



11/02/2021

Recommandation du 11 février 2021 des partenaires sociaux du secteur de l'assurance relative au « new normal »

La crise du Coronavirus, le confinement qui en a suivi, le lockdown d'une partie de l'économie ont mis le secteur de l'assurance dans une situation inédite, sous pression comme jamais.

Les pouvoirs publics ont rapidement reconnu le rôle "essentiel" de l'assurance pour les assurés, l'économie, l'environnement général.

Le secteur était "en seconde ligne" : il a tenu bon !

Ainsi grâce au télétravail généralisé, à une nouvelle organisation du travail qui s'est imposée à tous, le secteur a pu poursuivre ses activités, offrir des protections, indemniser et assister des victimes... et éviter de recourir massivement au chômage temporaire pour ses travailleurs.

La crise n'est pas toutefois finie.

Les partenaires sociaux estiment à nouveau important, comme ils l'avaient fait en avril, au début de la crise, avec la recommandation 2.0 d'envoyer un signal aux entreprises et aux organes de concertation appropriés pour un appel au dialogue constructif.

L'organisation du travail du futur sera sans aucun doute quelque peu différente de celle d'avant la crise.

Ils souhaitent dès lors accompagner les réflexions qui auront lieu dans le cadre du "new normal" (c'est-à-dire à partir du moment où le télétravail ne sera plus obligatoire) d'un certain nombre de principes et de lignes directrices à utiliser dans ces débats :

1. Principes de base pour la concertation : veiller au bien-être des salariés - préserver la cohésion sociale - satisfaire les clients.
2. L'activité d'assurance étant une activité essentielle, veiller au « business continuity ».
3. Le télétravail sera au cœur de l'organisation du « new normal ». Dans ce cadre, les entreprises s'appliqueront à objectiver les situations où les travailleurs ne sont pas en mesure de télétravailler, ou ne sont pas en mesure de télétravailler de manière structurelle. Le télétravail ne peut néanmoins pas être une obligation pour le travailleur.



11/02/2021

4. Veiller à garantir l'esprit d'équipe, à maintenir une culture d'entreprise et les relations sociales.
5. Donner les moyens aux travailleurs et à leurs managers pour s'adapter à ce nouvel environnement (confiance, orientation résultats, rôle d'accompagnement). Il est nécessaire d'accorder une attention suffisante à la formation, non seulement des employés, mais aussi des managers dans le cadre de la nécessaire nouvelle méthode de coacher et d'accompagner à distance.
6. Rechercher un équilibre entre accroissement de l'autonomie et responsabilité des collaborateurs.

Bien que les discussions ne partent pas d'une feuille blanche, les entreprises ayant déjà adopté certaines politiques et pratiques, plusieurs aspects concrets pourront être abordés dans le cadre de cette concertation, dont par exemple :

- l'implication des collaborateurs,
- les aspects collectifs et financiers : en tenant compte notamment, de l'organisation propre à chaque entreprise et des compensations déjà prévues,
- le temps de travail (et, le cas échéant, son suivi),
- la communication interne,
- l'éducation et la formation,
- la politique du bien-être au sens large : l'équilibre vie professionnelle – vie privée, les possibilités de déconnexion, les aspects ergonomiques...