

**Accord AXA France sur le développement
de la Qualité de Vie au Travail
et la prévention du stress**

Accord AXA France du 1^{er} février 2018
sur le développement de la Qualité de Vie au Travail et la prévention du stress

CP J (CP) STH ✓
CP

PREAMBULE

Les parties signataires du présent accord se déclarent convaincues que la qualité de vie au travail et la prévention du stress sont des facteurs de développement du bien-être tant individuel que collectif des salariés. Ces facteurs constituent des enjeux humains non seulement en termes de santé et de sécurité au travail, mais également des enjeux économiques et sociaux à la fois pour l'entreprise, les salariés et la société dans son ensemble.

Le groupe AXA a développé depuis plusieurs années une politique volontariste en matière de promotion de la qualité de vie au travail et de prévention du stress au travail, dans le cadre notamment de l'accord RSG relatif au Stress au Travail du 25 février 2010, puis de l'accord RSG relatif à la promotion de la qualité de vie au travail du 20 décembre 2017 pour :

- S'inscrire dans le respect des engagements interprofessionnels pris :
 - o au niveau européen, par l'accord-cadre sur le stress au travail daté du 8.10.2004, lui-même situé dans le prolongement de la directive-cadre 89/391,
 - o au niveau national, par l'Accord National Interprofessionnel relatif au stress au travail daté du 02.07.2008, qui transpose l'accord européen en droit français,
- Attacher une importance particulière aux conditions dans lesquelles travaille l'ensemble de ses collaborateurs et confirmer la promotion de la qualité de vie au travail.

L'accord RSG relatif à la promotion de la qualité de vie au travail du 20 décembre 2017 précise :

- la démarche d'amélioration de la Qualité de Vie du Travail retenue qui regroupe toutes les actions permettant d'améliorer les conditions d'exécution du travail notamment des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail, favorisant ainsi le sens donné à celui-ci et donc d'accroître la performance collective de l'entreprise et sa compétitivité par l'engagement de chacun de ses acteurs ;
- détermine les principes directeurs qui gouvernent le dispositif mis en place dans le groupe AXA concernant la qualité de vie au travail, y compris le droit à la déconnexion, et la prévention du stress, applicables aux entreprises appartenant au périmètre de la Représentation Syndicale de Groupe qui s'inscrivent pleinement dans cette perspective, et s'y associeront de façon active en intégrant dans leur dispositif conventionnel des actions durables, efficaces et concrètes dans ces domaines dans leur propre accord de déclinaison adapté à leur contexte.

Les parties signataires au sein d'AXA France s'inscrivent pleinement dans cette perspective, et ont marqué très rapidement leur volonté de s'engager dans une démarche active de prévention du stress au travail et de la promotion de la qualité de vie au travail intervenant en déclinaison des principes directeurs qui gouvernent le dispositif mis en place dans le groupe AXA en la matière :

- dans le cadre du déploiement d'une politique de prévention, AXA France avait fait le choix de négocier un accord collectif relatif au stress au travail, daté du 16 juin 2010 et conclu pour une durée déterminée de 3 ans, prorogé par avenant du 23.11.2012 jusqu'au 30.06.2013, au travers duquel les parties signataires se sont déclarées désireuses de concourir, avec tous les acteurs de l'entreprise à la préservation de la santé au travail de l'ensemble de ses collaborateurs ;
- l'accord du 25.07.13 conclu pour une durée indéterminée et complété par un avenant du 19.06.14, a rappelé le caractère de droit social fondamental qui s'attache à la qualité de vie au travail, et l'attention particulière portée à la prévention du stress au travail visant notamment à préserver dans la mise en œuvre et le suivi d'actions durables, efficaces et concrètes en faveur de la qualité de vie au travail et la prévention des risques de stress au sein d'AXA France ;

Handwritten initials and signatures in blue ink, including 'CP' and 'ST'.

- au travers également des accords successifs sur le télétravail, dont celui du 22 novembre 2016, des accords sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, dont l'avenant du 13.12.2017 portant Plan d'actions 2018/2020 en faveur de l'Egalité Professionnelle entre les femmes et les hommes et de l'accord, conclu le 15 avril 2016, sur le développement des nouvelles formes d'organisations du travail.

Dans le cadre du déploiement d'une politique globale cohérente avec son contexte économique et social, AXA France privilégie la voie du dialogue social avec la conclusion du présent accord, au travers duquel les parties signataires entendent à la fois :

- réitérer en les substituant les principes directeurs mis en place dans l'accord du 25.07.2013 sur la Qualité de Vie au Travail et la prévention du stress et son avenant du 16.06.2014,
- fixer des lignes directrices d'actions en matière de promotion de la qualité de vie au travail dans un cadre législatif et conventionnel renouvelé au travers de :
 - o l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 sur la qualité de vie au travail ;
 - o l'accord relatif à la Qualité de Vie au Travail dans les Sociétés d'Assurances du 15.12.2016 et son glossaire qui établit un vocabulaire commun en matière de qualité de vie au travail ainsi que le « guide des bonnes pratiques d'entreprises-qualité de vie au travail dans les sociétés d'assurance » établi paritairement ;
 - o la loi du 8 août 2016 qui a introduit l'obligation d'ouvrir une négociation sur le droit à la déconnexion ;
 - o le troisième plan de santé au travail 2016/2020 défini sur le plan national par le gouvernement et adopté le 8 décembre 2016, qui place comme axe prioritaire l'amélioration de la qualité de vie au travail, comme levier de santé, de maintien en emploi des travailleurs et de développement de la performance économique et sociale de l'entreprise.

Le présent accord met en place au niveau d'AXA France des principes d'action concourant à :

- définir les rôles des acteurs de l'entreprise dans le développement de la qualité de vie au travail et la prévention du stress (Titre II)
- promouvoir et développer la qualité de vie au travail et réitérer/renforcer les principes de prévention du stress issus de l'accord AXA France du 25 juillet 2013 (Titre III)
- favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, dans le contexte du développement du numérique, que le droit à la déconnexion doit permettre de préserver (Titre IV).

ES ✓
SH
CP

Sommaire

TITRE I	Champ d'application et portée de l'accord
Article 1.	Objet et portée de l'accord
TITRE II	L'implication de l'ensemble des acteurs
Article 2.	Les Acteurs
TITRE III	Développement de la Qualité de Vie au Travail et Prévention du Stress
Article 3.	Notions
Article 4.	Identification des facteurs
	Article 4.1 Mesure de la situation en matière de Qualité de Vie au Travail et de stress au sein d'AXA France
	Article 4.2 Des indicateurs de suivi adaptés
Article 5	Démarche de sensibilisation, information et formation des acteurs
Article 6	Développement des actions en matière de développement de la qualité de vie au travail et de prévention du stress
	Article 6.1 Veiller à la qualité du travail et des relations de travail
	Article 6.1.1 Encourager l'expression des salariés sur leur travail
	Article 6.1.2 Sensibiliser et former le management
	Article 6.2 Veiller à la qualité des conditions de travail en prenant en compte les situations particulières
	Article 6.3 Accompagner les projets de changement
	Article 6.4 Sécuriser l'évolution de l'environnement de travail
	Article 6.4.1 En anticipant les changements
	Article 6.4.2 En œuvrant avec les services de Santé au Travail
	Article 6.4.3 En donnant aux salariés l'accès au dispositif de soutien psychologique individuel
TITRE IV	Equilibre de vie et droit et devoir de déconnexion
Article 7	Favoriser une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle
Article 8	Valoriser les dispositifs sur les bonnes pratiques numériques
Article 9	Sensibiliser, former et échanger sur la déconnexion
	Article 9.1 Actions pour sensibiliser et former les collaborateurs et les managers sur la déconnexion et l'équilibre de vie
	Article 9.2 Attention spécifique portée au travail à distance
Article 10	Renforcer le rôle des managers
	Article 10.1. Sensibilisations spécifiques aux managers
	Article 10.2. Tenue d'entretiens annuels individuels permettant d'aborder le droit et le devoir de déconnexion
Article 11	Dispositifs complémentaires favorisant la régulation des usages numériques et le droit à la déconnexion
	Article 11.1. Renforcement de la régulation dans l'usage des outils
	Article 11.2. L'utilisation de mesures et / ou études
TITRE V	Suivi d'application du dispositif conventionnel de qualité de vie au travail et de prévention du stress
Article 12.	Mise en place d'un Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress
	Article 12.1. Composition
	Article 12.2. Rôle
Article 13.	Veille de proximité
TITRE VI	Dispositions générales relatives à l'accord
Article 14.	Durée, Effet, Révision
	Article 14.1. Durée - Effet
	Article 14.2. Révision – Dénonciation
Article 15	Publicité

TITRE I

Champ d'application et portée de l'accord

Article 1. Objet et portée de l'accord

Les parties signataires du présent accord déclarent que le développement de la qualité de vie au travail et la prévention du stress sont des facteurs de développement du bien-être tant individuel que collectif des salariés. La qualité de vie au travail à laquelle contribue la prévention du stress peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu individuellement et collectivement.

Le présent accord, qui intervient en déclinaison de l'accord RSG du 20 décembre 2017 et se substitue aux dispositions de l'accord du 25 juillet 2013 et à celles de son avenant du 19 juin 2014, en visant la qualité de vie au travail et la prévention du stress :

- entend définir des actions adaptées à la recherche de ces deux objectifs, qui soient cohérentes avec le contexte économique et social d'AXA France ;
- concerne l'ensemble des salariés d'AXA France, qu'il s'agisse de personnels administratifs ou commerciaux. Une attention toute particulière sera portée aux conditions de travail des populations les plus fragiles, et, particulièrement, parmi les salariés seniors et les salariés handicapés ainsi qu'à la gestion des retours des collaborateurs suite à des absences de longue durée (poste, lieu de travail, accompagnement...).

Un suivi attentif sera réalisé au travers, d'une part dans le cadre objectif d'une mesure périodique (cf. article 4.1), et d'autre part dans le cadre d'un comité de suivi de l'application de l'accord par ses signataires (cf. article 12).

Dans la droite ligne des actions engagées depuis plusieurs années, AXA France entend confirmer et renforcer son action dans le domaine du développement de la qualité de vie au travail et de la prévention du stress au travail, en abordant notamment la notion de droit à la déconnexion, tel qu'introduit par la loi du 8 août 2016 et traduit au niveau professionnel dans l'accord relatif à la qualité de vie au travail dans les sociétés d'assurances du 15 décembre 2016, qui doit permettre d'assurer le respect des temps de travail, de repos et de congés et l'équilibre entre la vie personnelle et familiale du salarié et sa vie professionnelle.

AXA France apportera un soin particulier à faire connaître à l'ensemble des personnels, administratifs et commerciaux, le contenu du présent accord. Dans ce cadre, un espace dédié à la qualité de vie au travail et à la prévention du stress est mis en place sur le portail intranet d'AXA France.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a checkmark, 'GS', 'SH', 'CP', and 'MJS'.

TITRE II

L'implication de l'ensemble des acteurs

La qualité de vie au travail, la prévention des risques psychosociaux et du stress, et plus globalement la santé au travail sont l'affaire de l'ensemble des parties prenantes dans l'entreprise : non seulement celle de l'employeur, au titre de l'obligation générale de sécurité qui lui incombe, mais aussi celle des professionnels de la santé et des acteurs directement impliqués dans le développement de la qualité de vie au travail, la prévention des risques et la protection de la sécurité et de la santé physique et mentale des salariés. Chacun concourt au « bien-vivre ensemble » par sa participation constructive au collectif de travail, au regard de son niveau et de ses moyens.

Article 2 Les Acteurs

Des mesures de sensibilisation, accompagnement, information et formation permettront à chacun des acteurs ci-dessous d'être pleinement conscient du rôle qu'il a à jouer, en interdépendance avec les autres acteurs de l'entreprise.

▪ La direction générale

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

▪ Les managers

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

▪ Les collaborateurs

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

▪ Les Services de Santé au Travail

Les Services de Santé au Travail ont pour mission de déployer les moyens nécessaires au développement de la qualité de vie au travail et à la préservation de la santé des salariés.

Tout au long des parcours professionnels de ceux-ci, ils peuvent mettre en œuvre des actions visant au développement de la qualité de vie au travail et à la prévention des risques pour la santé en milieu de travail.

Par ailleurs, ils participent à la veille sanitaire au sein de chaque entreprise.

Les médecins du travail assurent, aux côtés des infirmières du travail et des assistantes sociales, la coordination des missions des services de santé au travail qui impliquent une pluridisciplinarité dans le respect de l'indépendance des divers professionnels qui y participent.

✓
CR JH
CP
SAT

Ils effectuent leur mission en toute indépendance et dans le respect du secret médical, et sont le conseil à la fois de l'employeur, des salariés et des représentants du personnel.

Les Services de santé au travail ont un rôle à jouer aux côtés des instances représentatives du personnel dans les actions d'information, de sensibilisation et de formation portant sur le développement de la qualité de vie au travail, la prévention du stress et son environnement général concernant santé, conditions travail ou sécurité.

Le rôle des médecins du travail est susceptible d'évoluer au regard de la mise en œuvre de la loi du 8 août 2016 afin :

- D'une part de jouer un rôle renforcé de formations des acteurs de santé au travail,
- D'autre part de contribuer à la prévention et l'accompagnement dans le milieu du travail, notamment dans les projets de changement.

Une information sera transmise à intention des médecins suffisamment en amont des visites de pré-reprise afin de les organiser dans de bonnes conditions.

▪ La fonction Ressources Humaines

Les acteurs internes des Ressources Humaines tiennent un rôle important en ce qu'ils sont le porte-parole de l'entreprise auprès de l'ensemble des autres acteurs et mettent en place et déclinent la politique de qualité de vie au travail et de prévention du stress au sein des entreprises, en lien avec l'ensemble des acteurs visés ci-dessus, ainsi qu'avec les institutions représentatives du personnel.

Les Partenaires Métiers RH contribuent, en lien avec les métiers, à anticiper les besoins en effectifs et en compétences, la bonne gestion de la transmission des savoirs lors des départs et à faire remonter les éventuelles difficultés rencontrées sur le terrain en matière d'organisation ou de conditions de travail.

▪ Les instances représentatives du personnel (IRP)

Le développement de la qualité de vie au travail passe nécessairement par la prévention des risques professionnels, notamment des risques psycho-sociaux, qui est assurée notamment par les IRP – CHSCT ou Comité Social et Economique (CSE) et Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) –, dont la mission est notamment de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des salariés, à l'amélioration des conditions de travail et de veiller à l'observation des prescriptions légales et réglementaires prises en la matière.

Elles sont donc associées à la mise en œuvre des dispositions du présent accord, lequel respecte et intègre les prérogatives des instances précitées qui constituent des instances privilégiées d'échanges, de proposition et de suivi des actions en ce domaine.

Ces instances sont ainsi parties prenantes dans les démarches de développement de la qualité de vie au travail et de prévention du stress menées notamment à travers l'analyse et la prévention des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés.

Leur connaissance du terrain et des postes de travail, lesquels constituent des éléments utiles à l'évaluation des risques, tels que recensés en particulier dans le cadre du « document unique d'évaluation des risques » visant notamment les risques psychosociaux et le stress au travail, contribue au développement de la prévention des risques professionnels et à la préparation d'actions correctives à intervenir en conséquence.

CS
CP
CP
CP

L'ensemble des instances représentatives du personnel de l'entreprise dans le cadre de leurs compétences respectives, sont forces de proposition et contribuent activement à la mise en œuvre de la démarche de qualité de vie au travail.

TITRE III

Développement de la Qualité de Vie au Travail et Prévention du Stress

Article 3 Notions

Les parties signataires se sont attachées à préciser les axes principaux participant à l'amélioration de la qualité de vie au travail et à la prévention du stress, et ainsi ouvrir la possibilité pour l'ensemble des collaborateurs de contribuer, par leur travail, effectué dans un environnement de bienveillance, à la performance collective de leur entreprise et sa compétitivité, avec l'engagement de chacun de ses acteurs.

L'Accord National Interprofessionnel du 23 juin 2013 sur la qualité de vie au travail indique que la notion de qualité de vie au travail 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* ».

Les parties à l'accord rappellent en outre la définition contenue dans l'Accord National Interprofessionnel du 02.07.08 sur le stress au travail :

« *Un état de stress survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face* ». « *Le stress d'origine extérieur au milieu du travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail. Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc.* ».

Dans le cadre de l'organisation générale du développement de la qualité de vie au travail et de la prévention du stress, et afin de détecter les situations à risque potentiel le plus en amont, les parties signataires conviennent de réitérer, en la renforçant, la démarche qui avait été efficacement définie dès 2013, visant à :

- identifier les facteurs de stress au travail (article 4),
- sensibiliser/informer/former l'ensemble des acteurs sur le sujet (article 5),
- améliorer et développer les actions de développement de la qualité de vie au travail et de prévention du stress (article 6).

✓
CG
MSJ
SA
CP

Article 4 Identification des facteurs

Article 4.1 Mesure la situation en matière de Qualité de Vie au Travail et de stress au sein d'AXA France

La mesure régulière de la situation en matière de qualité de vie au travail et de stress permet une identification des facteurs d'amélioration des conditions de travail en vue d'établir ou de renforcer les actions y contribuant.

- Pour continuer à agir efficacement, les parties signataires estiment nécessaire de renforcer les dispositifs existants par la mise en place d'un instrument de mesure périodique complémentaire de la situation du stress au sein de l'entreprise.

La mise en place d'un diagnostic périodique permet d'objectiver par une approche collective la situation des salariés, en évaluant la qualité de vie au travail et en identifiant les facteurs de stress professionnels qui pourraient persister, ainsi que ceux qui pourraient potentiellement apparaître, en vue de mieux cibler les plans d'action ou corrections à mettre en œuvre.

Une telle étude triennale du ressenti en matière de qualité de vie au travail et de stress des personnels sera établie par échantillonnage significatif ou, le cas échéant sur l'ensemble de la population d'AXA France (personnel administratif et personnel commercial), dans le respect des principes suivants :

- l'évaluation au niveau de l'entreprise doit être homogène notamment sur ses différents établissements afin de permettre des comparaisons et d'établir des priorités dans les actions à mettre en œuvre ;
 - l'entreprise fera appel à un prestataire externe ayant la pratique des enquêtes afin de garantir une neutralité d'analyse ;
 - l'enquête portera sur un échantillon représentatif de l'ensemble de la population salariée d'AXA France ;
 - le prestataire externe fournira son appui pour déterminer l'échantillon correspondant et le questionnement pertinent ;
 - le comité de suivi de la qualité de vie au travail et de la prévention du stress sera associé à la préparation du questionnaire ;
 - la méthode choisie pour réaliser le diagnostic sur un échantillon représentatif devra garantir un parfait anonymat et éviter tout risque d'identification directe ou indirecte d'individus ou groupes de personnes ;
 - la démarche sera conduite en conformité avec les impératifs CNIL ;
 - le diagnostic doit permettre de construire des analyses collectives de la situation en matière de stress professionnel pour les différentes populations de l'entreprise et de prendre les mesures correspondantes en termes d'actions; pour ce faire, les analyses pourront être réalisées suivant des critères appropriés ;
 - la communication des résultats sera faite auprès du Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress qui se réunira à l'issue du diagnostic réalisé.
- En plus de la mesure périodique précitée, les parties signataires soulignent la nécessité d'effectuer des mesures ponctuelles ciblées qui pourraient être activées, au travers des outils existants, notamment lors d'une évolution importante (changement dans l'organisation, nouveaux process...) au sein de l'entreprise.

✓
G
Sof
CP

Article 4.2. Des indicateurs de suivi adaptés

- Orientations RSG

Au niveau de la RSG, afin de permettre un suivi consolidé de la question du stress au travail, il est procédé à la mise en place d'un socle d'indicateurs communs à l'ensemble des entreprises de la RSG permettant de mesurer l'évolution des situations pouvant révéler la présence de stress lié au travail et à en prévenir les causes et effets.

Ces indicateurs doivent être choisis notamment dans les domaines suivants sans que cette liste soit exhaustive :

- Absentéisme maladie ;
- Turn-Over ;
- Prise et reliquat des congés ;
- Nombre de visites médicales à l'initiative du salarié ;
- Nombre de visites médicales à l'initiative du médecin ;
- Nombre d'examens spécifiques ;
- Nombre de télétravailleurs.

- Au sein d'AXA France

Dans le même esprit, les parties signataires entendent assurer le suivi des indicateurs précédemment mis en place au plus près de la réalité du terrain, à différents niveaux (géographique, catégories de personnels), afin d'appréhender les facteurs améliorant la qualité de vie au travail et détecter pour les prévenir les signes avant-coureurs de situations de stress au travail.

Les indicateurs dont le suivi est prévu au titre du présent accord sont les suivants :

- Absentéisme maladie
- Turn-Over
- Prise et reliquat des congés
- Nombre de télétravailleurs

Toutefois, cette liste pourra être aménagée notamment au regard des travaux présentés et discutés au sein du Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress et naturellement à l'issue de chacune des enquêtes périodiques.

A l'issue de l'enquête conduite en 2017, les parties signataires actent la nécessité de mettre en place un indicateur permettant de mettre en parallèle, au sein des services opérationnels d'AXA France, les volumes de stocks d'affaires/dossiers et projets à traiter et les ressources humaines (en équivalents temps plein - ETP) disponibles. Cet indicateur permettra une meilleure anticipation des besoins Métiers en termes de ressources.

Article 5 Démarche de sensibilisation, information et formation des acteurs

Dans le domaine de la prévention du stress au travail, il ne s'agit pas d'attendre d'avoir à en faire le constat, mais bien d'anticiper sur les situations possibles de stress au travail pour favoriser, dans les situations de travail, une meilleure qualité de vie.

✓
CS
JF
CP

AXA France poursuivra la mise en place d'actions de sensibilisation, information et formation sur la qualité de vie au travail et la prévention du stress au travail et sur les dispositions permettant une approche appropriée de sa prévention, en direction des différents acteurs listés ci-dessous, et adaptées aux missions et champ d'action de chacun (personnel administratif et personnel commercial).

Seront destinataires de ces actions de sensibilisation, information et formation :

- les managers ;
- les collaborateurs ;
- les chefs de projets afin de mieux intégrer les incidences sur l'organisation et les processus de travail des projets et adaptations qu'ils conduisent ;
- les équipes RH, dans leur rôle de facilitation des relations sociales au sein des équipes et d'accompagnement des salariés, y compris pour la détection et la gestion des situations sensibles ;
- les personnels du service de santé au travail, dans le cadre de leur mission générale concernant la santé en milieu de travail ;
- les membres des IRP, dans leurs prérogatives générales relatives aux conditions de travail.

Afin de coordonner, d'animer et de suivre la mise en œuvre de ces actions, AXA France entend nommer un « ambassadeur » de la Qualité de Vie au Travail. Cet ambassadeur aura pour mission de relayer en interne les orientations retenues en matière de développement de la qualité de vie au travail et de prévention du stress et les différents thèmes abordés dans le présent accord, pour sensibiliser sur l'importance de cette démarche, et accompagner leur mise en œuvre au niveau de leur périmètre.

Article 6 Développement des actions en matière de développement de la qualité de vie au travail et de prévention du stress

Article 6.1 Veiller à la qualité du travail et des relations de travail

La dynamique collective ne dépend pas uniquement de l'addition de motivations individuelles - qui demeurent néanmoins fondamentales - mais également d'un sentiment d'appartenance et de reconnaissance, d'une confiance partagée et d'une bonne coopération entre l'ensemble des membres de l'équipe de travail.

Les parties signataires affirment leur volonté de promouvoir la qualité du travail et des relations de travail et ainsi de valoriser l'esprit d'équipe, en étant particulièrement attentifs aux points suivants :

Article 6.1.1 Encourager l'expression des salariés sur leur travail

Il est rappelé l'importance de permettre aux salariés de s'exprimer sur leurs conditions de travail.

- A ce titre, les réunions d'équipe constituent un moment privilégié permettant aux équipes d'échanger, dans l'écoute et le respect de chacun, entre collègues et avec le manager, tant pour fixer et partager les objectifs collectifs que pour échanger, aussi, sur la qualité du vécu au travail de chacun. Ces échanges doivent contribuer à développer un climat de confiance réciproque et favoriser un esprit d'équipe empreint de collaboration et d'entraide.

GS ✓
BZ
CP

Les parties signataires soulignent que, pour faire de ces échanges des moments privilégiés appréciés de tous, il est particulièrement important de planifier et tenir des réunions plutôt courtes, en tenant compte des disponibilités des membres de l'équipe, dans une plage horaire comprise dans les heures habituelles d'activité, sauf urgence ou activité spécifique.

- AXA France étudiera l'opportunité d'expérimenter au travers d'une méthodologie adaptée des moments d'échanges plus informels destinés à l'expression des salariés, dans un objectif de partage des expériences et pratiques professionnelles, et de régulation des éventuelles difficultés rencontrées. Des espaces d'expression pourront ainsi être mis en place en poursuivant l'objectif de permettre à chaque salarié de s'exprimer sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation de son travail.

Les managers pourront également partager leurs propres problématiques, construire et proposer, en réponse aux difficultés rencontrées, des solutions contribuant à l'amélioration des conditions de travail et plus particulièrement, à la régulation de la charge de travail.

- En outre, les salariés d'AXA France sont encouragés à s'exprimer au moyen des outils mis à disposition au sein d'AXA France ou dans certains services ou directions notamment au travers d'enquêtes, de baromètres, de diagnostics, etc.

Article 6.1.2. Sensibiliser et former le management

Les parties à l'accord soulignent l'importance du rôle du manager dans la recherche de la qualité de vie au travail :

- il organise le travail d'équipe, prend les décisions au plus près des salariés, et intervient comme un relais essentiel avec la hiérarchie de l'entreprise,
- il valorise le travail d'équipe et la coopération, veille à la reconnaissance du travail accompli et sait encourager les collaborateurs,
- il est garant de l'équilibre de vie de son équipe, et doit à ce titre préserver sa vie personnelle et valoriser le bien-être au travail, garant de qualité et d'efficacité durables.

Le manager mène par ailleurs un entretien annuel avec chaque membre de son équipe, qui constitue un temps essentiel de dialogue, dans le cadre du développement de la qualité de vie au travail et de la prévention du stress. A cette occasion, il veille notamment à identifier et suivre les besoins de montée en compétences de ses collaborateurs, en les accompagnant dans la construction de leurs parcours de développement et en participant à leur adaptabilité, tout en privilégiant une approche de feedback constructive et fréquente.

En outre, il organise la mise en œuvre de la formation du collaborateur sur le temps de travail et veille à ce qu'elle se déroule dans de bonnes conditions.

Une sensibilisation / information / formation des managers dans les domaines de gestion et animation d'équipe, d'accompagnement, de reconnaissance et d'encouragement des collaborateurs, y compris la gestion des erreurs et de la prévention du stress pourra leur permettre de devenir acteur de la qualité de vie au travail en les sensibilisant à l'importance de la démarche et leur permettre d'assurer efficacement le relais auprès de leurs équipes.

AXA France met à disposition de l'ensemble des managers une palette évolutive de dispositifs d'accompagnement (articles, vidéos, fiches pratiques, supports de coaching et d'animation) sont accessibles à tout moment via le dispositif « Expérience Manager » dédié aux managers d'AXA France pour les accompagner dans leur travail au quotidien. Le déploiement, à compter de 2018, d'un programme spécifique aux managers (« Axelerate ») visant à les accompagner dans leurs missions,

Accord AXA France du 1^{er} février 2018
sur le développement de la Qualité de Vie au Travail et la prévention du stress

✓
SH
CP
CB

notamment pour favoriser le sens donné au travail des équipes, renforcera leur rôle de leader d'équipe dans un contexte de transformation.

En plus de la sensibilisation de l'ensemble de la ligne managériale commerciale, une action spécifique aux nouveaux IMC (Inspecteur Manager Commercial) du réseau AEP (AXA Epargne et Protection) est assurée chaque année lors des formations prévues, avec explicitation des principes du guide des bonnes pratiques managériales autour des axes suivants :

- performance et objectifs
- motivation et reconnaissance
- respect et bienveillance

Article 6.2 Veiller à la qualité des conditions de travail en prenant en compte les situations particulières

Les parties signataires soulignent la nécessité de porter une attention particulière aux situations personnelles que peuvent rencontrer certains salariés, susceptibles d'avoir des conséquences, notamment, sur l'équilibre de leurs temps de vie, et en conséquence sur leur travail.

A ce titre, les différents accords AXA France mettent en place de nombreux dispositifs offrant un éventail large de solutions qui peuvent être adaptées en vue de favoriser de bonnes conditions de travail et notamment pour prendre en compte dans le respect des besoins de l'entreprise, les projets et contraintes personnels des salariés au cours de leur carrière (aménagement de la durée du travail et notamment travail à temps partiel, télétravail, projet personnel, etc.). Le salarié peut à la fois se réaliser dans son travail par sa contribution à sa performance, et également concilier sa vie professionnelle et sa vie personnelle.

Par ailleurs, les actions mises en œuvre dans le cadre de l'accord en faveur des salariés handicapés pour les années 2014 – 2015 – 2016, puis de celui, précité, couvrant les années 2017 – 2018 – 2019, contribuent à renforcer l'inclusion dans AXA France.

Les actions susceptibles d'apporter un soutien ou une information utile aux collaborateurs en situation d'« aidants familiaux » seront favorisées.

Article 6.3 Accompagner les projets de changement

- Les parties signataires soulignent l'importance, dans le prolongement des principes de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, d'une nécessaire transparence à l'égard des collaborateurs sur l'ensemble des évolutions attendues qu'elles soient d'ordre organisationnel, technologique, stratégique ou géographique, susceptible d'avoir des conséquences en terme d'emploi.

A cet égard, les salariés auront accès le plus en amont possible à un ensemble d'éléments d'information leur permettant :

- d'avoir une visibilité sur l'évolution de leur métier
- de développer et maintenir leur employabilité et de construire ainsi leur propre parcours professionnel dans le cadre de l'évolution de leur entreprise et de ses besoins
- d'être associés à la conception des projets d'évolution les concernant, le cas échéant, dans le cadre de groupe de travail.

✓
G
J
CP

Lors de la présentation des projets aux instances, le dossier présenté exposera les éventuelles incidences en matière de conditions de travail, englobant la santé au travail, ainsi que les échéances de mise en œuvre.

- En vue de ménager et de faciliter la convergence entre l'évolution des modes d'organisation et l'adaptation des processus correspondants aux besoins des collaborateurs et des clients, les parties signataires soulignent la pertinence de la mise en place éventuelle d'expérimentations pour tester des solutions adaptées.
- L'évolution des systèmes d'information et des outils informatiques doit permettre la meilleure appropriation par leurs utilisateurs; une attention particulière sera portée aux possibilités d'adaptation des équipements ou des outils aux spécificités Métiers et à leur mise en œuvre dans des conditions favorisant la qualité d'utilisation pour les collaborateurs concernés.
- Un effort de communication sera effectué lors des évolutions d'organisation impliquant une évolution des périmètres de responsabilité afin de permettre à l'ensemble des parties prenantes (managers, collaborateurs...) d'appréhender les changements correspondants et de favoriser une bonne lisibilité de l'organisation.

Article 6.4 Sécuriser l'évolution de l'environnement de travail

Article 6.4.1 En anticipant les changements

Une démarche d'anticipation, sans préjudice des prérogatives des IRP, pourra être proposée à ceux des salariés concernés par un projet important, ayant des conséquences significatives sur leurs conditions de travail, afin de prévenir toute situation de stress au travail. Cette démarche permettra d'associer managers et salariés du projet considéré dans l'équipe projet chargée de concevoir celui-ci en pleine connaissance des problématiques opérationnelles. En outre, une information globale sur les projets pourra être diffusée à l'ensemble des collaborateurs.

Article 6.4.2 En œuvrant avec les Services de Santé au Travail

Les Services de Santé au Travail pourront être amenés à être conseils sur les conséquences en matière de santé de certaines évolutions de l'entreprise et sur le choix des actions à mener, leur déploiement et leur pertinence.

Ils veilleront également aux modalités adaptées de reprise d'activité au retour des longues absences de salariés, ainsi qu'aux problématiques spécifiques relevant du handicap.

Article 6.4.3 En donnant aux salariés l'accès au dispositif de soutien psychologique individuel

Compte-tenu du fait que différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et qu'un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires, comme le précise l'Accord National Interprofessionnel du 02.07.2008, AXA France, dans le cadre de la prise en charge le plus en amont possible des situations de stress au travail, poursuivra le déploiement, l'organisation et la prise en charge financière de la possibilité pour le salarié de recourir, en fonction de ses besoins, à deux types de dispositifs de soutien, qui avaient été mis en place dans l'accord AXA France du 16.06.2010 relatif au Stress au Travail et confirmé dans l'accord du 25 juillet 2013.

✓
G
SA
CP
CP

▪ **Numéro dédié pour un soutien « en temps réel »**

Un dispositif de soutien permettant la prise en charge immédiate de situations critiques nécessitant un soutien « en temps réel » qu'un salarié serait susceptible de connaître, concernant des difficultés qu'il rencontre tant au travail que dans sa vie personnelle, et qui pourraient avoir un retentissement sur sa santé, est mis en place.

Dans cette perspective, AXA France avait mis en place, dès 2010, un numéro téléphonique dédié (dénommé numéro vert dans l'accord AXA France du 16.06.2010 relatif au Stress au Travail) permettant, en cas de besoin, aux collaborateurs d'entrer en contact, dans l'anonymat le plus absolu, avec un personnel médical formé au soutien et à l'accompagnement psychologique des personnes par téléphone, ceci dans le respect du secret médical.

Ce « numéro » est gratuit et accessible par tout collaborateur d'AXA France, selon des modalités sécurisées.

▪ **Cellule de soutien psychologique**

AXA France, dans le cadre de la prise en charge le plus en amont possible des situations de stress au travail, organise et prend en charge financièrement l'accès de salariés en grandes difficultés personnelles et/ou professionnelles à une équipe de professionnels de soutien psychologique.

L'accès à ce dispositif peut être :

- soit sollicité directement par le salarié auprès du médecin du travail,
- soit proposé au salarié par le médecin du travail, la RH ou le manager, dans le plus strict respect des devoirs de réserve et de confidentialité inhérents à ces fonctions, étant entendu que, dans tous les cas, une fois décidé et acté le principe du recours au dispositif entre le salarié et la direction, la décision de saisine appartient au seul salarié.

Dans tous les cas, la saisine de l'organisme de soutien psychologique se fera avec l'accord du salarié qui bénéficiera de la prestation dans l'anonymat le plus absolu et dans le respect du secret médical.

TITRE IV

Equilibre de vie et droit et devoir de déconnexion

A compter du 1^{er} janvier 2017 et en vertu de la loi du 8 août 2016, chaque entreprise doit ouvrir une négociation en vue de définir les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que la vie personnelle et familiale (article L. 2242-17 7° du code du travail). En effet, les outils numériques exigent de nouvelles protections pour garantir l'effectivité du droit en matière de temps de travail, de repos et de santé des salariés.

Ces dispositifs complètent et enrichissent ceux contribuant à l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle pour les salariés prévus à l'article L. 2242-17 1° du code du travail.

A ce titre, les parties à l'accord qui se déclarent conscientes de l'importance des transformations culturelles et technologiques introduites par le digital, estiment nécessaires de mettre en place des

✓
G
CB JP CP SH

dispositifs de régulation des usages digitaux permettant d'aménager collectivement et pour chaque salarié, quel que soit son statut, un droit effectif à la déconnexion.

L'objectif est de garantir un bon usage des outils de communication digitaux, prenant en compte les spécificités des activités et des métiers et conformément aux dispositions législatives et réglementaires.

Article 7 Favoriser une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle

Les différents accords collectifs au sein d'AXA France mettent en place de nombreux dispositifs offrant un éventail large de solutions adaptées permettant de prendre en compte dans le respect des besoins de l'entreprise, les projets et contraintes personnels des salariés au cours de leur carrière, notamment :

- Accord sur la dynamisation des principes essentiels de diversité et d'égalité professionnelle eu sein d'AXA France du 22.03.2016 et son avenant du 13.12.2017 portant Plan d'actions 2018/2020 en faveur de l'Egalité Professionnelle entre les femmes et les hommes, incluant les mesures en faveur de la parentalité
- Accord AXA France du 22.11.2016 relatif au Télétravail

Les parties signataires rappellent l'importance de veiller à la qualité des conditions de travail et au respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle à travers notamment :

- des horaires de travail permettant cette conciliation,
- un temps de repos du salarié, quotidien, hebdomadaire ou en jours de repos, sauf exception,
- le respect des périodes de suspension du contrat de travail (congés payés, jour de repos de fin de semaine, maternité, maladie),
- la prise des congés.

La conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle pourra alors être gage de stabilité tant pour les salariés que pour l'entreprise.

Article 8 Valoriser les dispositifs sur les bonnes pratiques numériques

Les parties à l'accord :

- soulignent la nécessité d'encourager une culture du numérique respectueuse de la vie privée de tous les salariés et intégrant leurs contraintes personnelles, en promouvant des bonnes pratiques à adopter au plus haut niveau de l'entreprise,
- estiment utile de rappeler les règles de bon usage des modes de communication (mails, SMS, etc.) qui s'appliquent quel que soit l'outil (poste fixe, ordinateur portable, tablette, smartphone), pour ménager le temps de vie privée en évitant une éventuelle addiction.

Mieux gérer et maîtriser les technologies d'information et de communication (mail, SMS notamment) est gage d'une meilleure gestion de l'ambiance de travail, de la conciliation du temps professionnel et personnel et d'une plus grande efficacité.

Dans cette perspective et afin de prévenir les comportements d'hyper-connectivité, seront mis en avant et rappelés les dispositifs existants sur les bonnes pratiques numériques, notamment à savoir :

- les principes édictés dans le Guide du Bon sens numérique, dernièrement actualisé en juin 2017
- les dispositifs d'accompagnement des collaborateurs qui travaillent à distance dans le but de de choisir l'outil le plus adapté à chaque type de communication

✓
GJ
CP
CP

- Les principes essentiels dans l'utilisation des mails et des SMS dans l'activité quotidienne du personnel commercial notamment rappelés dans le guide des bonnes pratiques managériales du Réseau AEP

Ainsi, afin de gagner en efficacité et limiter une éventuelle surcharge informationnelle, il est recommandé avant l'envoi d'un mail, de :

- s'interroger sur la pertinence de l'utilisation de la messagerie électronique professionnelle par rapport aux autres outils de communication disponibles, et favoriser si possible d'autres vecteurs de communication entre le manager et son équipe et plus généralement entre les collaborateurs, la communication verbale directe, par téléphone ou de visu, devant, dans la mesure du possible, être privilégiée ;
- s'interroger sur la pertinence des destinataires du mail, éviter toute diffusion systématique à un grand nombre de personnes et utiliser avec modération les fonctions « CC » (copie) ou « Cci » (copie cachée) en ne mettant en copie que les personnes directement concernées ;
- s'interroger sur la pertinence des fichiers à joindre aux mails, éviter l'envoi de fichiers trop volumineux et en tout état de cause limiter les pièces jointes au strict nécessaire ;
- Indiquer un objet précis permettant au destinataire d'identifier immédiatement le contenu du mail.

En outre, afin d'éviter les risques sur la santé liés à l'utilisation des outils numériques professionnels et favoriser une meilleure coopération, il est également recommandé, avant l'envoi d'un mail de :

- veiller à respecter les règles élémentaires de courtoisie, écrire intelligiblement, même pour un message court ; veiller à être compris au plan linguistique par le destinataire du message ;
- ne pas céder à l'instantanéité de la messagerie, gérer les priorités, se fixer des plages pour répondre, se déconnecter pour pouvoir traiter les dossiers de fond ;
- s'interroger sur le moment opportun pour envoyer un mail/SMS/appel téléphonique et les limiter aux seules urgences professionnelles hors des heures de bureau, le week-end et pendant les congés.
- privilégier les envois différés lors de la rédaction d'un mail en dehors des horaires de travail et ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire ;
- définir le « gestionnaire d'absence au bureau » sur la messagerie électronique et indiquer les coordonnées d'une personne à joindre en cas d'urgence.

A cet égard, il y a lieu de souligner que, hors des heures habituelles de travail, le week-end et pendant les congés :

- si les sollicitations par mail/SMS/contacts téléphoniques/outils numériques divers sont à éviter, le salarié demeure libre de s'organiser comme il le souhaite dans son activité professionnelle,
- en tout état de cause le salarié n'est pas tenu de répondre aux sollicitations professionnelles pendant ces plages horaires, hors urgence exceptionnelle susceptible notamment de porter atteinte à la continuité de l'activité ou à la sécurité des biens et des personnes.

Ces éléments seront rappelés lors des entretiens annuels individuels (cf. article 10.2 infra).

Article 9 Sensibiliser, former et échanger sur la déconnexion

Article 9.1. Actions pour sensibiliser et former les collaborateurs et les managers sur la déconnexion et l'équilibre de vie

Afin d'informer de la manière la plus large possible sur les bénéfices liés à un usage raisonné des outils numériques, des actions de sensibilisation, information et/ou formation sont mises en place.

Ces modules de sensibilisation, information et / ou formation devront permettre, par exemple :

✓
OS
SH
CP

- à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, de comprendre et s'approprier les outils numériques professionnels disponibles à travers des sessions de sensibilisation, information et / ou formations et des partages d'expérience ;
- aux cadres de direction et managers d'être les premiers vecteurs d'un usage raisonné des outils numériques à travers le développement d'une politique d'exemplarité ;
- aux collaborateurs et aux managers de développer des pratiques favorisant le bon usage des technologies, la qualité des interactions à travers des modes de travail collaboratifs et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des salariés ;
- d'inciter les collaborateurs à être attentifs à leur propre utilisation des technologies pour favoriser le bon fonctionnement des équipes dans une logique de coopération ;
- de former les acteurs de la santé au travail à la détection des risques associés à un usage non maîtrisé des outils de communication numérique chez les collaborateurs (ex. : hyper-connectivité) afin de prévenir ces situations éventuelles.

Les formations, accessibles en ligne (Espace Formation et Développement) et dispensées en présentiel ou en e-learning, fournissent aux collaborateurs les outils pour une meilleure qualité de vie au travail notamment en matière de régulation des usages digitaux et de gestion efficace des mails. Elles sont évolutives et susceptibles d'être adaptées dans le temps aux évolutions technologiques et aux attentes des utilisateurs.

Article 9.2 Attention spécifique portée au travail à distance

AXA France entend en particulier former les collaborateurs concernés par des situations de travail à distance au travers de :

- l'accompagnement dédié aux collaborateurs en télétravail dans le cadre de l'accord du 22.11.16 ou tout dispositif à intervenir en relais ;
- l'accompagnement des équipes concernées par les nouvelles formes d'organisation du travail notamment dans le cadre de l'accord du 15.04.2016 ou tout dispositif à intervenir en relais ;
- la diffusion large des supports et guides de recommandations sur le travail à distance.

L'accessibilité aux formations sur la gestion des mails et la déconnexion sera renforcée.

Article 10 Renforcer le rôle des managers

Article 10.1. Sensibilisations spécifiques aux managers

En complément des dispositifs de formation/sensibilisation précités pour l'ensemble des managers de l'entreprise dans le cadre d'Expérience Manager, des conseils pratiques sont dispensés pour améliorer la qualité de vie de l'équipe et prévenir une charge mentale trop importante.

Une attention particulière est portée à la déconnexion au travers des rappels pratiques aux managers concernant :

- l'équilibre de vie des collaborateurs de l'équipe en :
 - o évitant de les solliciter le soir, le week-end et pendant les congés
 - o limitant les envois de mails en dehors des horaires de bureau et lors des jours de congés et en privilégiant soit l'échange direct soit un envoi différé
- la concentration et l'efficacité pendant les réunions, notamment les réunions d'équipe, en invitant les participants à limiter la consultation de leurs téléphones / ordinateurs ; les réunions courtes doivent être privilégiées

✓
GB SAH
079/CP

Pour les managers animant des collaborateurs travaillant à distance, le guide « Manager à distance » rappelle les changements générés par cette distance et les bonnes pratiques à développer pour allier connectivité et régulation des usages. Il est rappelé, en particulier, que les collaborateurs en télétravail, tout en restant joignable ne sont pas tenu de répondre immédiatement aux messages reçus.

Des actions spécifiques d'accompagnement et d'appui aux managers (coaching, ateliers...) pourront être activées selon les besoins.

Article 10.2. Tenue d'entretiens annuels individuels permettant d'aborder le droit et le devoir de déconnexion

Les partenaires sociaux ont confirmé leur attachement :

- dans l'accord AXA France du 18.12.2009 sur le développement des compétences et la formation professionnelle tout au long de la vie au sein d'AXA France à la réalisation, pour chaque salarié, d'un entretien annuel individuel avec son manager (EADP), qui constitue un élément essentiel permettant de faire le bilan de l'activité et plus globalement, au-delà de l'évaluation de la performance, le point sur un ensemble d'éléments en lien avec la vie professionnelle du salarié,
- dans l'accord du 24 avril 2015 en vue de la dynamisation des parcours professionnels et de la formation professionnelle tout au long de la vie au sein d'AXA France, à la réalisation pour chaque salarié, d'un entretien professionnel avec son employeur, moment clé permettant d'aborder les perspectives d'évolution professionnelle, notamment en termes de qualifications et d'emploi

Les parties signataires du présent accord précisent que le manager et le collaborateur aborderont lors d'entretiens les aspects liés à l'usage des outils numériques et le droit à la déconnexion incluant la charge de travail, et étudieront, le cas échéant, les actions nécessaires. Le manager s'assurera notamment de l'adéquation de la charge de travail avec le temps de travail de ses collaborateurs et la prise régulière des congés et de la formation professionnelle. Ils seront particulièrement attentifs à la variation de la charge de travail pouvant être induite par l'évolution des activités.

Les actions de régulation le cas échéant mises en place avec la hiérarchie et la RH à l'issue de l'échange sur la charge de travail feront l'objet d'un suivi pour s'assurer de leurs effets.

Ces entretiens seront également l'occasion, notamment pour les salariés cadres au forfait, comme le prévoit l'accord AXA France du 8 avril 2005 sur l'organisation et l'aménagement du temps de travail d'aborder dans le cadre d'un dialogue objectif avec le manager, en lien avec l'usage des outils numériques, les conditions d'exercice des missions, notamment au regard de l'ensemble des questions relatives au temps de travail, à la charge de travail, à la rémunération et à l'équilibre de vie tel que mentionné à l'article L. 3121-64 du Code du travail, à l'organisation du travail, à l'amplitude des journées de travail et de mettre en place, le cas échéant, les actions correspondantes nécessaires. Afin d'aider les managers dans la préparation et la conduite de cet échange sur la charge de travail un guide sera établi.

Article 11 Dispositifs complémentaires favorisant la régulation des usages digitaux et le droit à la déconnexion

Article 11.1. Renforcement de la régulation dans l'usage des outils

Les collaborateurs pourront également jouer un rôle actif dans la régulation des outils informatiques. Il est ainsi recommandé :

- d'indiquer une mention, en tête de mail ou dans la signature électronique indiquant que si destinataire reçoit le message en dehors des horaires de travail ou pendant ses congés, il n'est pas tenu de répondre, sauf en cas d'urgence exceptionnelle ;

✓
CP
CP

- d'utiliser un message d'absence et renvoi vers le manager ;
- de suspendre la fonction « notification de réception » des emails professionnels et limiter l'utilisation des fonctionnalités du type accusés de réception ;
- utiliser les fonctions d'envoi différé des emails les soirs ou le week-end.

Des actions de formation sur la bonne gestion des mails permettra de renforcer cette régulation. Les collaborateurs sont encouragés à passer le « Certificat Digital ».

Article 11.2. L'utilisation de mesures et / ou études

Afin de renforcer la régulation des usages digitaux, AXA France entend étudier la faisabilité de dispositifs spécifiques de régulation sur l'outil informatique.

Dans ce cadre, des réflexions seront menées sur :

- les moyens et les dispositifs pouvant être mis en place sur les outils au sein d'AXA France en vue d'une meilleure régulation des usages digitaux,
- des possibilités d'études sur les usages en matière d'échanges de mails et sur les modes d'interactions
- des enquêtes de perception / autodiagnostic permettant au salarié volontaire de se positionner dans l'utilisation des outils numériques dans le cadre de tests

TITRE V

Suivi d'application du dispositif conventionnel de qualité de vie au travail et de prévention du stress

La mise en place de l'ensemble des actions qui précède en faveur du développement la qualité de vie au travail et de l'identification/prévention des situations potentielles de stress au travail, dans le cadre du présent accord nécessite un suivi d'application réalisé avec les signataires de celui-ci.

Article 12. Mise en place d'un Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress

Le Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress est chargé du suivi de l'application du présent accord et de la coordination des actions en matière de qualité de vie au travail et de prévention du stress ; il est mis en place de façon complémentaire aux IRP et sans préjudice des compétences de ceux-ci.

Sa composition et son rôle sont définis ci-après.

Article 12.1. Composition

Le Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress est composé des représentants des organisations syndicales représentatives signataires et des représentants de la Direction :

- Les représentants des organisations syndicales représentatives signataires comprennent :
 - o 2 membres par organisation syndicale représentative signataire,
 - o complétés de 8 membres répartis entre organisations syndicales précitées, selon une distribution proportionnelle au plus fort reste, basée sur les résultats des dernières élections des titulaires du 1^{er} tour des CE/CSE ;
- Les représentants de la Direction ;

Accord AXA France du 1^{er} février 2018
sur le développement de la Qualité de Vie au Travail et la prévention du stress

CS
CP

- Le Service de Santé au travail sera associé aux travaux menés par le Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress.

Article 12.2. Rôle

Le Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress est appelé à se réunir :

- deux fois par an,
- éventuellement complété d'une autre séance sur accord conjoint de la Direction et d'au moins une organisation syndicale représentative signataire.

Il fait fonction de commission de suivi du présent accord, ceci sans préjudice du fonctionnement et des attributions des IRP, et a pour mission de :

- faire le bilan des actions menées tant au titre du développement de la qualité de vie au travail qu'au titre de la prévention du stress ;
- suivre ces indicateurs et leur évolution ;
- promouvoir les bonnes pratiques identifiées au sein de l'entreprise ;
- identifier et proposer toute action qui permettra de favoriser le développement de la qualité de vie au travail et la prévention du stress ;
- contribuer à la détermination / actualisation éventuelle des indicateurs notamment dans le cadre des domaines communs retenus au niveau du groupe, afin de constituer :
 - o à tout le moins le socle d'indicateurs nécessaire à la vision d'ensemble du périmètre de la RSG (cf. accord RSG du 20.12.2017)
 - o ainsi que, le cas échéant, des indicateurs ou données complémentaires pertinents eu égard notamment aux travaux et propositions du Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress, d'une part et des IRP d'autre part.

Article 13. Veille de proximité

Dans le cadre du développement de la qualité de vie au travail ainsi que de la prévention et du traitement des situations de stress au travail, à travers les différents dispositifs du présent accord (sensibilisation, formation, soutien psychologique, etc.) AXA France est à même d'organiser une veille de proximité permettant, dans le respect des règles d'éthique, au salarié qui constaterait une situation de risque avérée, pour lui-même ou pour un de ses collègues, d'alerter le management, la DRH, le médecin du travail ou les IRP pour traitement.

TITRE VI

Dispositions générales relatives à l'accord

Article 14. Durée, Effet, Révision

Article 14.1. Durée - Effet

L'accord prend effet le 1er janvier 2018. Il est conclu pour une durée déterminée de 3 ans et cessera de produire tout effet le 31 décembre 2020, sans autre formalité.

Les dispositions du présent accord viennent se substituer aux dispositions de l'accord AXA France aux dispositions de l'accord du 25 juillet 2017 sur la Qualité de vie au Travail et à la Prévention du Stress et à celles de son avenant du 19 juin 2014 relatif aux « Expérimentations et accompagnement des projets de changement d'environnement de travail ».

Article 14.2. Révision – Dénonciation

Le présent accord pourra être révisé par les parties signataires, notamment :

- en cas d'évolution des dispositions légales, conventionnelles, professionnelles ou interprofessionnelles en vigueur ;
- en cas de constat partagé par les parties signataires – entre la direction et une ou des organisations syndicales signataires représentatives à hauteur de 50 % – si les résultats de l'enquête périodique faisaient apparaître la nécessité d'un ajustement substantiel de ses dispositions ;
- dans l'hypothèse de changements fondamentaux dans l'organisation économique d'AXA en France susceptible d'impacter l'organisation sociale d'AXA France.

Il pourra être dénoncé, en tout ou partie, à tout moment par l'une ou l'autre des parties signataires, dans les conditions légales en vigueur.

Article 15 Publicité

Le présent accord fera l'objet dans le respect des articles L 2231-5 et L 2231-6 du Code du travail, d'un dépôt :

- à l'Unité Territoriale des Hauts de Seine de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) ;
- auprès du secrétariat greffe du Conseil de Prud'hommes de Nanterre.

Fait à Nanterre, le 1^{er} février 2018

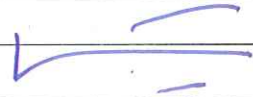
GS ✓ SH
CP
CS JS

SIGNATURES

Pour AXA France :

Diane DEPERROIS

Directeur des Ressources Humaines d'AXA France




Pour les organisations syndicales :

C. F. D. T.

NOM	PRENOM	MANDAT	SIGNATURE

CFE/CGC

NOM	PRENOM	MANDAT	SIGNATURE
BELLEVILLE	Christian	DSC	
STELART	JANUZZI	DCE	

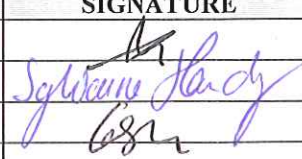
la C. G. T.

NOM	PRENOM	MANDAT	SIGNATURE

F.O.

NOM	PRENOM	MANDAT	SIGNATURE

UDPA/UNSA

NOM	PRENOM	MANDAT	SIGNATURE
Peneau	Christophe	DSE	
HARDY	SYLVAIN	DS	
SCHUNACHER	GIULIA	DSC	