé.....</b>	<b>29</b>
2.4.1 Conditions de travail et santé.....	29
2.4.2 Orientations Santé 2020.....	29
2.4.2.1 Troubles musculo-squelettiques et fatigue visuelle.....	30
2.4.2.2 Sédentarité .....	30
2.4.2.3 Prévention des risques psychosociaux et prise en charge des personnes.....	30
2.4.2.4 Prévenir et lutter contre les discriminations, le harcèlement et les agissements sexistes .....	31
2.4.2.5 Prévention du sur-absentéisme et santé au travail .....	32
2.4.2.6 Prévention de la santé et services à la personne .....	33
<b>III. Pilotage de l'accord .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Pilotage de l'accord et la qualité de vie à CNP Assurances .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Commission de suivi.....</b>	<b>34</b>
3.2.1 Rôle de la commission .....	34
3.2.2 Modalités de fonctionnement et périodicité .....	34
<b>3.3 Indicateurs de suivi .....</b>	<b>34</b>
3.3.1 Indicateurs Handicap.....	35
3.3.2 Indicateurs Egalité professionnelle.....	35
3.3.3 Indicateurs QVT.....	36
<b>IV. Clauses finales.....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Durée.....</b>	<b>37</b>
<b>4.2 Révision .....</b>	<b>37</b>
<b>4.3 Dépôt.....</b>	<b>37</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>39</b>
<i>Annexe : Télétravail.....</i>	<i>39</i>
Procédure d'inscription .....	39
Télétravail et gestion du temps.....	39
Période d'adaptation, renouvellement, dénonciation.....	39
Fonctions dont la présence sur site est requise .....	40
<i>Annexe : Répartition du budget handicap.....</i>	<i>40</i>

# Préambule

## Contexte

Le présent texte constitue la deuxième étape de l'ambition des partenaires sociaux de CNP Assurances en matière de Qualité de vie au travail. Une première étape déterminante avait été franchie à l'occasion de la conclusion du premier accord sur ce thème (2017), des réalisations qu'il a permises et accompagnées, et qui servent de socle au présent texte.

En effet, le premier accord sur la Qualité de vie au travail (QVT) conclu 10 février 2017 à CNP Assurances couvrant les exercices 2017 à 2019 a permis d'introduire de nouvelles pratiques, parmi lesquelles le télétravail qui s'est avéré être un levier majeur d'évolution des méthodes de travail et des pratiques managériales. Son introduction en 2017 avec un jour par semaine, son extension en 2018 par expérimentation avec deux jours par semaine et enfin sa généralisation durant la période de confinement, ont permis de se familiariser avec les outils de communication à distance et d'accélérer certains process de dématérialisation. En quelques années, l'acculturation au digital est devenue centrale des méthodes de travail, offrant par là-même plus d'agilité et de mobilité autant individuelle que collective.

Durant cette même période, la démarche « New CNP » s'est naturellement intégrée dans la démarche QVT, en valorisant la transversalité entre les métiers, notamment au moyen de démarches collaboratives et participatives, et en familiarisant les collaborateurs à de nouveaux modes d'innovation et de contribution aux objectifs de l'entreprise. Citons différentes expériences « Hackathon » et autres démarches « Open » qui ont remporté un vif succès auprès des collaborateurs et ont généré un nouvel élan d'implication et de motivation.

Depuis 2005, date de son premier accord sur l'égalité professionnelle femmes-hommes, CNP Assurances s'applique à corriger les écarts existants afin de parvenir à une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans toutes les fonctions et à tous les niveaux de l'organisation. Les bons résultats de CNP Assurances à l'Index de l'égalité femmes-hommes attestent que ce principe est bien intégré dans le fonctionnement de l'entreprise.

Le sujet du handicap est ancré dans les pratiques de gestion des ressources humaines de l'entreprise. Avec un taux d'emploi de salariés en situation de handicap supérieur à 6% depuis plusieurs années, l'engagement de CNP Assurances est confirmé.

En 2020, les engagements de CNP Assurances ont été matérialisés par « la marque CNP Assurances » et la démarche QVT 2020-2023 ne peut que s'inscrire dans les engagements de celle-ci, qui sont :

- Un état d'esprit orienté vers l'ouverture au monde et aux autres
- Un mode opératoire valorisant la co-construction avec les parties prenantes (et notamment les collaborateurs)
- Un résultat attendu au moyen de nouvelles solutions de protections positives, utiles
- Un impact positif avec une société plus inclusive dans un environnement durable.

Ainsi, ce nouvel accord QVT s'inscrit et s'engage à promouvoir un monde ouvert aux idées et aux autres (enrichir la collaboration managers/collaborateurs ; agir en lien avec développement durable), à assurer une place pour chacun et pour tous (égalité professionnelle, diversité, handicap, équilibre des temps de vie, prévention des risques et de la santé au travail), à travailler ensemble dans un esprit de co-construction et de coopération (cadre de vie, nouvelles modalités de travail et de télétravail, droit à la déconnexion).

Tout au long de cet accord, un nouveau baromètre QVT permettra d'en évaluer les pratiques et dispositifs associés, et de poursuivre la réflexion quant aux évolutions de nos conditions de travail en lien avec le « projet ICV » d'installation à Issy-les-Moulineaux fin 2022.

L'accord QVT du 10 février 2017 dont le terme était fixé au 31 décembre 2019 a été prorogé par accord pour une durée de six mois, afin de tenir compte de l'installation du comité social et économique, nouvelle instance représentative unique de l'entreprise, fin 2019. Les négociations en vue de la conclusion d'un nouvel accord ont été engagées début 2020 et les partenaires sociaux ont dû intégrer de nouvelles formes de dialogue, à distance, afin de se conformer aux restrictions et règles de confinement liées à la COVID 19. Les leçons tirées de la période d'urgence sanitaire ont été intégrées dans le présent accord.

## **Champ d'application**

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés de CNP Assurances SA-France.

Il vise également les fonctionnaires mis à la disposition de CNP Assurances en application des lois n° 2001-420 du 15 mai 2001, n° 2007-148 du 2 février 2007 et de la loi n° 2016-483 du 20 avril 2016.

Ces deux populations sont regroupées sous le vocable « collaborateurs » lorsque le dispositif abordé les vise indifféremment.

# I. Travailler ensemble : co-construire et coopérer dans un monde ouvert aux idées et aux autres

CNP Assurances est une entreprise en mutation depuis plusieurs années. Les transformations ont concerné l'organisation de l'entreprise, l'impact du numérique, plus récemment les grèves de transport et l'épidémie COVID 19. Ces transformations ont fortement impacté les conditions de travail, avec un déploiement massif du télétravail. Demain, le déménagement à Issy-les-Moulineaux des collaborateurs franciliens (Projet ICV), apportera des transformations de l'environnement et des espaces de travail.

Toutes ces transformations peuvent être perçues comme des éléments de complexité mais aussi comme des opportunités pour faire évoluer les pratiques au quotidien, tant du côté des managers que des collaborateurs. Le présent accord a pour ambition de prolonger ce mouvement d'accompagnement du changement et de rendre le collaborateur plus acteur de ses conditions de travail, plus autonome et plus agile face aux transformations.

Les mesures incluses dans le présent titre relatif aux conditions de travail (« Travailler ensemble ») sont plus particulièrement dédiées à l'accompagnement des équipes dans ces évolutions.

## **1.1 Préparer et accompagner le changement du cadre de vie**

### ***1.1.1 ICV : Co-construire pour mieux concevoir notre siège social de demain***

Le projet ICV s'inscrit dans le calendrier d'une installation au second semestre 2022. Il a pour ambition de concevoir les futurs espaces de travail et les modes de vie associés (nouveaux services). Ainsi, les deux années à venir permettront d'accompagner, de préparer le changement, et de faciliter l'adaptation des collaborateurs à leur nouvel environnement de travail.

Les parties signataires confirment la volonté d'inscrire ce projet dans une démarche participative de l'ensemble des parties prenantes et des collaborateurs.

Cette démarche s'appuie sur une organisation qui reposera sur une instance de gouvernance pluridisciplinaire (Direction des ressources humaines, Direction de l'environnement de travail, direction de la Communication, DECSI et direction des investissements), sur un comité de pilotes issus de l'ensemble des Business Units et Fonctions Groupe CNP et sur la Commission Sécurité Santé Conditions de Travail (CSSCT).

Des collaborateurs représentant chacun leur entité forment le Comité des pilotes. Ils ont pour mission de porter les besoins des collaborateurs de chacune des entités et de les relayer lors d'ateliers avec l'équipe projet. De manière parallèle, les conclusions de ces ateliers sont communiquées aux équipes des entités par le pilote référent. Ces travaux prendront en compte le retour de l'expérience du confinement associé à un télétravail massif quant à l'aménagement des espaces. Outre ses missions listées par l'accord du 1<sup>er</sup> octobre 2019 sur la mise en place et fonctionnement du CSE de CNP Assurances, les parties signataires entendent confier à la CSSCT tout au long du projet, un rôle complémentaire. Cette commission aura pour rôle de contribuer à identifier les besoins des

collaborateurs, traduire ces besoins en propositions ou options de services d'aménagement et de proposer ces options au comité de pilotage pour arbitrage et validation.

### **1.1.2 Faciliter les nouveaux usages de mobilité**

Les modes de transport des salariés pour accéder aux locaux de l'entreprise sont en réflexion sous l'impulsion de l'actualité et des évolutions de la société française. Les parties signataires souhaitent favoriser de nouvelles modalités de mobilités professionnelles en lien avec la loi n° 2019-1428 d'orientation des mobilités dite LOM du 24 décembre 2019.

A compter de la date d'application de l'accord, et dans les conditions fixées par la loi, CNP Assurances prendra en charge les frais engagés par les collaborateurs en CDI ou CDD utilisant ces transports alternatifs. Cette prise en charge pourra se substituer ou venir compléter l'indemnisation actuellement perçue par le salarié du coût des transports en commun, dans la limite globale de 400 euros par an.

Par ailleurs, la prise en charge des transports en commun (article L. 3261-2 du code du travail) reste inchangée.

Cette indemnisation « transport alternatif » sera versée mensuellement, sur une période 12 mois renouvelable, à compter de la date de demande. Pour l'année 2020, la prise en charge concernera uniquement la période entre la date d'application de l'accord et le 31 décembre 2020.

Ne sont pas visées par ce dispositif les personnes dotées d'un véhicule de fonction ou de service.

La demande de prise en charge se fera par le biais d'un formulaire disponible sur l'intranet de l'entreprise, complétée d'une attestation sur l'honneur, dans des conditions qui seront communiquées aux salariés au plus tard dans le mois qui suit la date d'effet du présent accord.

## **1.2 Déployer le télétravail pour tous**

Le télétravail est devenu un mode d'organisation du travail complémentaire à celui défini sur site. Il fait dorénavant partie intégrante des conditions de travail de l'entreprise. Les premières expérimentations de l'accord QVT 2017-2019, les grèves en 2019-2020, puis le confinement occasionné par l'épidémie COVID 19, ont permis d'expérimenter le télétravail bien au-delà de ce qui avait été initialement programmé. D'ores et déjà, quelques principes majeurs peuvent être dégagés en vue d'un mode d'organisation « gagnant-gagnant » :

- Le télétravail est une opportunité nouvelle pour chaque manager, avec son équipe, de poser le cadre des conditions et modalités collectives de travail (à distance et en présentiel), de partager les besoins individuels et collectifs, de parler du travail et de ce qui conditionne sa réussite, son succès...
- Il est l'occasion pour chacun d'organiser sa contribution dans un meilleur équilibre vie professionnelle/vie personnelle
- Il permet à l'entreprise de garantir une continuité de service en situation exceptionnelle
- Il est un facteur d'attractivité des talents et de facilitation des mobilités professionnelles et/ou géographiques pour les collaborateurs.

Les modalités de télétravail proposées dans le présent accord pour une durée de trois ans, feront l'objet d'une phase d'observation jusqu'à la fin de l'année 2020, les données quantitatives et qualitatives issues de cette observation feront l'objet d'un échange, sur la base d'éléments constatés



avec l'ensemble des parties à la négociation avant la fin du premier trimestre 2021. D'éventuels ajustements pourront être envisagés à cette occasion.

Ces modalités s'appliqueront à l'ensemble de la population CNP, y compris la population des seniors et les collaborateurs en situation de handicap.

Toutefois, les médecins du travail pourront, pour raisons de santé, de façon temporaire et en tant que de besoin, aménager des modalités spécifiques de télétravail que le salarié soit titulaire ou non titulaire d'une reconnaissance de handicap.

Ces mesures sont présentées aux paragraphes 1.2.7 « Télétravail des personnes en situation de handicap » et 1.2.8 « Télétravail temporaire pour raisons médicales ».

Les modalités d'exercice, procédures d'inscription et règles applicables du télétravail au 1<sup>er</sup> septembre 2020 sont précisées en annexe pour information.

### **1.2.1 Critères d'éligibilité**

Le télétravail concerne l'ensemble des collaborateurs quel que soit leur statut dans l'entreprise et leur classification (cadre de direction, manager, collaborateur) hormis les collaborateurs nomades du réseau Amétis.

Sont éligibles :

- Toute fonction dont l'activité peut être exercée de façon partielle à distance (le niveau suffisant de dématérialisation des documents de travail est laissé à l'appréciation du manager)
- Aucun critère d'ancienneté n'est requis
- Pour les fonctions sièges, telles que précisées en annexe dont la présence sur site est primordiale, une certaine souplesse est laissée à l'appréciation des managers qui définiront des modalités spécifiques pour les équipes concernées (système de télétravail dérogatoire au régime commun).

Le volontariat est la condition expresse requise pour postuler au télétravail.

### **1.2.2. Modalités d'organisation et lieu d'exercice du télétravail**

Une formule identique pour tous :

- Télétravail régulier :
  - o 1 à 3 jours/semaine par jour entier
  - o Modifiables, dans un délai raisonnable, sur la semaine, si nécessité de service, à l'appréciation du collaborateur ou à l'initiative du manager après échange entre eux (activité permettant une relative souplesse dans la planification et dans l'organisation du travail)
- En cas de situations exceptionnelles, évènements climatiques ou impossibilité à rejoindre son lieu de travail (intempéries, grèves, pollution, pandémie), l'entreprise définira pour une durée donnée des modalités de travail à distance : télétravail continu, journées de télétravail occasionnels (nécessité d'avoir son ordinateur professionnel à domicile...)
- Télétravail occasionnel : pour ceux qui ne seraient pas inscrits au télétravail régulier la possibilité d'exercer quatre fois dans l'année (une fois par trimestre) une journée de télétravail

occasionnel sous réserve de l'accord du manager et d'être équipé de son ordinateur professionnel le jour dit. Cette formule est non cumulable avec le télétravail régulier.

Quel que soit son temps de travail, chaque collaborateur doit assurer *a minima* 2 jours de présence sur site (hors période de congés)

Le télétravail peut s'exercer depuis sa résidence principale ou sa résidence secondaire en France Métropolitaine, voire un autre site CNP.

### **1.2.3 Principes d'organisation du télétravail**

Les modalités d'organisation du télétravail doivent être définies au plus près du terrain, tout en préservant la performance de l'entreprise. Ces modalités résulteront d'un bon équilibre entre les besoins du métier et des clients, les nécessités de services et l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle des collaborateurs.

Préalablement aux inscriptions individuelles, chaque responsable de service détermine, avec son équipe, les conditions et modalités collectives de télétravail.

Ces modalités concerneront les modalités pratiques de travail en présentiel ou à distance :

- L'organisation des jours de télétravail et/ou de présence sur site dans la semaine
- Le(s) jour(s)/moment(s) de présence collective sur site
- Les modalités d'annulation / modification dans la semaine de jours télétravail avec délais de prévenance pour les modifications de calendrier
- Les périodes de gel pour contraintes collectives de service justifiées
- Les plages de joignabilité (selon contraintes de l'activité et besoins du service) dans la limite des horaires d'ouverture de l'entreprise et dans le respect du droit à la déconnexion
- La bonne prise en compte des obligations CNIL liées au statut AERAS selon la fonction occupée par le collaborateur.

### **1.2.4 Equipement et indemnisation**

Tous les collaborateurs sont équipés d'un ordinateur portable et d'un casque. Télétravailler nécessite d'emmener son ordinateur portable professionnel à domicile.

Le formulaire d'inscription comporte une déclaration sur l'honneur garantissant :

- La conformité de l'installation électrique du domicile collaborateur
- L'équipement à domicile d'une connexion internet haut débit
- Une couverture responsabilité civile et acceptation par son assurance du lieu où il télétravaille.

Une prime de 100 euros bruts est versée aux nouveaux collaborateurs lors de leur première inscription au télétravail. Ne sont pas visés les collaborateurs qui l'ont perçue en application de l'expérimentation télétravail initiée par l'accord relatif à la Qualité de vie au travail du 10 février 2017 ou dans le cadre de l'accord relatif aux mesures liées à la levée du confinement à CNP Assurances du 5 mai 2020.

Durant toute la période télétravaillée, sera versée une participation d'un montant de 15 euros par mois et par jour télétravaillé par semaine. Elle inclut la participation de l'entreprise à un ensemble des frais (mise en conformité, assurance, équipement informatique, restauration).

### **Situation spécifique Amétis :**

Les collaborateurs nomades du réseau Amétis, non éligibles au télétravail, continuent de bénéficier de l'indemnité de 1.200 euros bruts afin de tenir compte des spécificités de leur situation de travail.

Cette indemnité vise à tenir compte des sujétions que rencontrent les conseillers et/ou délégués du réseau Amétis dans l'exercice de leurs activités professionnelles quant à l'organisation et aux contraintes de travail de cette population d'itinérants et à la mise à disposition par l'entreprise d'un plus grand nombre d'outils issus des nouvelles technologies. Cette indemnité est versée au mois de janvier pour les conseillers et délégués présents à l'effectif au 1<sup>er</sup> janvier.

Le paiement d'une telle indemnité est exclusif de toute autre prime et/ou indemnité de sujétion professionnelle.

En cas de départ en cours d'année, aucune reprise n'est effectuée en paie.

### **1.2.5 Formation et accompagnement managérial**

L'organisation du télétravail fera l'objet, à la demande des managers, d'un accompagnement renforcé par les RH pour les accompagner dans la réalisation de cet exercice préalable, consistant à :

- Réfléchir aux modalités d'organisation du travail en intégrant le télétravail
- Construire un projet d'organisation du travail et poser le cadre d'un fonctionnement collectif
- Partager et co-construire avec son équipe les nouvelles modalités d'organisation du travail
- Répondre à l'ensemble des questions relatives aux outils et procédures d'inscription.

Le guide télétravail et le guide manager en préciseront la méthode ainsi que les référents RH pouvant être sollicités pour accompagner cette démarche.

Des modules de formation, l'un destiné aux « managers », l'autre aux « collaborateurs », sont proposés dans l'espace formation « Synaps ».

### **1.2.6 Communication**

Les informations seront largement communiquées via Yammer et les actualités de l'intranet.

L'ensemble des supports seront accessibles via l'intranet RH et le site managers.

Pour la mise en œuvre du présent texte, deux supports seront déployés : un webinaire managers précisera les nouvelles modalités d'organisation et de mise en œuvre du télétravail et un guide manager pour organiser le télétravail.

Une information relative aux nouvelles modalités de déploiement du télétravail interviendra via une Actu Intranet. Un webinaire collaborateurs complètera l'information et permettra de répondre aux questions concernant les nouvelles modalités de télétravail. Un ensemble de supports seront accessible dans l'intranet RH :

- Le Guide du télétravail (réactualisé)
- Les conditions générales du télétravail (réactualisées)
- Un autodiagnostic (avant de faire acte de candidature)

- Une foire aux questions (réactualisée)
- Une procédure AERAS.

### **1.2.7 Télétravail des personnes en situation de handicap**

Les parties signataires souhaitent organiser la convergence des principes de fonctionnement du télétravail dans l'entreprise tout en ménageant les spécificités applicables aux collaborateurs en situation de handicap.

Ainsi, toutes les modalités de télétravail définies dans le présent accord s'appliquent aux collaborateurs en situation de handicap (RQTH).

En outre, sur avis du médecin du travail, les collaborateurs en situation de handicap, pourront bénéficier, au cas par cas, des mesures suivantes :

- Pour des situations de handicap particulières, le nombre de journées de télétravail peut être supérieur au nombre de jours fixés dans le socle commun
- D'un ordinateur supplémentaire pour le domicile, pour éviter d'avoir à le transporter régulièrement, en cas de problème de mobilité ou si l'état de santé le justifie
- D'une étude spécifique sur l'adaptation éventuelle du matériel et l'équipement du poste de travail au domicile
- D'aménagements spécifiques du poste de travail au domicile, en lien avec les contraintes du handicap (fauteuil ergonomique, logiciel adapté...), financés sur le budget handicap : plafond 1.000 euros/an/salarié.

Un courrier, adressé au collaborateur, précisera les modalités d'organisation du travail ainsi que la durée calée avec la date d'échéance de la reconnaissance handicap.

### **1.2.8 Télétravail temporaire pour raisons médicales**

Sur avis du médecin du travail, les collaborateurs pourront, pour une temporalité définie, bénéficier :

- D'un nombre de journées de télétravail supérieur au nombre de jours fixés dans le socle commun
- D'un ordinateur supplémentaire pour le domicile, pour éviter de le transporter régulièrement, en cas de problème de mobilité ou si l'état de santé le justifie.

Un courrier, adressé au collaborateur, précisera les nouvelles modalités d'organisation du travail ainsi que la date de fin.

## **1.3 Protéger le droit à la déconnexion**

L'accord QVT 2017 rappelait les principes relatifs au temps de travail (plages d'ouverture des locaux de 7 heures à 20 heures), plage de temps de travail effectif (7h30 à 19h30), ainsi qu'une vigilance demandée aux managers pour que les réunions se tiennent dans une plage de 9 heures à 17 heures, en évitant, quand cela est possible, le mercredi, pour favoriser une bonne conciliation vie privée/vie professionnelle. Ces principes sont réaffirmés.

Le droit à déconnexion – qui s’inscrit dans ces principes, a aussi porté ces dernières années une attention particulière concernant les situations de travail hors des locaux de l’entreprise, notamment quant à l’usage de la messagerie et des outils connectés.

Les parties signataires contribueront au respect de ce droit :

- Tout utilisateur doit proscrire l’envoi de mails en dehors du temps de travail ; avant d’envisager une possible dérogation à ce principe, l’émetteur doit s’interroger sur la nécessité d’envoyer un mail ou de faire part d’une information non urgente hors temps de travail du destinataire et envisager le recours par préférence de l’envoi en différé. S’il maintient sa décision, il doit mentionner dans son message d’envoi qu’une réponse immédiate n’est pas requise.
- Quel que soit le cas de figure, la personne interrogée n’a pas l’obligation de répondre à la sollicitation dont elle fait l’objet lorsqu’elle est émise en dehors de son temps de travail. Il est ainsi confirmé que tout collaborateur est fondé, par exemple :
  - o à éteindre son téléphone portable ou de ne pas consulter ses mails professionnels durant ses périodes de repos,
  - o à indiquer son indisponibilité (congés, absence prévisible) et la durée de celle-ci par un message d’absence, et/ou à réorienter ses correspondants vers une personne disponible.

La généralisation du télétravail peut contribuer à rendre plus poreuse la frontière entre vie privée et vie professionnelle, accentuant la confusion entre espace de travail et espace de vie et modifiant le cas échéant la flexibilité du temps de travail. En conséquence, les journées télétravaillées seront incrémentées d’une durée forfaitaire afin d’inciter les collaborateurs aux horaires personnalisés à se déconnecter à une heure habituelle et à ne pas rallonger de façon excessive leurs journées du fait de l’absence de temps de transport.

D’une façon générale, la possibilité d’accumuler des crédits d’heure de façon excessive - c’est-à-dire au-delà de la capacité à les régulariser au moyen des journées de récupération prévues par l’accord ARTT du 13 novembre 2001 - n’est propice ni à un bon équilibre des temps de vie, ni au respect du droit à la déconnexion et illustre un fonctionnement anormal de l’organisation du travail. En conséquence, les parties signataires rappellent qu’une attention particulière doit être portée à la maîtrise de ces crédits d’heures. Sauf situation exceptionnelle justifiant la planification d’heures supplémentaires, les managers seront invités à faire respecter une organisation du travail limitant la production quotidienne à la moyenne de durée du travail quotidienne applicable au salarié et à ramener progressivement les compteurs à la normale. Toute situation dénotant un excès d’heures fera l’objet d’un examen par la Direction des ressources humaines en relation avec la ligne managériale concernée.

L’accord QVT 2020 est l’occasion de réactualiser, renforcer et adapter les actions de sensibilisation et de communication eu égard aux nouveaux comportements induits par de nouvelles modalités d’organisation du travail.

Ces actions auront pour objectif d’informer et sensibiliser de manière pédagogique et concrète sur les risques auxquels le collaborateur s’expose en cas de sur-connexion, de le sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de déconnexion afin de permettre à chacun de se poser les bonnes questions sur l’amplitude horaire et de donner des pistes d’action pour établir des frontières claires entre sa vie privée et sa vie professionnelle.

- De nouvelles actions de sensibilisation individuelle et collective seront proposées, pop-up ou outils d'autodiagnostic, pour inciter chacun à être vigilant quant au temps passé sur les écrans.
- Dès 2021, les résultats du baromètre annuel QVT porteront une attention spécifique aux sollicitations professionnelles en lien avec les outils numériques et à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

Cette sensibilisation sera complétée par des articles, des newsletters et l'organisation d'événements à différents moments de l'année. Il sera notamment rappelé que toute personne estimant que ses temps de repos ne sont pas respectés peut faire usage de son droit d'alerte, auprès de la Médiation sociale interne (MSI). Toute situation dénotant un excès fera l'objet d'un examen par la Direction des ressources humaines en relation avec la ligne managériale concernée.

Une communication spécifique à destination des managers précisera leur rôle et leur contribution en matière de droit à la déconnexion afin notamment de décourager les sollicitations et réponses en dehors des horaires de travail et valoriser ainsi les pratiques de déconnexion, tout en faisant preuve d'exemplarité.

Pour accompagner les managers à mieux auditer et adapter les modes d'organisation, des ateliers spécifiques leur seront proposés :

- Ces ateliers consacreront un temps à l'animation des réunions de service, aux échanges bilatéraux, permettant d'appréhender la charge de travail et l'organisation du travail, en intégrant les modalités de travail à distance.
- Ces ateliers permettront de familiariser les managers avec les méthodes d'audit des processus et des modes d'organisation du travail, afin de mettre en place des plans d'actions adaptés (priorisation, délégation, back-up..).

## **1.4 Dynamiser/faire évoluer l'expression collective**

Les parties signataires rappellent que la capacité de chacun à s'exprimer sur son travail est centrale de la qualité de vie au travail. Parler du travail réel, le confronter au travail prescrit est un levier puissant de la capacité à agir sur ses conditions de travail et par conséquent à préserver une dynamique collective qui favorise l'implication et l'engagement de chacun.

Toute période de transformation a des incidences sur les modalités d'organisation et de réalisation du travail. Ceci génère assez classiquement, dans un premier temps, une perte de confort et une remise en cause dans ses pratiques quotidiennes. Accompagner ces changements au moyen d'échanges réguliers sur le travail est indispensable au maintien de la cohésion et de l'engagement personnel dans ces transformations. Ceci contribue aussi au développement de l'autonomie individuelle, et renforce la capacité de l'équipe à s'auto-organiser et à se répartir les tâches.

Les résultats du questionnaire Satin 2019 le confirment au travers des verbatim associés : l'autonomie avec laquelle les collaborateurs exercent leur travail, leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu du travail déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte.

Le questionnaire Dialog a été conçu (cf. accord QVT 2017) pour aborder les questions relatives au travail au plus près du terrain et donner au manager et à son équipe l'opportunité d'identifier et de mettre en œuvre des actions d'amélioration au niveau local. Il répondait aussi à une attente des collaborateurs de pouvoir s'exprimer sur leur travail : charge de travail, intérêt du travail, ambiance,

autonomie-initiative-responsabilité, relations avec son manager, contribution à la satisfaction du client, appréciation de la qualité de vie au travail.

Après trois années de réalisation, le bilan est mitigé ; bien ancré dans le paysage CNP et dans les pratiques, il est resté administré comme un outil barométrique et n'a pas été suffisamment utilisé comme un moyen d'échange et de dialogue entre le manager et ses collaborateurs.

De ce fait, le présent texte est l'occasion de faire évoluer la démarche Dialog en 2020, en articulant l'ensemble des outils existants dans une dynamique globale avec la nécessité de distinguer les outils de pilotage d'entreprise (corporate) des outils de pilotage et d'animation managériale (de proximité).

Les parties signataires ont élaboré le principe d'architecture ci-dessous qui décline trois niveaux d'action correspondant à trois besoins distincts et complémentaires :

- Le niveau « corporate /général » qui permet de mesurer le niveau d'engagement et d'adhésion des collaborateurs aux orientations de l'entreprise, aux dispositifs de communication interne et de gestion des ressources humaines, en lien avec l'environnement de travail et l'organisation de l'entreprise
  - o Principe des baromètres occasionnels, annuels, pluriannuels (ex. : ex-Baromètre de Groupe).
- Le niveau « opérationnel/local » qui permet à chaque manager d'animer le collectif et de pouvoir adapter les conditions de travail en lien avec l'activité au quotidien, au regard de l'organisation et des process, de la charge et de la répartition du travail, de l'ambiance, de la cohésion de l'équipe....
  - o Sondages réguliers et répétés (ex. Dialog ou Octomine).
- Le niveau plus « personnel » en lien avec la santé au travail qui permet au médecin du travail de suivre individuellement les collaborateurs et de pouvoir identifier les éléments constitutifs du travail ayant une incidence sur leur santé ; ces données étant ensuite consolidées pour enrichir la prévention des risques psychosociaux.
  - o Questionnaire RPS et Reporting annuel (ex. Satin). Ce niveau sera abordé dans le chapitre « Agir pour la santé ».

L'objectif de cet accord est de renforcer le niveau opérationnel et de donner aux entités la capacité à effectuer des sondages réguliers ou d'autres espaces d'expression (atelier, discussion,...) pour organiser des moments d'échanges sur la réalité du travail réalisé (quantitatif, qualitatif), au regard du travail prescrit, pour identifier les solutions et modalités d'action à mettre en œuvre. Ceci suppose de :

- Faire évoluer l'outil Dialog dans son mode de questionnement et d'administration
- Renforcer le rôle des managers dans l'animation du collectif au regard des résultats du sondage, et, plus généralement, renforcer sa capacité à réguler la répartition de la charge de travail, animer les relations de travail et à élaborer avec l'équipe des solutions propres à leurs besoins
- Accompagner et inciter les collaborateurs à prendre part à la réflexion sur leurs conditions de travail pour dépasser la difficulté à « Osez s'exprimer »

Depuis 2019, deux expérimentations sont en cours au moyen d'un nouvel outil de sondage hebdomadaire « Octomine ». Cet outil de sondage est un baromètre social nouvelle génération qui

permet un suivi régulier de l'état d'esprit des équipes. Il permet d'aborder, au travers de cinq questions qui évoluent chaque semaine, les thématiques QVT, environnement, relations de travail, évolution et épanouissement professionnel.

Les parties signataires souhaitent proposer cette expérimentation aux entités de CNP Assurances qui le souhaitent. Dans ce cas, une délégation de l'administration des résultats et une plus grande autonomie dans les modes et rythmes d'animation permettront de sortir d'un exercice imposé. Plusieurs paramètres sont adaptables, dont le rythme de consultation et la possibilité d'intégrer des questions spécifiques. Ces expérimentations seront conduites au moyen d'un plan d'accompagnement des managers volontaires, en lien avec la démarche « Développement managérial » décrite ci-dessous (accompagnement individuel, groupes d'échanges de pratiques). De même, il conviendra d'organiser un atelier « expérience collaborateur » pour identifier des actions d'accompagnement des collaborateurs nécessaires pour faciliter leur prise de parole.

Dès l'automne 2020, la direction organisera une communication (conférence managers) pour faciliter cette généralisation progressive des expérimentations. Ces expérimentations seront l'occasion d'inaugurer de nouveaux modes d'échange dont par exemple des groupes d'expression de collaborateurs animés par l'un d'eux, des groupes d'échange de pratique inter-équipes, comme cela se pratique aujourd'hui dans un cadre plus exceptionnel de séminaire ou de groupe de travail.

## **1.5 Accompagner et outiller le développement managérial**

En 2019, CNP Assurances a lancé un nouveau programme dédié aux managers.

L'objectif de ce programme est d'animer, coordonner et renforcer un écosystème qui allie pratiques managériales, bien-être au travail et performance pérenne de l'entreprise.

Au jour de la conclusion du présent texte, un récent dispositif d'accompagnement en cinq volets a vocation à concerner l'ensemble des managers et d'appréhender leurs pratiques managériales au quotidien :

- Un dispositif de formation aux pratiques managériales
- Un dispositif de perfectionnement sous forme de rencontres managériales
- Un dispositif digital d'auto-formation via un « un portail manager » avec des tutoriels et book de bonnes pratiques
- Un dispositif de développement personnalisé (coaching individuel ou d'équipe)
- Un appui RH au quotidien (complété d'une hotline dédiée).

L'ensemble des dispositifs de l'accord QVT 2020 - qu'il s'agisse de handicap, d'égalité professionnelle, de santé au travail, de conditions de travail - implique le management dans les modalités de mise en œuvre. L'atteinte des ambitions incluses dans le présent accord repose en grande partie sur l'adhésion et sur l'implication active des managers. En effet, les managers, en développant encore leurs qualités d'écoute, de dialogue avec leurs équipes, en facilitant la coopération dans la résolution de problèmes et en privilégiant la co-construction de solutions opérationnelles, contribuent de façon majeure à la qualité de vie au travail de leurs collaborateurs. L'entreprise doit définir et faire vivre de façon claire les bonnes pratiques attendues pour ses managers et leur apporter les moyens et soutiens nécessaires. Aussi, différentes actions seront organisées tout au long de cet accord pour sensibiliser, accompagner et former les managers, en lien avec chacun des thèmes de l'accord :



- Un espace managers où chacun pourra retrouver l'information le concernant (handicap, égalité professionnelle, télétravail, expérimentation Octomine...)
- Des auditorium ou webinaires thématiques pour informer et échanger avec les managers sur les objectifs et leur rôle (accord QVT, télétravail, santé...)
- Des ateliers spécifiques d'échanges de pratiques (animation d'une réunion relative à l'organisation du travail/au télétravail, à la bonne organisation et répartition de la charge de travail, à l'instauration des règles de vie, au respect du droit à la déconnexion, au pilotage de l'activité en appui avec des indicateurs récurrents : sondages, absentéisme...). Pour ex. :
  - o Organiser les modalités de travail en y intégrant le télétravail
  - o Animer une réunion autour du « bien travailler » : résoudre les difficultés, traiter les irritants, parler du travail réel avec Dialog ou Octomine
  - o À partir des indicateurs métiers (absentéisme, turn-over, télétravail...) identifier les leviers d'engagement et de bien-être au travail.
- Des formations thématiques :
  - o Prévenir les situations de risques psychosociaux : harcèlement, discrimination, sexisme (cf. chapitre « Agir pour la santé »).

Les compétences managériales feront l'objet d'une évaluation régulière dans le cadre du process d'évaluation en vigueur, selon le référentiel des compétences managériales de l'entreprise (référentiel en place depuis 2019).

Pour les primo-managers, un rendez-vous RH sera programmé avec le partenaires RH douze mois plus tard afin de faire un bilan de prise de poste et identifier les accompagnements nécessaires, en cas de besoin.

## **II. Promouvoir une place pour chacun et pour tous**

### **2.1 Garantir l'égalité professionnelle**

L'égalité de traitement entre les femmes et les hommes est un principe ancré, depuis 2005, dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines de CNP Assurances, au rythme des accords successifs depuis cette date. La maturité de l'entreprise dans ce domaine a été confirmée avec les dernières notes obtenues à l'Index de l'égalité femmes hommes.

CNP Assurances ambitionne de maintenir ces bons résultats sur la durée de l'accord et propose d'intégrer de nouveaux engagements. Les parties signataires conviennent d'un rendez-vous à organiser fin d'année 2021 afin d'apprécier l'impact des évolutions du périmètre de l'entreprise sur la structure des effectifs et les engagements pris.

#### ***2.1.1 Mixité des emplois et recrutement : faire progresser la mixité dans la ligne managériale et l'encadrement supérieur***

Plusieurs évolutions marquent la période : le statut cadre progresse et concerne désormais 63,2% des salariés (+2,1%) en 3 ans. Sur l'ensemble de l'effectif féminin en CDI, 57,8% sont cadres (+ 3 points depuis 2017). La répartition femmes hommes est équilibrée en classes 5 et 6 mais s'inverse au profit des hommes en classe 7 (H 56%) et cadre de direction (H 64%).

Dans ce contexte, les parties s'engagent sur les objectifs suivants :

- Faire progresser le taux de féminisation dans l'encadrement CDI (il est de 52,5% à fin 2019).
- Avoir une représentativité femmes hommes en classe 7 proche de l'équilibre au terme de l'accord (F : 44% à fin 2019).
- Atteindre un taux de 40% de femmes cadres de direction au terme de l'accord (F : 36% à fin 2019).

Pour atteindre ces objectifs et faire progresser la mixité, CNP Assurances poursuit la mise en œuvre des engagements retenus dans le précédent accord :

- Rédiger les libellés et contenus des annonces d'emploi sans référence au sexe, à la situation de famille ou à toute terminologie susceptible d'être discriminante.
  - Conduire les entretiens de recrutement ou de mobilité interne en appréciant uniquement les capacités du candidat à occuper l'emploi proposé et les compétences nécessaires au poste.
  - Favoriser le recrutement ou la mobilité interne de femmes ou, selon les cas, d'hommes afin de tendre vers une répartition la plus équilibrée possible entre les sexes.
  - Veiller si possible à ce que tout poste pourvu donne lieu à l'examen d'au moins d'une candidature féminine et masculine au niveau du processus final de sélection.
- Sensibiliser les managers aux objectifs de progression de la mixité dans la ligne managériale et l'encadrement supérieur.

- Accompagner de façon personnalisée les femmes en vue d'une promotion par du coaching et/ou de la formation.

### ***2.1.2 Promotion professionnelle et rémunération : maintenir les résultats de l'Index femmes hommes 2019***

De 2017 à 2019, 248 personnes ont été promues en classe supérieure, dont 150 femmes (soit 60,48%). Ce taux est en cohérence avec leur représentativité dans l'effectif global de l'entreprise.

Attentive à accompagner l'évolution professionnelle de ses salariés, CNP Assurances a ainsi obtenu le nombre maximal de points à l'indicateur relatif aux écarts de taux de promotions entre les femmes et les hommes de l'Index égalité en 2018 et 2019.

En matière de rémunération, CNP Assurances totalise en 2019 un score global de 74 points sur 75 ; le point perdu étant celui de l'indicateur « Ecart de rémunération » dû à l'application du dispositif d'avancement à l'ancienneté dont bénéficient les salariés non cadres tous les deux ans en fonction de leur date de recrutement.

Dans ce contexte, CNP Assurances s'engage sur la durée de l'accord à maintenir les résultats obtenus aux quatre indicateurs de l'Index : écarts de rémunération, écarts de taux d'augmentations individuelles, écarts de taux de promotions, pourcentage de salariées augmentées au retour de congé de maternité.

Pour atteindre ces objectifs, CNP Assurances poursuivra les actions suivantes :

- Examiner, chaque année, la cohérence du nombre de promotions femmes/hommes avec leur proportion dans les effectifs CDI.
- Réaliser les talents reviews avec la ligne managériale afin d'identifier les évolutions de carrière possibles de leurs salariés(es).
- Assurer un suivi du taux de réalisation de l'entretien professionnel (réalisé tous les deux ans) qui contribue à se projeter dans l'avenir et construire son projet professionnel. Il est rappelé que cet entretien est proposé systématiquement à l'issue d'un congé maternité ou parental d'éducation.
- A l'embauche, garantir un niveau de rémunération équivalent quel que soit le sexe, à formation, compétences et expériences comparables, dans le respect des critères posés par le code du travail.
- Réaliser une analyse systématique des rémunérations lors de chaque mobilité professionnelle.
- Mobiliser les responsables hiérarchiques avant l'attribution des augmentations individuelles et rappeler les obligations légales en matière d'égalité salariale.
- Analyser les salaires de base entre les femmes et les hommes, dans le cadre de la campagne annuelle de révision des salaires et veiller à une répartition équilibrée des augmentations individuelles lors de l'élaboration de la politique salariale.
- Appliquer la revalorisation salariale au retour de congé maternité et d'adoption.

### ***2.1.3 Formation professionnelle : maintenir l'égalité d'accès des femmes et des hommes à la formation professionnelle***

98% des collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2019 pour 17,2 heures en moyenne de formation par collaborateur. L'accès à la formation professionnelle des femmes et des hommes est

équilibré au regard de leur représentation dans les effectifs. A fin 2019, 60,3% des collaborateurs ayant suivi au moins une formation sont des femmes ; ces résultats sont en cohérence avec la part que représentent les femmes dans l'effectif.

Pour les exercices 2017 à 2019, le dispositif d'accès aux formations diplômantes a bénéficié à 34 salariés en CDI, avec une répartition de : 64,7% de femmes et 35,3% d'hommes.

Dans ce contexte, l'entreprise souhaite maintenir les objectifs suivants :

- Maintenir l'égalité d'accès des femmes et des hommes à la formation professionnelle en veillant à ce que le taux de formation femmes/hommes reflète leur proportion dans les effectifs.
- Veiller à ce que l'écart du nombre moyen de jours de formation entre les hommes et les femmes ne dépasse pas en moyenne sur la durée de l'accord 0,4 jour.
- Maintenir le dispositif d'accès aux formations diplômantes en accompagnant les salariés dans la préparation de leur projet de formation.

Pour atteindre ces objectifs, CNP Assurances s'engage à :

- Veiller à ce que les jours de formation ne soient pas organisés, dans la mesure du possible, le mercredi et pendant les périodes de vacances scolaires et soient compatibles avec les horaires habituels de travail.
- Maintenir les autorisations d'absence accordées dans le cadre de la préparation d'une formation diplômante : 4 jours + 1 jour supplémentaire pour la présentation à l'ensemble des épreuves.

## **2.2 Accompagner les collaborateurs en situation de handicap**

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a affiché sa volonté d'adapter et de simplifier la politique d'insertion professionnelle des travailleurs handicapés. La réforme des modalités de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH) qu'elle intègre est applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Ainsi, le texte maintient le taux d'emploi à 6% mais ce dernier constitue désormais un seuil, révisable tous les cinq ans. De nouvelles modalités de calcul s'appliquent puisque seuls sont pris en compte les emplois directs.

Le sujet du handicap est bien ancré dans les pratiques de gestion des ressources humaines de CNP Assurances, avec un pilotage central assuré par la Mission handicap qui coordonne et anime l'ensemble des actions et des acteurs intervenants sur cette thématique.

Un comité pluridisciplinaire de maintien dans l'emploi se réunit trimestriellement afin de rechercher collectivement les solutions les plus adaptées aux situations qui lui sont présentées. Il est composé du représentant de la Mission handicap, des médecins du travail, des partenaires RH et des assistantes sociales. Pourront être associés, si besoin, d'autres intervenants : ex. Responsable hiérarchique du collaborateur concerné, représentant d'une organisation syndicale...

Il est rappelé l'obligation de respecter lors de ces échanges le principe de confidentialité qui s'attache au statut de travailleur en situation de handicap.

### ***2.2.1 Politique d'insertion professionnelle en faveur des personnes en situation de handicap***

Confirmant sa politique de recrutement et d'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, CNP Assurances s'engage sur la période d'application de l'accord à :

- Recruter, *a minima*, selon l'adéquation du poste à pourvoir et du profil du candidat :
  - o 12 salariés en situation de handicap en CDD (pour une durée minimale de six mois)
  - o 9 salariés en situation de handicap en CDI.
- Avoir 9 contrats d'alternance en situation de handicap présents dans les effectifs sur la période d'application l'accord.
- Accroître le recours à l'intérim de personnes en situation de handicap à hauteur d'une moyenne de 640 jours/an.

Pour atteindre ces objectifs, CNP Assurances poursuivra les actions suivantes :

- Développer des partenariats avec des organismes spécialisés dans l'emploi des personnes en situation de handicap.
- Examiner en priorité les candidatures de collaborateurs en CDD (dont alternants) **et intérimaires** en situation de handicap dans l'hypothèse d'un poste à pourvoir en interne, à compétences égales.
- Etudier les demandes de recrutement des personnes issues du secteur protégé et adapté.
- Informer les candidats sur la politique handicap et les droits potentiels à travers différents supports rendus accessibles (supports imprimés et ou numériques, vidéos sous-titrées, traductions en Langue des signes française à l'occasion d'événements et sur site e-recrutement.
- Veiller à ce que les pratiques de recrutement et l'examen des candidatures restent exclusivement basés sur les compétences et exemptes de toute discrimination. Pour y contribuer, les partenaires RH amenés à réaliser des entretiens de recrutements reçoivent une formation qui les sensibilise et les informe sur les problématiques liées au statut de salarié handicapé.
- Insérer sur toutes les offres d'emploi diffusées une phrase indiquant que tous les postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.
- Concevoir une information sur la politique handicap à l'attention des nouveaux entrants.
- Mettre à disposition des managers des outils de sensibilisation au handicap (e-learning, guide) pour lever les éventuels freins au recrutement de personnes en situation de handicap.

Lors d'une embauche d'un collaborateur en situation de handicap et avec son accord, la Mission handicap lui présente les mesures d'accompagnement au maintien dans l'emploi prévues par le présent accord et vérifie l'efficacité des éventuels aménagements du poste de travail.

Sous réserve que le nouveau collaborateur en émette le souhait, un bilan de son insertion sera effectué avec la Mission handicap et son responsable hiérarchique dans les six mois qui suivront son recrutement.

Afin d'aider le manager à accueillir au mieux un collaborateur en situation de handicap, une formation dédiée peut lui être proposée. Dans la même optique, le manager concerné accède, dans l'espace manager, aux outils mis à sa disposition sur cette thématique.

### ***2.2.2 Maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap***

CNP Assurances s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour maintenir l'employabilité des collaborateurs en situation de handicap dans l'entreprise et à s'assurer de leur évolution professionnelle, au même titre que l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

### **2.2.2.1 Prévention de l'apparition ou de l'aggravation du handicap**

Par le biais de sa politique en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail, CNP Assurances veille à prévenir tout risque d'accident ou de maladie pouvant causer l'inaptitude ou le handicap du collaborateur.

Dans cette perspective, le comité pluridisciplinaire handicap mentionné au chapitre 2.2 :

- Assure le suivi des collaborateurs en situation de handicap, en arrêt maladie, accident du travail ou maladie professionnelle de plus de trois mois, de manière à anticiper et accompagner le retour à l'emploi.
- Propose si besoin un parcours de reprise ou un accompagnement externe après une absence longue durée ou dans le cas de situations complexes liées au handicap.
- Recherche une solution de repositionnement professionnel en cas d'inaptitude d'un collaborateur en situation de handicap déclaré inapte à son poste de travail.

Par ailleurs, afin de renforcer la démarche collective de maintien dans l'emploi des salariés touchés par une longue maladie, l'entreprise souhaite intégrer le Club des entreprises, de l'Institut national du cancer et adhérer à la charte des 11 engagements « Cancer et emploi ».

### **2.2.2.2 Développement professionnel des collaborateurs en situation de handicap**

L'entretien annuel d'appréciation de la performance (EAAP) est un temps nécessaire pour prendre du recul sur l'activité exercée durant l'année écoulée, faire un bilan sur les missions confiées et la réalisation des objectifs. Les collaborateurs en situation de handicap peuvent, s'ils le souhaitent, échanger à cette occasion sur les contraintes et besoins liés à la conciliation handicap / travail. En tant que de besoin, la Mission handicap est saisie des éventuelles difficultés rencontrées.

Il est rappelé également que les collaborateurs en situation de handicap peuvent solliciter les équipes de la Direction des ressources humaines pour les accompagner dans leur projet d'évolution professionnelle, en sus de l'entretien professionnel qu'ils ont avec leur manager.

Les collaborateurs concernés accèdent en complément du plan de développement des compétences de l'entreprise à des formations adaptées dès lors qu'elles ont pour objet de faciliter l'adaptation au poste de travail.

La Mission handicap, en fonction des différentes situations de handicap, recherche en concertation avec le service formation métier de la direction des ressources humaines les outils pédagogiques et les organismes spécialisés les plus adaptés pour dispenser les formations.

### **2.2.2.3 - Actions d'accompagnement spécifiques en faveur du maintien dans l'emploi**

Pour assurer le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap, CNP Assurances met en œuvre depuis de nombreuses années des actions qui participent à la réalisation de cet objectif. L'entreprise souhaite confirmer ces mesures et les compléter par de nouvelles actions.

- *Etude/ Aménagement du poste de travail*

Les aménagements du poste de travail sont réalisés à la demande du médecin du travail, à partir de l'analyse des besoins d'adaptation du poste de travail aux contraintes du handicap.

Dans les cas particulièrement complexes, une analyse ergonomique du poste de travail et de son environnement peut être réalisée pour définir les aménagements possibles.

Ces aménagements sont financés via le budget de l'accord sous réserve de l'acceptation du dossier.

Il s'agit de matériels et prestations permettant de compenser les déficiences pour exercer de manière pérenne l'activité professionnelle. Ainsi, le budget handicap ne peut pas financer un matériel non spécifique à la compensation du handicap (ex. écran, imprimante...), qui relève d'une prise en charge par la DECSI.

A titre d'exemple, peuvent ainsi être financés, tout ou partie, par le budget handicap (liste non exhaustive) :

- Mobilier et sièges ergonomiques adaptés
- Matériels et logiciels informatiques adaptés (et la formation à leur utilisation)
- Bilan d'évaluation ou de compétences pouvant donner lieu à un accompagnement individuel
- Etudes ergonomiques.

En cas de difficultés liées aux mutations technologiques ou à l'aggravation du handicap, l'entreprise met en œuvre les moyens nécessaires afin de maintenir le collaborateur à son poste en adaptant ce dernier (formation aux outils, aménagement ergonomique du poste...) et en lui proposant, si nécessaire, un bilan d'évaluation dans le seul objectif de lui trouver un poste plus adapté.

**Equipements individuels** : en complément des remboursements préalables (sécurité sociale, régime collectif de soins de santé complémentaire et sur complémentaire, MDPH, AGEFIPH) le budget handicap peut assurer le financement de dépenses d'équipements individuels (fauteuil roulant, prothèses, orthèses) après avis du médecin du travail. Pour garantir ce maintien dans l'emploi, la compensation financière est plafonnée à 1.000 euros par an et par collaborateur.

Par ailleurs, pour permettre aux personnes présentant une déficience auditive de participer aux manifestations nécessaires à leur communication dans le cadre de leur activité professionnelle, la Mission handicap subventionne, à hauteur de 4.000 euros par an et par collaborateur, les dépenses d'interprétariat en langue des signes française.

- *Accessibilité informatique-bureautique*

L'accessibilité visuelle et auditive des applications informatiques et outils bureautiques doit être prise en compte lors de tout appel d'offres ou développements internes.

A ce titre, un référent accessibilité numérique sera désigné par la Direction de CNP Assurances et associé aux différentes réflexions afin de veiller à la prise en compte de cette accessibilité.

En complément, une action de sensibilisation à l'accessibilité numérique sera proposée auprès des principaux porteurs de contenus (sites intranet, documents bureautiques internes...).

- *Accessibilité : domicile-lieu de travail*

La Mission handicap s'engage à étudier les moyens appropriés pour maintenir dans l'emploi les collaborateurs en situation de handicap et dispose dans ce but des mesures suivantes destinées aux personnes se trouvant dans l'incapacité d'utiliser les transports en commun :

**Aménagements spécifiques du véhicule** : en cas d'utilisation d'un véhicule personnel pour des déplacements domicile-travail, une subvention complémentaire à celle versée par l'AGEFIPH et la MDPH, plafonnée à hauteur de 10.000 euros par personne peut être allouée pour financer des

aménagements spécifiques au regard du handicap, sur présentation de justificatifs et après avis du comité pluridisciplinaire.

Par ailleurs, l'aide des assistantes sociales peut être sollicitée pour constituer un dossier de cofinancement auprès de la MDPH et de l'AGEFIPH.

**Mise à disposition d'un transport adapté** : les collaborateurs en situation de handicap qui sont dans l'incapacité totale d'utiliser les transports en commun ou leur véhicule personnel peuvent bénéficier d'une aide financière afin de prendre en charge l'usage d'un transport adapté pour les déplacements domicile-lieu de travail ou domicile lieu de formation/lieu de réunion.

Cette prise en charge est appréciée par le comité pluridisciplinaire selon la situation de handicap du collaborateur concerné. Chaque bénéficiaire s'engage, avec l'appui des assistantes sociales, à constituer un dossier de financement d'aide au transport, auprès des organismes habilités (MDPH, AGEFIPH).

Cette aide est plafonnée à 3.000 €/par personne. Elle est accordée jusqu'à l'obtention d'une décision de ces organismes ou à défaut, en cas de décision négative, jusqu'à l'atteinte du plafond.

L'utilisation de ces mesures est incompatible avec la prise en charge par l'employeur à 50% des transports en commun, sauf situation particulière.

En cas de grève des transports ou d'intempéries, les collaborateurs en situation de handicap bénéficiaire, si cela le justifie, de la prise en charge des frais de taxi dans la limite de 500 euros par an et par personne. Ils peuvent dans ce cas réserver un taxi de leur propre initiative et demander le remboursement sur présentation d'un justificatif à la Mission handicap.

- *Aménagements du temps de travail*

Sur la base d'un avis du Service santé au travail, les salariés en situation de handicap peuvent bénéficier de la prise en charge financière d'une journée de travail par semaine pour une durée de trois mois, renouvelable une fois permettant ainsi de travailler quatre jours par semaine et être payé cinq jours. Dans certaines situations exceptionnelles, et sur décision du médecin du travail, ce dispositif peut être renouvelé dans la limite globale d'un an continu.

- *Télétravail*

Toutes les modalités de télétravail définies dans le présent accord s'appliquent aux collaborateurs en situation de handicap (RQTH) (cf. paragraphe 1.2.7 « Télétravail des personnes en situation de handicap »).

- *Accompagnement des démarches d'auto déclaration*

Les parties signataires rappellent qu'en faisant reconnaître son handicap et en informant son employeur, le salarié se protège contre toute discrimination fondée sur son handicap et contre les situations d'incompréhension qui pourraient résulter d'une ignorance par son environnement professionnel des contraintes induites par son handicap. Une telle démarche favorise la prise en compte positive de ces contraintes et permet à l'entreprise de mettre en œuvre les mesures d'adaptation éventuellement nécessaires.

CNP Assurances souhaite, notamment au regard de leurs complexité et lourdeur, faciliter les démarches de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH). Cette reconnaissance permet aux bénéficiaires de mobiliser les dispositifs relevant du champ du handicap et de bénéficier des mesures spécifiques, notamment celles prévues dans le cadre du présent accord. La démarche de



RQTH est une démarche personnelle et volontaire, à effectuer auprès des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH), parfois appelées Maisons De l'Autonomie (MDA).

Le Service santé au travail, les assistantes sociales ou la Mission handicap informent et apportent leur soutien aux personnes souhaitant s'engager dans ce processus. Toute nouvelle déclaration de handicap fera l'objet d'une proposition de rendez-vous avec la Mission handicap pour présenter les dispositions de l'accord, les éventuelles mesures d'aménagement du poste de travail et lui indiquer qu'il fait partie de l'effectif des travailleurs handicapés déclaré chaque année auprès de l'URSSAF.

Une journée d'autorisation d'absence indemnisée est accordée au collaborateur, sur présentation de justificatif, pour effectuer les rendez-vous d'obtention ou de renouvellement de reconnaissance du handicap. Pour faciliter la démarche de renouvellement, la Mission handicap informera les collaborateurs de l'arrivée prochaine à échéance de leur reconnaissance de handicap.

### **2.2.3 Partenariats avec le secteur protégé et adapté**

Parce que le recours au secteur protégé et adapté demeure un levier d'action en faveur de l'insertion professionnelle, CNP Assurances souhaite consolider la politique d'achats responsables engagée dans les précédents accords handicap. Dans ce cadre, le partenariat avec les entreprises du secteur adapté et protégé (EA et ESAT) est poursuivi et renforcé.

En fonction des offres de services existantes ou en cours de développement auprès des différents ateliers protégés, une recherche de prestations supplémentaires sera effectuée permettant ainsi de faire progresser de manière significative le volume de prestations confiées à ce secteur et de favoriser le recrutement par les Entreprises Adaptées de salariés en situation de handicap. L'adhésion à des structures spécialisées dans l'identification de prestataires de ce secteur, comme par exemple le GESAT, l'UNEA, ou Handeco (annuaire national qualifié des ESAT-EA-TIH), dont la MHA est partenaire, pourrait y contribuer. Les EA et ESAT correspondant aux exigences de l'entreprise seront sélectionnés et référencés.

Ainsi, afin de favoriser le développement d'une solution « Entreprise Adaptée » dans toute recherche de prestataire extérieur, les parties signataires soulignent la nécessité de sensibiliser les Directions (ligne managériale au sens large, Direction des achats, Service responsabilité sociétale et environnementale) et de leur diffuser de plus amples informations sur les possibilités de recourir aux entreprises de ce secteur.

Des communications seront mises en place pour rendre visible le secteur du travail protégé et adapté auprès de tous les services de l'entreprise et particulièrement ceux qui passent commande.

Enfin, la charte déontologique de la Direction des achats est communiquée aux fournisseurs et aux entreprises sous-traitantes ordinaires avec lesquelles CNP Assurances est en relation afin de les inciter à faire aussi appel au secteur protégé ou aux Entreprises Adaptées.

### **2.2.4 Communication / sensibilisation**

Les parties signataires observent que la réussite d'une politique d'intégration et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap implique la mise en place d'actions de communication et de sensibilisation auprès des collaborateurs afin de favoriser un environnement de travail inclusif.

L'entreprise s'engage à :

- Communiquer régulièrement sur les engagements et résultats de l'accord

- Mettre à disposition des supports d'informations techniques, générales et pratiques en lien avec l'emploi des personnes en situation de handicap sur le site Intranet de CNP Assurances, dont la mise en ligne dans intranet d'un kit "RQTH" afin de présenter de façon synthétique les aides mobilisables par le présent accord ainsi que les démarches à réaliser pour obtenir une RQTH
- Sensibiliser les collaborateurs à la déclaration du handicap
- Organiser des événements spécifiques lors de la semaine du handicap
- Participer aux Duo Days (opération nationale d'immersion en entreprise qui permet à un collaborateur volontaire de faire découvrir un métier ou un secteur d'activité en présentant son environnement de travail à une personne en situation de handicap).

### **2.2.5 Budget**

Le budget couvrira toutes les mesures appropriées énoncées dans l'accord pour permettre aux collaborateurs en situation de handicap d'accéder à un emploi ou de le conserver.

Le budget global consacré à la réalisation des actions mentionnées par le présent accord est fixé à 135.000 euros par exercice civil pour la durée de l'accord.

Les coûts prévisionnels figurent en annexe du présent accord.

## **2.3 Concilier les temps de vie tout au long des étapes de la vie**

L'entreprise entend soutenir et promouvoir les actions concrètes qui respectent les équilibres de vie des collaborateurs et favorisent la prise en compte des événements importants de la vie personnelle qui surviennent au cours de la vie professionnelle.

A ce titre, constatant le succès remporté par les CESU qui apportent une contribution forte à l'amélioration des conditions de vie des collaborateurs, et en soutien de l'ensemble des dispositions de l'accord, il est convenu de porter le niveau maximal annuel d'acquisition des CESU à 1.000 euros par salarié, pris en charge à 50% par l'employeur.

### **2.3.1 Mesures de soutien de la parentalité**

La parentalité entraîne des contraintes qui sont parfois difficilement conciliables avec celles de la vie professionnelle. L'entreprise souhaite maintenir les mesures en faveur de la parentalité antérieurement mises en place, dont les principales sont rappelées ci-après.

Des dispositifs liés au congé maternité, paternité ou d'adoption bénéficient d'ores et déjà aux salariés, tels que les modes d'organisation du temps de travail durant la grossesse et au retour de congé maternité, le maintien de rémunération des congés de paternité ou d'adoption, la prolongation des congés de maternité, d'adoption ou de paternité par le prise de jours issus du compte épargne temps ou le maintien sur demande du (de la) salarié(e), du lien avec l'entreprise pendant le congé maternité, parental ou d'adoption.

Un supplément salarial pour enfant à charge est octroyé ; une réduction d'horaire est accordée à la demande du père ou de la mère à l'issue du congé de maternité jusqu'au 18 mois de l'enfant.

Les salariés en congé parental à temps partiel bénéficient d'une prise en charge des cotisations retraites de base et complémentaire à hauteur d'un temps plein.

Les salariés travaillant à temps partiel optant pour le paiement de cotisations de retraite sur une base temps plein dans les conditions fixées par l'accord du 15 février 2007 bénéficient d'une prise en charge de la sur-cotisation part patronale.

Sensible aux enjeux de la parentalité et aux difficultés rencontrées par les salariés pour trouver une place en crèche, CNP Assurances propose aux parents salariés un mode de garde régulier, ponctuel ou d'urgence, proche de leur domicile ou sur le trajet domicile / travail, par le biais d'un partenariat, au jour de la signature de l'accord avec le groupe Grandir, réseau constitué de crèches Les Petits Chaperons Rouges et de crèches partenaires adhérentes, privées, associatives ou municipales, sélectionnées pour leur qualité d'accueil et leur pédagogie.

Il est rappelé également que des Chèques CESU, co-financés par l'entreprise permettent de rémunérer les employés à domicile ou les crèches.

Les frais de garde de nuit engagés par le salarié pour son (ou ses) enfants (s) en cas de formation, séminaire ou tout autre événement organisé par l'entreprise nécessitant un déplacement avec nuitée à l'extérieur du domicile sont pris en charge sur la base de justificatifs.

Les absences pour événements familiaux (décès, mariage, ...) font également l'objet de dispositions spécifiques.

CNP Assurances entend poursuivre l'accompagnement de la parentalité au sein de l'entreprise et propose de nouvelles mesures.

Afin d'améliorer l'équilibre parental au sein des familles et notamment renforcer le rôle des pères, conjoint(e), partenaire de pacs ou concubin(e) de la mère, CNP Assurances souhaite les inciter à bénéficier de leur congé de paternité et d'accueil de l'enfant, en assouplissant les modalités de prise du congé et en augmentant le nombre de jours légaux. D'une durée de 22 jours, le congé de paternité et d'accueil de l'enfant pourra être fractionné (trois fois au plus) offrant ainsi la possibilité de prendre des jours deux mois avant l'arrivée de l'enfant ou jusqu'aux huit mois de l'enfant. Les parties signataires conviennent, par dérogation à l'article L. 3141-5 du code du travail, d'assimiler la durée du congé paternité conventionnel à un temps de travail effectif sans limiter cette assimilation à la seule détermination de la durée des congés payés du salarié.

Chaque collaborateur signalant à la Direction des ressources humaines la naissance ou l'arrivée à son foyer d'un enfant adopté recevra un mail d'information sur le congé paternité et les conditions de prise de ce droit.

Un support d'information sur l'accompagnement de la parentalité au sein de l'entreprise sera réalisé et disponible sur l'intranet afin d'en assurer une large diffusion.

Par ailleurs, pendant la durée du présent accord, CNP Assurances s'engage à développer des animations thématiques ponctuelles adaptées aux préoccupations des parents.

Afin d'aider les parents dans leur vie quotidienne, une offre de soutien scolaire en ligne sera également étudiée.

### ***2.3.2 Mesures de soutien des situations de fragilité sociale***

Conséquence des évolutions de la société, l'organisation et la structure familiale subissent des transformations qui impactent la vie au quotidien : divorce, adoption, recomposition familiale, famille monoparentale... Par ailleurs la présence d'un enfant handicapé peut constituer une charge particulière pour son environnement familial.

Consciente que ces situations induisent des contraintes et difficultés particulières en matière de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale, l'entreprise souhaite ainsi prévoir des mesures pour tenir compte de cette réalité.

Les parties signataires ont souhaité accroître le soutien en faveur des familles monoparentales qui se verront accorder - jusqu'au terme de la scolarité au collège – deux jours d'absence supplémentaires par année civile pour garder les enfants à charge fiscalement lorsque la personne qui les garde est indisponible, lors de la fermeture de la crèche ou de l'établissement scolaire ou en cas de maladie, sur présentation d'un justificatif. Un dispositif équivalent est mis en place au bénéfice de parents d'enfants handicapés, jusqu'au 18 ans de l'enfant.

Une nouvelle offre de services pour conseiller et accompagner les salariés sur leurs problématiques sociales (logement/budget/handicap/santé au travail/famille (divorce, adoption, proche âgé, retraite...) sera étudiée.

### **2.3.3 Mesures en faveur des salariés aidants**

CNP Assurances a expérimenté, fin 2019, des modalités de collecte de dons de jours de congés, pour permettre à un salarié en situation d'aidant de s'absenter, tout en étant rémunéré. 68 jours ont ainsi été affectés dans une bourse de solidarité « Dons de jours ». Consciente que ce dispositif de cohésion sociale basé sur des valeurs de solidarité et d'entraide est essentiel pour les salariés aidants, l'entreprise s'engage à pérenniser la bourse de solidarité et à abonder, à compter de la date de signature de l'accord, un jour par tranche de dix jours donnés par les salariés dans la bourse.

Il est rappelé que différentes dispositions légales peuvent contribuer à améliorer la situation des aidants, comme le congé de présence parentale qui permet à tout salarié dont l'enfant est atteint d'une maladie, d'un handicap ou d'un accident grave nécessitant une présence soutenue et des soins contraignants de bénéficier de 310 jours ouvrés d'absences pendant une période maximale de 3 ans.

Le cadre général de ces mesures est présenté dans le guide des aidants familiaux accessible sur l'intranet CNP. Les formalités de renouvellement de ce congé ont été dernièrement assouplies par la loi n°2019-180 du 8 mars 2019 et précisées par décret du 23 avril 2020.

Une communication interne sera réalisée pour présenter les nouvelles modalités proposées.

Pour aider à une meilleure compréhension des difficultés rencontrées par les salariés aidants, des actions de sensibilisation seront organisées, notamment, à l'occasion de la journée nationale des « Aidants ».

### **2.3.4 Mesures relatives aux seniors**

Tout salarié travaillant en horaires personnalisés peut, à son initiative, faire une demande de retraite progressive, sous réserve d'être âgé de 60 ans et de justifier *a minima* de 150 trimestres d'assurance retraite tous régimes confondus. Ce dispositif d'aménagement de fin de carrière permet au salarié de percevoir une partie de ses pensions de retraite, de base et complémentaire, tout en poursuivant une activité professionnelle. L'activité professionnelle doit être accomplie à temps partiel et représenter globalement entre 40 % et 80 % d'une durée de travail à temps complet.

Cette possibilité ouverte par la loi constitue une modalité de transition de la vie active vers la retraite susceptible d'améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs proches de la retraite.

Cette mesure sera adaptée conformément aux évolutions législatives qui pourraient y être apportées durant la période d'application de l'accord.

## **2.4 Agir pour la santé**

### ***2.4.1 Conditions de travail et santé***

Selon la maxime « prévenir plutôt que guérir » les actions de prévention primaire relatives aux conditions de travail, et illustrées au titre I., sont étroitement liées à ce chapitre santé : la qualité du travail est le socle d'une bonne qualité de vie au travail, qui contribue fortement au bien être individuel et à la santé de la personne.

Les parties signataires constatent que s'intéresser aux facteurs de stress c'est déjà agir sur le stress. C'est l'objectif de la prévention secondaire, qui vise à développer les aptitudes, les compétences, savoir-faire, savoir-être.... Une bonne ambiance de travail alimente le plaisir à travailler ; elle est l'affaire de tous, des managers en étant coachs au quotidien, mais aussi des collaborateurs en osant exprimer leurs perceptions et ressentis, notamment. C'est pourquoi la nouvelle offre formation, de sensibilisation (destinée aux managers et aux collaborateurs) s'intéresse notamment aux « soft skills », ces compétences comportementales et relationnelles que chacun peut acquérir ou développer.

A la frontière de la prévention secondaire et tertiaire, les actions abordées dans le chapitre « Concilier les temps de vie tout au long des étapes de la vie » offrent ce plus de confort, de sécurité, d'entraide qui peut, à certains moments de la vie, devenir un facteur important de préservation de la santé, de l'équilibre personnel, familial. La plateforme Lyfe (article 2.4.2.6) et le dispositif « Dons de jours » y contribuent notablement.

Les actions de prévention tertiaire, nécessaires pour accompagner et aider les personnes en difficultés, permettre aux plus fragiles de s'intégrer au mieux dans le collectif de travail et réparer parfois ce qui a pu se dégrader au fil de l'eau, sont au cœur de ce chapitre « Santé au travail ».

L'ensemble de ces actions s'intègrent dans la politique de l'entreprise en matière de prévention des risques retracés notamment à l'occasion du document unique et présenté annuellement à la CSSCT.

### ***2.4.2 Orientations Santé 2020***

La pyramide des âges des collaborateurs CNP (en 2019, 23% de la population a 55 ans ou plus), la nature de nos métiers (activités tertiaires), nos outils de travail et leur utilisation (postures et travail sur écran) déterminent la priorité accordée à trois domaines de risque de santé plus spécifiques aux collaborateurs CNP Assurances :

- Les troubles musculo-squelettiques et la fatigue visuelle
- La sédentarité
- Les risques psychosociaux.

La semaine de la QVT est généralement l'occasion d'organiser des actions spécifiques en lien avec la santé. Conçue sur un mode collaboratif et participatif, cette semaine associe différentes composantes de l'entreprise (Service de santé au travail, Direction de la communication et du marketing stratégique,

dont le mécénat, le Développement durable, l'AGR, la Direction de l'environnement de travail...) pour mobiliser les collaborateurs au moyen d'ateliers thématiques, de jeux, de conférences....

En mode plus continu, et en lien avec le Service de santé au travail, différentes actions alimentent le programme Santé.

#### **2.4.2.1 Troubles musculo-squelettiques et fatigue visuelle**

Tout d'abord, un effort constant de prévention, notamment à l'initiative du Service de santé au travail (étude de poste, communication et sensibilisation, équipement spécifiques : fauteuils, souris, porte-documents...), contribue à en limiter les effets, sans toutefois les éradiquer (cf. rapports des médecins du travail). Afin de poursuivre l'adaptation des postes de travail, la Direction augmente le budget dédié à l'ergonomie des postes de travail.

En complément, le Service santé au travail proposera en 2020 des ateliers et des conférences pour lutter contre la fatigue visuelle liée au travail sur écran, avec l'entreprise Vizygood, au moyen d'une application numérique de gymnastique pour les yeux.

Le Service de santé au travail va expérimenter, sur le site d'Angers, la mise en place d'ateliers sur le thème « échauffements et étirements au poste de travail ».

#### **2.4.2.2 Sédentarité**

De nombreuses études ont établi le lien entre station assise prolongée, manque d'activité physique et risque de morbidité. Limiter la station assise et encourager à la marche est un axe de prévention initié par le service santé au travail et relayé par d'autres initiatives internes.

Ces démarches de lutte contre la sédentarité seront poursuivies en 2020 : « Osez bouger » (Service de santé au travail) et l'initiative « Bougeons solidaires » (Mécénat). En les intégrant pleinement dans sa communication interne ou ses dispositifs d'intéressement, l'entreprise marque son soutien et sa volonté de valoriser ces initiatives, qu'elle qu'en soit l'origine. La perspective d'installation dans un nouveau Siège sera l'occasion de poursuivre la réflexion sur ces thèmes.

Une attention particulière sera apportée au projet de bureaux à hauteur variable qui ont jusqu'à ce jour été expérimentés au titre de la prévention tertiaire (cf. bilan 2019 des médecins du travail).

#### **2.4.2.3 Prévention des risques psychosociaux et prise en charge des personnes**

Depuis de nombreuses années, plusieurs dispositifs internes sont à disposition de l'ensemble des salariés pour les accompagner en cas de difficultés personnelles, familiales, sociales, et notamment en situation de risques professionnels liés à la dégradation de ses conditions de travail (dégradation des relations, difficultés dans l'exercice de son activité, perte de sens, stress, souffrance au travail, mal-être...). Ces dispositifs de prévention des risques psychosociaux sont assurés et coordonnés par plusieurs acteurs :

En premier lieu, le service de santé au travail assure le rôle primordial d'identification des situations à risques, à partir de l'exploitation des données Satin et à l'occasion des visites médicales.

- Au quotidien, il exerce un suivi rapproché de personnes suscitant de l'inquiétude, en lien avec les managers et les RH.

- Dans le cadre de réunions périodiques avec l'ensemble des acteurs de la prévention des risques (RH, managers, MSI, Handicap...), il évoque des situations singulières, identifie les actions à mettre en place et assure le suivi de ces actions
- Dans le cadre du comité pluridisciplinaire de maintien dans l'emploi, à l'initiative de la Mission handicap qui réunit les médecins, les AS et partenaires RH une fois par trimestre
- Par des actions de sensibilisation tout au long de l'année (actions, conférences, webinaire, animations...).

Le rôle de la Mission handicap, qui concourt à la prévention traitée ici, est décrit au chapitre 2.2

Le dispositif MSI (dispositif de prévention et de traitement des situations de harcèlement, de discrimination, de souffrance au travail et de conflits de la vie quotidienne) s'appuie en 2020 sur une compétence « accompagnement du changement ». En complément d'un mode de prévention tertiaire « en situation de crise », l'objectif est d'agir le plus en amont possible, en renforçant le rôle de prévention primaire et secondaire, en renforçant notamment l'accompagnement et le conseil aux managers et développer la médiation collective.

Ce dispositif, présenté dans l'espace QVT de l'intranet, est cependant peu connu des collaborateurs et des managers CNP.

La conclusion du présent texte sera l'occasion de réactualiser une campagne d'information interne, pour en rappeler le rôle et permettre d'en identifier les acteurs.

#### **2.4.2.4 Prévenir et lutter contre les discriminations, le harcèlement et les agissements sexistes**

Depuis plusieurs années, CNP Assurances a régulièrement sensibilisé et formé l'ensemble de son personnel au risque de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes.

En 2020, deux nouveaux modules de formations sont déployés :

- Formation des managers à la prévention des situations de conflit, de harcèlement et de discrimination : création d'un nouveau module déployé au second semestre 2020
- Sensibilisation des collaborateurs par e-learning pour « Repérer les stéréotypes et en déjouer les pièges ». Déployé sur le premier semestre 2020 auprès de l'ensemble des salariés, ce module sera intégré sur le second semestre dans le parcours des nouveaux arrivants.

De même, l'entreprise a nommé dès 2018 ses référents harcèlement et discrimination et l'ensemble des dispositifs d'alerte existants ont fait l'objet d'une information interne dont les contenus sont accessibles dans l'intranet CNP/espace QVT/contacts et alertes.

Pour aller plus loin et garantir une tolérance zéro face au risque de pratiques portant atteinte à l'intégrité et à la santé des personnes, et éviter toute forme de banalisation du sujet, CNP Assurances formalisera une organisation d'examen des plaintes formulées, spécifique, adaptée et protégeant efficacement les intérêts de l'entreprise.

Cette organisation veillera au respect de ses obligations en termes de lutte contre les discriminations, harcèlements et agissements sexistes. L'employeur, averti de l'une de ces situations (par un salarié, un représentant du personnel, le référent du CSE en matière de harcèlement sexuel et agissements sexistes, le Service de santé au travail, la hiérarchie, les services RH...) devra diligenter des mesures

d'investigation en interne pour évaluer la situation afin de prendre, le cas échéant, les mesures nécessaires.

Les modalités d'instruction sont les suivantes :

- La Direction des ressources humaines est saisie d'une plainte relative à une situation présumée de harcèlement ou de discrimination.
- La Direction des ressources humaines saisit un enquêteur formé (interne ou externe) pour mener à bien des investigations au vu des faits remontés.
- L'enquêteur remet un rapport d'enquête à la Direction des ressources humaines qui prend les décisions qui s'imposent.

Quand bien même le harcèlement ou la discrimination ne serait pas avéré, un diagnostic est diligenté pour déterminer le type de situation : conflit interpersonnel, souffrance au travail... L'employeur s'obligera à rechercher une solution afin de satisfaire à son obligation générale de prévention.

Enfin, il est rappelé qu'un salarié ne peut être licencié pour avoir dénoncé de bonne foi des faits de harcèlement.

#### **2.4.2.5 Prévention du sur-absentéisme et santé au travail**

Le lien existant entre stress, troubles musculo-squelettiques et santé a été depuis longtemps démontré.

En lien avec les actions de prévention primaire relatives aux conditions de travail, telles que développées au titre I. « Travailler ensemble », vouloir agir sur l'absentéisme nécessite de s'intéresser à la dynamique collective et au rôle clé du mode de management, en complément de l'attention portée sur la personne.

En 2018, CNP Assurances a réalisé une étude sur l'absentéisme (trois familles professionnelles) et en a tiré les enseignements suivants :

- Face au constat d'une culture d'entreprise où s'absenter n'est perçu comme pénalisant ni pour l'entreprise, ni pour l'individu, il importe de sensibiliser à tous les niveaux de l'importance de la présence et de la nécessité de mieux prévenir les absences de courte durée, dont la fréquence est un facteur majeur de désorganisation de l'activité.
- Cette sensibilisation passe d'abord par un accompagnement des managers afin de les préparer à mieux identifier les signaux individuels ou collectifs en lien avec la dégradation de l'activité, à utiliser les indicateurs récurrents (notamment ceux de l'absentéisme, ceux liés à la production, à l'ambiance, à la qualité des réponses aux différents baromètres internes...) pour, si alertes, travailler sur les causes, en lien avec les équipes par un travail d'objectivation des éléments de difficultés ressentis par les collaborateurs.

Les parties signataires souhaitent mettre en évidence deux axes majeurs d'action, à l'occasion de la conclusion de l'accord :

- L'accompagnement des managers et l'organisation d'une meilleure articulation Direction des ressources humaines-Managers sont développés au chapitre 1.5 « Accompagner et outiller le développement managérial ». Cet accompagnement se traduit notamment par l'organisation



d'ateliers spécifiques d'échanges de pratiques entre pairs, par des formations centrées sur l'animation d'équipe, mais aussi par une meilleure déclinaison des outils d'aide au management auprès des managers opérationnels, au plus proche du terrain, sous forme de webinaires ou d'auditorium réguliers (pour ex. : restitution Satin, tableaux de bord absentéisme, réflexions sur les modalités d'organisation de télétravail...).

- La conception d'un site, prioritairement destiné aux personnes en arrêt longue durée, afin de maintenir le lien et de faciliter la préparation au retour sera mis en ligne. Accessible à l'environnement professionnel du collaborateur (managers, collègues) et aux acteurs parties prenantes de la préparation au retour (RH, assistantes sociales, Service de santé au travail), ce site propose un parcours manager et un parcours collaborateur, avec des étapes clés et l'identification des acteurs à chaque étape du parcours.

En outre, ce parcours propose au collaborateur l'organisation d'entretiens préparatoires avec le manager et le Service de santé au travail et un entretien de retour systématique, organisé par le manager, au moment de la reprise d'activité.

Une information sera spécifiquement dédiée aux personnes en absence longue, et le lancement du site fera l'objet d'une actu intranet.

Une sensibilisation des managers sur le « parcours » qui les concerne sera organisée, sous forme d'une information audio ou d'un atelier spécifique.

Enfin, un référent RH sera nommé pour animer un comité « retour à l'emploi » sur le modèle du comité pluridisciplinaire de maintien dans l'emploi, comité dont la mission sera - entre autres - de définir les besoins, les modalités de retour et plan d'accompagnement individuel (formation, tutorat si nécessaire).

#### **2.4.2.6 Prévention de la santé et services à la personne**

Depuis deux ans, Lyfe a développé et adapté son offre de service que CNP Assurances a mis à disposition de ses collaborateurs. Lyfe s'affirme ainsi comme un partenaire « santé, bien-être et bien vieillir au quotidien ». La plateforme permet à tous les collaborateurs CNP qui s'y inscrivent, d'avoir accès rapidement à des services et des contenus santé personnalisés : téléconsultation, rendez-vous ophtalmo, examens d'imagerie médicale, coaching bien-être, allo expert dépendance.

En complément, Age d'Or Services propose des services au domicile de la personne à prendre en charge, de confort (aide-ménagère courses...) ou d'accompagnement (véhicule, livraisons des repas, appareils de téléassistance...).

## **III. Pilotage de l'accord**

### **3.1 Pilotage de l'accord et la qualité de vie à CNP Assurances**

Au-delà des actions définissant la démarche QVT de ces trois prochaines années, la perception de Qualité de Vie au Travail s'apprécie en continu et nécessite de s'enrichir au fil des événements et de l'évolution de l'entreprise.

Afin d'en apprécier toutes les dimensions, les parties signataires de l'accord sont convenues de réaliser chaque année un baromètre QVT en sollicitant l'ensemble des collaborateurs dans leurs perceptions relatives à leurs conditions de travail et de vie dans l'entreprise (contexte de travail, engagement, évolution et épanouissement professionnels, relations de travail et management, équilibre vie professionnelle/vie personnelle, déconnexion...).

La réalisation de ce baromètre et l'exploitation des données seront confiées à un cabinet externe afin de garantir la confidentialité et l'objectivité des résultats.

Les résultats du baromètre QVT seront partagés en commission de suivi afin d'orienter et d'identifier les actions prioritaires pour l'année à venir.

### **3.2 Commission de suivi**

#### ***3.2.1 Rôle de la commission***

La commission de suivi a pour rôle de suivre la mise en œuvre des engagements prévus par l'accord, de suivre et d'actualiser les indicateurs et de faire le bilan des actions menées (plan d'action et résultats).

La commission de suivi est habilitée à faire toute suggestion visant à enrichir la réflexion sur la Qualité de Vie au Travail.

Elle est composée de quatre délégués syndicaux au maximum désignés par chaque organisation syndicale signataire de l'accord et de représentants de la Direction des ressources humaines. Peuvent y participer, en tant que de besoin, les entités impliquées dans le déploiement des actions.

#### ***3.2.2 Modalités de fonctionnement et périodicité***

La commission se réunit *a minima* trois fois par an sur convocation de la Direction des ressources humaines.

### **3.3 Indicateurs de suivi**

Les indicateurs annuels utiles au pilotage de l'accord serviront de repère et de base aux échanges et permettront d'orienter d'éventuels plans d'action.

### **3.3.1 Indicateurs Handicap**

#### **Taux d'emploi (N-1)**

Taux d'emploi année

#### **Recrutements / intérim (N-1)**

Nombre de recrutements en CDI

Nombre de recrutements CDD

Nombre de jours d'intérim annuel

Nombre d'alternants présents dans les effectifs

#### **Maintien dans l'emploi (N-1)**

Nombre d'actions de maintien dans l'emploi année

#### **Formation (N-1)**

Taux d'accès à la formation des salariés travailleurs handicapés en CDI N-1 comparé au taux d'accès à la formation des salariés en CDI N-1

Nombre moyen de jours de formation des salariés travailleurs handicapés en CDI par genre N-1

### **3.3.2 Indicateurs Egalité professionnelle**

#### **Mixité des emplois (N-1)**

Taux de féminisation dans l'encadrement :

- nombre de femmes cadres CDI/nombre de cadres CDI
- Classe 7 : répartition femmes - hommes en CDI
- Cadre de direction : répartition femmes - hommes en CDI

#### **Index égalité femmes - hommes (N-1)**

Ecarts de rémunération

Ecarts de taux d'augmentations individuelles

Ecart de taux de promotions

Femmes augmentées après retour congé maternité

#### **Formation professionnelle (N-1)**

Taux de formation FH (fonctionnaires, CDI, CDD) / pourcentage de l'effectif FH (fonctionnaires, CDI, CDD)

Ecart de nombre moyen de jours de formation FH (fonctionnaires, CDI et CDD)

Nombre de dossiers de formation diplômante présentés en commission par genre/ par an

Nombre de dossiers de formation diplômante acceptés par genre /par an

### **3.3.3 Indicateurs QVT**

#### **Expression collective**

Octomine : nombre d'entités ayant adhéré à l'expérimentation (en 2020)

Octomine ou autre : Taux de participation CNP (à compter de 2021)

#### **Santé**

Evolution du taux d'absentéisme de moins de 3 jours en regard de l'évolution du nb de collaborateurs en télétravail (maille et temporalité à préciser).

#### **Télétravail**

Tableau de bord annuel : évolution du télétravail sur les trois années de l'accord

#### **Management**

Effort formation accompagnement : Nombre d'actions de formation organisées et nombre de managers ayant suivi au moins une d'une prestation du programme management (formation, coaching, ateliers, ...)

Pratiques managériales : Résultats Baromètre CNP / item « Relations de travail et management » (à compter de 2021)

#### **QVT Déconnexion et Equilibre vie professionnelle/vie personnelle**

Résultats Baromètre CNP / item « Déconnexion » (à compter de 2021)

Résultats Baromètre CNP / item « Equilibre VP/VP » (à compter de 2021)

## **IV. Clauses finales**

### **4.1 Durée**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée. Il est applicable à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020 et cesse définitivement de produire effet au 31 décembre 2023.

Les parties conviennent d'engager la prochaine négociation sur le thème de la Qualité de Vie au Travail à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2023, soit trois mois avant l'échéance du présent texte.

### **4.2 Révision**

Les organisations syndicales habilitées à engager la procédure de révision sont précisées à l'article L. 2261-7-1 du code du travail.

L'organisation syndicale à l'initiative de cette procédure doit notifier sa demande à toutes les parties signataires, sous pli recommandé avec accusé de réception, accompagnée d'un projet d'accord portant sur les points sujets à révision ou adjonction.

L'ensemble des organisations syndicales représentatives, signataires ou non du présent texte, seront invitées à participer aux négociations engagées en vue de sa révision qui devront se dérouler dans un délai maximum de trois mois suivant la date de notification de la demande.

### **4.3 Dépôt**

Le présent texte sera déposé selon les formalités requises auprès de la Direccte de la région d'Ile de France et du secrétariat du greffe du Conseil des prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 22 juillet 2020

Pour CNP Assurances

Représentée par Bérengère GRANDJEAN

Pour les organisations syndicales représentatives,

La CFDT

Représentée par Karen TECHER

FO

Représentée par Ali Saou

La CFE CGC

Représentée par Jeanne METAIS

L'UNSA

Représentée par Philippe JOLY

La CGT

Représentée par Valérie BARON-LOISON

## Annexes

### **Annexe : Télétravail**

Il est convenu que les modalités de télétravail issues du présent accord se mettent en œuvre à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020. Toutefois, il est admis un délai de mise en œuvre, si nécessaire, jusqu'au 15 septembre 2020 maximum afin que le responsable de service, en lien avec sa ligne hiérarchique et ses collaborateurs, finalise et communique aux équipes les principes d'organisation retenus pour le Métier. Durant cette période, le télétravail pourra se poursuivre selon les modalités en cours depuis le 11 mai 2020 avec néanmoins l'obligation de présence minimum sur site de deux jours par semaine.

### **Procédure d'inscription**

Chaque manager valide les demandes individuelles des collaborateurs saisies dans Talent Soft (le formulaire Talent Soft vaut avenant au contrat de travail) :

- Valide les modalités choisies par le collaborateur selon le cadre défini et les nécessités de service
- Supervise la signature de l'engagement de confidentialité pour les AERAS

L'Inscription individuelle se fait via un formulaire en ligne dans Talent Soft (inscription valable durant toute la durée de l'accord sauf dénonciation par le manager ou mobilité / réorganisation)

Le process d'inscription se fait via le workflow dans Talent Soft de demande et de validation en 3 temps :

- Demande du collaborateur à son manager
- Définition des modalités de télétravail (échanges entre le manager et le collaborateur) et validation du manager
- Validation/acceptation des modalités par le collaborateur

Le cas échéant, identification du critère « AERAS » dès le formulaire d'inscription

- Signature dans Talentsoft de l'« engagement de confidentialité » AERAS
- Contrôle par le N+1 du bon respect de la procédure avant validation de la demande

### **Télétravail et gestion du temps**

- Les journées de télétravail seront enregistrées dans EasyRh lors de l'inscription
- Un changement du jour de télétravail fera l'objet d'une régularisation dans EasyRh, par le collaborateur avec validation du manager.
- Pour les collaborateurs aux horaires personnalisés, il sera procédé à une incrémentation forfaitaire d'une journée de travail (selon le régime temps de travail) sur les jours télétravaillés afin d'inciter chacun à respecter un bon équilibre vie professionnelle/vie personnelle et faciliter ainsi la déconnexion en fin de journée.
- L'utilisation des quatre jours occasionnels se fait via le workflow EasyRH.

### **Période d'adaptation, renouvellement, dénonciation**

- Le collaborateur peut modifier la formule initialement choisie, avec l'accord de son manager, une fois par an.

- Exceptionnellement, suite à son inscription dans le dispositif du présent accord, le collaborateur pourra modifier la formule initialement choisie à l'issue d'une première période d'appropriation de trois mois.
- Le collaborateur peut renoncer au télétravail au cours de l'accord.
- Toute mobilité, changement de fonction ou d'affectation nécessite de renouveler son inscription au télétravail en lien avec le nouveau manager.
- Une importante réorganisation peut donner lieu à une nouvelle organisation des modalités de télétravail, à l'initiative du manager, suivie d'une mise à jour des conditions dans Talent Soft, après consultation du correspondant RH / SIRH.
- Le manager est habilité à mettre fin ou à suspendre le télétravail d'un collaborateur ou d'une équipe s'il constate que les comportements du collaborateur en télétravail ou les modalités d'organisation du travail à distance dégradent les résultats. Afin d'expliquer le motif et de rechercher les solutions à mettre en œuvre avant décision définitive, le manager organise préalablement un entretien avec le collaborateur ou l'équipe concernée.
- De même le non-respect de la procédure AERAS peut justifier l'arrêt du télétravail.

### Fonctions dont la présence sur site est requise

- Chauffeur coursier
- Chauffeur de direction
- Infirmier
- Médecin/spécialiste
- Médecin du travail.

### Annexe : Répartition du budget handicap

Domaines d'action	Budget annuel 2020 - 2023
Insertion	18.000 €
Maintien dans l'emploi	75.000 €
Formation	9.000 €
Communication et sensibilisation	18.000 €
Sous-traitance	0
Pilotage et suivi de la mission handicap	15.000 €
<b>TOTAL</b>	<b>135.000 €</b>