

Commission des affaires sociales de l'Unis du Lundi 10 juillet 2023

Procès-verbal

La qualité de vie et les conditions de travail – QVCT

1-Pourquoi envisager un accord QVCT dans la branche de l'Immobilier ?

➔ **Le diagnostic de branche 2022/2023 dans les activités cœur de métier : Transaction /Gestion locative, Syndic de copropriétés**

Une demande de renforcement des formations sur :

- Le juridique
- Le management
- La gestion des situations agressives/gestion des conflits/Contacts et savoir être
- L'utilisation des outils informatiques
- Le développement personnel
- La gestion du temps (éviter les interruptions intempestives/Savoir gérer l'urgent et l'important)
- La gestion du stress
- Les gestes et postures (Douleurs)

Une demande d'amélioration de la gestion des équipes :

- Renforcer le suivi collaborateur en phase d'intégration
- Améliorer la conduite des entretiens (entretien d'évaluation, professionnel, de développement) et leur suivi tout au long de l'année

Une demande de création de guides de bonnes pratiques :

- Accueil des nouveaux arrivants
- La déconnexion

Un constat de manque d'attractivité – Difficulté de recrutement :

- Soutenir la formation en alternance
- Revaloriser les minimas conventionnels
- Usure professionnelle rapide et reconversion dans l'activité de syndic de copropriétés
- Renforcer la communication sur l'ensemble des métiers de la branche notamment pour revaloriser l'image de la profession

➔ **La réforme des retraites et l'allongement de la période d'activité**

Un débat à l'issue de la dernière commission autour du maintien dans l'emploi des séniors.

Ont notamment été évoqués :

- La question de l'adaptabilité du sénior par rapport aux jeunes (évolution tant des technologies que de la réglementation)
- Le coût du sénior

- La question de l'usure professionnelle prématurée dans certains métiers (notamment syndic) peut présenter un obstacle au maintien dans l'emploi.
- Le sénior a une véritable valeur ajoutée à l'embauche, il est opérationnel.
- Il a souvent une envie de transmission
- Compte tenu des difficultés à recruter, il serait dommage de se priver d'une tranche de la population
- La formule gagnante est plutôt de faire travailler en binôme un sénior et un jeune
- Les séniors en reconversion produisent souvent des collaborateurs hors pair. Dans ce contexte les CQP de la branche sont également très utiles.
- Il y a une réflexion à mener peut-être pour repenser l'organisation de l'entreprise de manière à pouvoir accueillir tous les publics.

➔ CONCLUSION

Il est ressorti notamment de l'ensemble de ces échanges :

Que les professionnels de l'immobilier (Salariés/Employeurs) subissent une forte exposition aux risques psychosociaux.

Que les métiers du secteur souffrent d'un manque d'attractivité et par voie de conséquence il est difficile de recruter.

Qu'il y a un problème de fidélisation des collaborateurs.

Que l'activité de syndic peine à recruter notamment compte tenu de la forte amplitude journalière compte tenu des AG.

...

Les partenaires sociaux estiment qu'un accord de branche relatif à la QUALITE DE VIE ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL pourrait changer la donne.

2-Définition de la QVCT

Il n'y a pas de définition légale de la QVCT mais deux ANI (19-06-2013 ET 9-12-2020) donnent des pistes éclairantes.

La QVCT peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les modalités de mises en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise. Elle est un des éléments constitutifs d'une responsabilité sociale d'entreprise.

Les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci déterminent la perception de la qualité de vie au travail qui en résulte.

3- Quel est le bénéfice de la QVCT pour l'entreprise ?

Une démarche de qualité de vie de travail a pour enjeu le développement de l'attractivité de l'entreprise, l'amélioration de la créativité, de l'engagement, de la motivation professionnelle, de la productivité et de la fidélisation des salariés, tout autant que la réduction des effets destructeurs et pathogènes du stress au travail (maladies cardio-vasculaires, troubles gastro-intestinaux, états d'anxiété et dépressifs...) et la diminution de l'absentéisme.

4-L'ANACT a retenu six dimensions individuelles déterminantes pour la qualité de vie au travail :

- **relations sociales et professionnelles** : reconnaissance du travail, respect, écoute, considération des collègues et de la hiérarchie, information, dialogue social et participation aux décisions ;
- **contenu du travail** : autonomie, variété des tâches, degré de responsabilité ;

- **environnement physique du travail** : sécurité, bruit, chaleur, éclairage, propreté, cadre spatial ;
- **organisation du travail** : qualité de la prescription du travail, capacité d'appui de l'organisation dans la résolution des dysfonctionnements, démarches de progrès organisationnel, pénibilité, charge de travail, prévention des risques professionnels ;
- **réalisation et développement professionnel** : rémunération, formation, validation des acquis, développement des compétences, sécurité des parcours professionnels ;
- **conciliation entre vie au travail et vie hors travail** : rythme et horaires de travail, vie familiale, accès aux services, loisirs, transports...

5- Brainstorming des thématiques potentiellement transposables dans un accord de branche

De nombreux accords QVCT de branches et d'entreprises, tous secteurs confondus, ont été examinés ce qui a permis établir un premier « catalogue » (non exhaustif à ce jour) qui illustre concrètement ce que la QVCT peut revêtir.

<i>Domaines</i>	<i>Mesures</i>
Mesures d'accompagnement de la parentalité	Les mesures relatives aux examens AMP et protocoles associés
	Les mesures relatives au congé maternité, au congé paternité et au congé parental d'éducation
	Les congés pour événements familiaux en lien avec la parentalité (améliorer le code du travail et la CCNI pour les jours enfants malades, décès d'un enfant)
	La demi-journée de congé « rentrée scolaire »
	Le CESU « petite enfance »
	Le don de jours de repos pour accompagner un enfant malade
Faciliter le quotidien des salariés	Le congé pour événement personnel (déménagement, ancienneté à partir d'un certain âge entre 56 et 60 ans par ex)
	Les congés exceptionnels de l'article 22 de la CCNI améliorés
	Congés don de sang
	Le congé de proche aidant et le don de jours de repos (instauration d'un accord conventionnel de ppe encadrant toutes les modalités)
	Aménagement des horaires dans le cadre d'un traitement médical
Intégration des nouveaux salariés et des alternants	Création d'un guide au niveau de la branche
Mise en place du cadre nécessaire au forfait mobilité durable dans le cadre trajet quotidien entre le domicile et le lieu de travail	-Frais de covoiturage -Frais de location de cyclomoteurs, de motocyclettes de vélos électriques ou non... -Les services d'autopartage de véhicules à moteur à faibles émissions véhicules électriques, hybrides rechargeables ou à hydrogène). -Indemnité vélo
Mixité générationnelle	Instauré des objectifs de maintien dans l'emploi SENIORS et d'embauche d'alternant
Actions de maintien dans l'emploi des seniors	Octroyer davantage de jours de télétravail aux seniors Inciter les entreprises à proposer du temps partiel aux seniors, notamment dans le cadre de la retraite progressive en consacrant un chapitre relatif aux dispositifs permettant de faciliter ce passage à temps partiel
Le digital	Intégrer dans l'accord des dispositions incitatives au développement des formations au numérique
	Prévoir un rappel du droit à la déconnexion, illustration.....
Protection sociale	Développer des dispositifs d'aides aux aidants
	Augmenter la répartition obligatoire employeur/salarié dans l'accord de branche (Pour mémoire CCNI actuellement 55/45)
La prévention des risques professionnels	Impulsion par la branche d'une politique de prévention des risques professionnels Prévention primaire (agir sur les facteurs de risques en amont pour prévenir les accidents ou les maladies).

	<p>⇒ <u>Les risques professionnels physiques</u> (Troubles musculosquelettiques « TMS », les chutes, la sédentarité (pouvant constituer un facteur aggravant dans l'apparition des TMS, de l'obésité, des accidents vasculaires cérébraux, des infarctus, de l'hypertension artérielle, de la cécité...). Les risques routiers (salariés itinérants).</p> <p>⇒ <u>Les risques psychosociaux (RPS)</u> (affectent la santé physique et mentale des salariés). Multiplicité des facteurs. A la jonction entre la vie personnelle du salarié et son environnement professionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le stress au travail (se caractérise par un déséquilibre entre la perception qu'un salarié a des contraintes de son environnement de travail et la perception de ses propres ressources pour y faire face). • Les violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés (harcèlement moral ou sexuel, agissements sexistes, conflits entre des personnes ou des équipes). • Les violences externes commises sur des salariés (insultes, menaces, agression...). <p><u>Les outils de préventions</u> :</p> <p>-Reprendre dans l'accord la réglementation relative au DUERP en insistant sur le fait qu'il doit être suivi d'un plan d'action pour être efficient.</p> <p>-Développement de la formation des salariés, des managers (et employeurs) et des représentants du personnel</p> <p>-Utiliser le régime de branche en matière de protection sociale comme levier de prévention (mise en place</p> <p>-Sur le site de la branche, Espace Intranet dédié à la gestion du stress et de la charge mentale</p>
	Prévention secondaire (agir à un stade précoce des atteintes à la santé pour éviter leur aggravation)
	Prévention tertiaire (vise à limiter les effets et les conséquences des maladies et des accidents et contribue à la réadaptation et au maintien dans l'emploi).
Mise en place de formations au niveau de la branche concernant la QVCT pour les chefs d'entreprise et les managers	
Obligation de nommer un référent QVTC dans toutes les entreprises de la branche quel que soit l'effectif	
Le Handicap	<p>Prévoir dans l'accord de branche un chapitre dédié au Handicap</p> <p>Instaurer un objectif d'augmentation des embauches de salariés handicapés</p> <p>Inciter les entreprises de la branche à organiser le maintien dans l'emploi des salariés fragilisés par la maladie ou la détérioration de leur handicap.</p> <p>Développer avec la protection sociales des mesures propres à aider les salariés handicapés.</p>
Branche : Création d'un Observatoire dédié à la Qualité de Vie au Travail	
Définir la notion de sens du travail	
Intégrer dans l'Accord QVCT les dispositions déjà existantes au sein de la CCNI entrant dans le champ de la QVCT afin leur donner davantage de visibilité	

La prochaine commission se tiendra le 8 septembre 2023 10 à 12h30