

**ACCORD AXA FRANCE SUR
LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET LA PREVENTION DU STRESS**

Entre,

les Sociétés AXA France Iard et AXA France Vie représentées par Madame Marine de Boucaud en qualité de Directeur des Ressources Humaines, mandaté par ces sociétés formant une entreprise unique dénommée AXA France,

d'une part,

et,

les Organisations Syndicales représentatives signataires,

d'autre part,

il est convenu de ce qui suit.

P R E A M B U L E

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 quelques années une politique volontariste en matière de prévention du stress au travail, dans le cadre notamment de l'accord RSG relatif au Stress au Travail du 25 février 2010, conclu pour une durée indéterminée, dans lequel les parties signataires entendent :

- s'inscrire dans le respect des engagements interprofessionnels pris :
 - 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,
 - 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, dont l'objectif est de faire prendre conscience aux différents acteurs de l'entreprise de ce sujet, afin de leur permettre de détecter, prévenir, éviter et faire face aux situations de stress au travail le plus précocement possible.
- 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.
Il définit un cadre général et des dispositifs permettant de préserver la santé physique et mentale au travail des salariés :
 - d'une part en renforçant son action dans le domaine de la prévention du stress au travail,
 - d'autre part en procédant aux corrections qui pourraient s'avérer nécessaires en la matière,
 - en tenant compte des dispositifs relatifs à la GPEC et à l'emploi des seniors.

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 promotion du mieux-être 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, et notamment les CHSCT, à la préservation de la santé au travail de l'ensemble de ses collaborateurs.

C'est ainsi que de nombreuses actions ont été mises en œuvre au titre d'une démarche volontaire de prévention des situations de stress lié au travail et la promotion de bonnes pratiques, notamment dans le cadre des changements au sein de l'entreprise.

Les parties signataires veulent marquer, dans le cadre du présent accord conclu pour une durée indéterminée, le caractère de droit social fondamental qui s'attache à la qualité de vie au travail, et l'attention particulière qu'elles portent à la prévention du stress au travail.

Elles veulent ainsi, dans le cadre des dispositifs décrits dans le présent accord, mettre en place les actions pertinentes qui permettront de :

- persévérer 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.
- enrichir et développer le dispositif global existant en l'élargissant à la promotion de la qualité de vie au travail, comme démarche permanente constituant une action emblématique dans la politique sociale d'AXA France.

C'est dans cette même perspective que le Comité Exécutif d'AXA France a signé en janvier 2012, une Charte « Pour Mieux Travailler Ensemble », au titre de la Responsabilité Sociale d'Entreprise

- tirer les enseignements de l'enquête de diagnostic approfondie ayant eu lieu à l'été 2011 auprès de l'ensemble des salariés d'AXA France et des travaux qui en ont résulté, notamment dans le cadre des CHSCT, en pérennisant cette démarche de prévention du stress à travers la poursuite de:
 - la sensibilisation et la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise,
 - l'identification des facteurs de stress au travail,
 - la prévention et la correction des situations de stress au travail,
 - un suivi efficace des dispositifs relatifs au stress au travail, prenant en compte l'ensemble des démarches anticipatrices que cela implique.
- développer une communication large sur une démarche qui requiert l'attention et l'implication de tous les acteurs dans l'entreprise.

68 263
2 AA
AJ

WJB

SOMMAIRE

Titre I. Champ d'application et portée de l'accord.....	4
Article 1. Objet de l'accord	4
Article 2. Portée de l'accord et effort de communication.....	5
Titre II. Promotion de la Qualité de Vie au Travail.....	5
Article 3. Veiller à la qualité des relations de travail	5
Article 4. Conforter les principes essentiels de Diversité et d'Egalité professionnelle	7
Titre III. Prévention du Stress.....	8
Sous-Titre I. Stress et environnement de la santé au travail	8
Chapitre 1. Description du stress au travail.....	8
Article 5. Description du stress et de ses facteurs	8
Chapitre 2. Les acteurs dans le domaine de la santé au travail.....	9
Article 6. Les services de santé au travail	9
Article 7. Les CHSCT	9
Article 8. Les collaborateurs.....	10
Sous-Titre II. Dispositif de prévention du stress au travail.....	10
Article 9. Une démarche persistante et volontariste	10
Chapitre 3. Démarche continue de sensibilisation et formation des acteurs de la prévention du stress au travail	11
Article 10. Sensibilisation et formation de l'ensemble des acteurs	11
Chapitre 4. Identification des facteurs	12
Article 11. Une attention constante de tous les acteurs	12
Article 12. Des indicateurs de suivi adaptés.....	12
Article 12.1. Orientations RSG.....	12
Article 12.2. Au sein d'AXA France	12
Article 13. Mesure périodique sur la situation du stress au sein d'AXA France.....	13
Chapitre 5. Développement des actions de prévention du stress au travail	14
Article 14. Accompagner les projets de changement	14
Article 15. Sécuriser l'évolution de l'environnement de travail.....	15
Article 15.1. En associant les salariés aux changements	15
Article 15.2. En impliquant le management	15
Article 15.3. En œuvrant avec les CHSCT et la Médecine du travail.....	15
Article 15.4. En donnant aux salariés l'accès à différents dispositifs de soutien personnel	16
Titre IV. Suivi d'application du dispositif conventionnel de qualité de vie au travail et de prévention du stress.....	17
Article 16. Mise en place d'un Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress	17
Article 16.1. Composition.....	17
Article 16.2. Rôle.....	17
Article 17. Veille de proximité.....	18
Titre V. Dispositions générales relatives à l'accord.....	18
Article 18. Durée, Effet, Révision	18
Article 18.1. Durée - Effet	18
Article 18.2. Révision - Dénonciation	18
Article 19. Publicité.....	19

WDB

MA

Titre I. Champ d'application et portée de l'accord

Article 1. Objet de l'accord

Les dispositions du présent accord s'inscrivent dans le cadre de la requête du Ministre du Travail datée du 9 octobre 2009, dans laquelle il invite les entreprises de plus de 1000 salariés à ouvrir des négociations significatives début 2010 sur la question de la prévention du stress au travail, ainsi qu'en application de l'Accord National Interprofessionnel du 02.07.2008 et dans le cadre du projet de second plan de santé au travail 2010/2014 défini sur le plan national par le gouvernement, qui place les exigences de santé et de sécurité au cœur de la politique du travail.

Dans cet objet :

- Une négociation a été conduite au niveau de la RSG, par souci d'harmonisation au sein du groupe AXA en France, qui a permis de définir dans l'accord du 25 février 2010 relatif au stress au travail, les lignes directrices prévalant pour le traitement de ce sujet, et en déclinaison duquel intervient le présent accord AXA France.
- S'agissant du dispositif précis à mettre en place dans AXA France, les parties signataires sont attentives à la diversité des situations en matière de métiers et environnements de travail concernant les services opérationnels et pour l'ensemble des personnels, au plus près du terrain.

Les parties signataires précisent que 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. Elles soulignent que la Charte « Pour Mieux Travailler Ensemble » signée en janvier 2012 par les membres du Comité Exécutif d'AXA France constitue un document de référence qui participe à la réalisation d'un objectif global de qualité de vie au travail.

Le présent accord 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.

Ces deux aspects feront l'objet d'un suivi attentif, d'une part dans le cadre objectif d'une mesure périodique (cf. article 13), et d'autre part dans le cadre d'un comité de suivi de l'application de l'accord par ses signataires (cf. article 16).

Il va de soi que la poursuite de ces objectifs va de pair avec la lutte au sein d'AXA France contre toutes les formes de harcèlement, qu'il s'agisse de harcèlement moral ou sexuel, telles qu'encadrées par la loi du 6 août 2012 et dont les garanties offertes aux victimes ou témoins sont rappelées dans le règlement intérieur d'AXA France.

Sont ainsi déclarées pénalement répréhensibles :

- Le fait de harceler autrui par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel¹,
- Le harcèlement sexuel qui est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante².

¹ Article 222-33-2 du code pénal

² Article 222-33 du code pénal

Article 2. Portée de l'accord et effort de communication

Le présent accord relatif à la qualité de vie au travail et à la prévention du stress 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 âgés et les salariés handicapés.

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 devrait être mis en place sur le portail intranet ONE d'AXA France, afin de permettre :

- d'accéder directement au présent accord,
- de simplifier l'accès à l'information, concernant en particulier :
 - les acteurs de la santé au travail, qui recouvrent notamment :
 - les services de santé au travail,
 - les assistantes sociales,
 - les membres des CHSCT,
 - le dispositif d'accompagnement psychologique et l'accès au numéro Cristal,
 - la possibilité d'alerte prévue par le présent accord pour tout salarié qui constaterait une situation de risque avérée pour lui-même ou un de ses collègues ;
- d'informer sur les actions qui pourront être mises en place en lien avec la qualité de vie au travail et la prévention du stress.

Titre II. Promotion de la Qualité de Vie au Travail

La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, et 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 et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

La qualité de vie au travail doit être prise en compte à la fois par les managers et les salariés en ce qu'elle favorise le sens donné à leur travail, et par l'entreprise en ce qu'elle est l'un des éléments constitutifs de la responsabilité sociale qu'elle assume.

C'est dans cet objectif qu'a été établie et signée par les membres du Comité Exécutif d'AXA France, en janvier 2012, la Charte « Pour Mieux Travailler Ensemble ».

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

Ces axes principaux sont susceptibles d'être complétés (directement ou indirectement dans les accords cités à l'article 13 ci-après) en fonction des prolongements à intervenir dans le cadre de l'ANI sur la politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle.

Article 3. Veiller à la qualité 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, d'une confiance partagée et d'une bonne coopération entre l'ensemble des membres de l'équipe de travail.

YLB
MJB
68

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

➤ **Encourager l'expression des salariés sur leur travail**

Il est rappelé l'importance des réunions d'équipe : elles constituent le moment privilégié permettant aux équipes de travail 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 le vécu au travail de chacun.

Ces échanges doivent contribuer à développer un climat de confiance réciproque.

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, dans une plage horaire comprise dans les heures habituelles d'activité (si possible entre 9h et 18h, sauf urgence ou activité spécifique), en évitant les jours où certains participants ne peuvent être présents.

Pour autant, s'agissant des personnels commerciaux, une attention particulière sera portée sur le positionnement, sur une même journée ou semaine, des ateliers téléphoniques et éventuellement leur cumul, ainsi que sur la fréquence des échanges reporting.

➤ **Sensibiliser et former le management intermédiaire**

Il est souligné que la place des managers est déterminante dans la recherche de la qualité de vie au travail ; le manager 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.

A tout niveau le manager doit disposer du temps nécessaire pour lui permettre d'être dans l'écoute et le dialogue lorsque les membres de son équipe ressentent le besoin de s'exprimer.

Le manager tient par ailleurs les entretiens annuels avec chaque membre de son équipe, ce qui constitue un rôle essentiel au regard de la prévention du stress.

Il s'agit d'un moment d'échanges avec le salarié sur les missions permanentes de son poste, ses objectifs de l'année, la réalisation de ces derniers, ainsi que sur sa contribution à la réalisation des objectifs de l'équipe et ses propres perspectives d'évolution ; le salarié est ainsi en mesure de donner un contenu et un sens concrets à son travail et à sa participation à la marche globale de l'entreprise.

Une sensibilisation / formation des managers intermédiaires dans les domaines de gestion d'équipe, de comportements managériaux, de droit du travail et de prévention du stress pourra contribuer à favoriser la qualité de vie au travail.

➤ **Gérer et maîtriser les Technologies de la Communication**

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, les parties signataires estiment utile de rappeler les règles de bon usage de ces modes de communication (mails, SMS, etc.) :

- l'utilisation des mails et SMS ne doit pas être le seul vecteur de communication entre le manager et son équipe et plus généralement entre les collaborateurs d'AXA France,
- la communication verbale directe, par téléphone ou de visu, doit, dans la mesure du possible, être privilégiée,
- la diffusion des mails doit être limitée au(x) seul(s) destinataire(s) concerné(s) en évitant toute diffusion systématique à un grand nombre de personnes,
- l'envoi de mails / SMS doit être limité au strict nécessaire et éviter d'intervenir hors des heures de bureau ou le week-end et pendant les congés,
- la rédaction des mails / SMS doit respecter les règles élémentaires de courtoisie et être intelligible ; cela implique notamment que le nombre de pièces jointes au message soit limité au strict nécessaire.

MJS
6 YLB
MA (9)

Ces règles de bon usage, qui s'appliquent tant au personnel administratif qu'au personnel commercial, quel que soit l'outil (poste fixe, ordinateur portable, Ipad), devraient permettre de garantir le maintien d'une relation de qualité et de respect du salarié tant sur le fond que sur la forme de la communication et ménager le temps de vie privée du salarié en évitant une éventuelle addiction.

Dans cette perspective, AXA France s'attachera à :

- donner accès aux formations sur l'utilisation des technologies d'information et de communication pour les salariés ayant des difficultés particulières pour les maîtriser,
- veiller à la qualité du lien social au sein des équipes et éviter que l'utilisation excessive des mails et SMS pour la transmission des consignes de travail et l'animation managériale ne devienne un facteur conduisant à l'isolement des salariés, administratifs ou commerciaux, dans leur environnement de travail,
- rechercher les moyens de concilier vie personnelle et vie professionnelle.

Article 4. Conforter les principes essentiels de Diversité et d'Egalité professionnelle

L'accord AXA France du 22.03.2006 en vue de la dynamisation des principes essentiels de Diversité et d'Egalité Professionnelle a affirmé les principes développés au niveau de la RSG (dans l'accord du 13.07.2005 y afférent) en vue de garantir l'égalité des chances et de traitement de l'ensemble des collaborateurs d'AXA France. Dans cette perspective, des objectifs périodiques de progrès ont été fixés par avenants des 30.01.2009 et 16.12.2011.

L'objectif bien compris de tous est de faire évoluer les comportements au quotidien permettant d'assurer l'égalité des droits et des chances au-delà des différences liées à l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation ou identité sexuelle, l'âge, la situation de famille ou de grossesse, les caractéristiques génétiques, l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, les opinions politiques, les activités syndicales ou mutualistes, les convictions religieuses, l'apparence physique, le nom de famille ou en raison de l'état de santé ou du handicap (cf. Article L.1132-1 du Code du travail).

En s'attachant aux facteurs contribuant à la qualité de vie au travail et en favorisant une utilisation dynamique du rapport de situation comparée, les parties signataires souhaitent insister tout particulièrement sur les priorités suivantes :

➤ Lutter contre les stéréotypes qui heurtent la diversité

Le respect, la considération et l'attention des autres sont primordiaux pour préserver le bien-être de chacun et améliorer les relations de travail.

Dans cette perspective, la sensibilisation de l'ensemble des salariés, quel que soit leur niveau hiérarchique, aux stéréotypes reste nécessaire pour éviter les stigmatisations et participer au maintien d'un climat social apaisé.

➤ Assurer l'égalité de traitement dans le déroulement de carrière des femmes et des hommes

Les parties à l'accord marquent leur attention à maintenir l'ensemble des actions en vue de l'égalité des chances des femmes et des hommes à tous les stades de la vie professionnelle (tels que la mixité de l'emploi et des parcours professionnels, la suppression progressive d'éventuels écarts de rémunération non justifiés entre femmes et homme, la contribution à la réconciliation entre l'emploi et la parentalité) comme enjeu important de la cohésion sociale.

Il est rappelé qu'un « guide des bonnes pratiques » concernant la diversité et l'égalité des chances est régulièrement mis à jour. Ce document, accessible à tous, est notamment mis à la disposition des managers afin de leur permettre d'attirer l'attention des membres de leur équipe sur ce sujet lors des réunions d'équipe.

➤ 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 qui peuvent être personnalisées 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, congé paternité, compte-épargne-temps, télétravail et travail à distance tel que l'audio, la vidéoconférence, etc.)

Le salarié peut alors à la fois se réaliser dans son travail par sa contribution à sa performance, et également concilier sa vie professionnelle et sa vie personnelle.

Les parties signataires rappellent l'importance du respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle à travers :

- des horaires de travail raisonnables,
- un temps de repos du salarié, quotidien, hebdomadaire ou en jours de repos, sauf exception,
- 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.

Titre III. Prévention du Stress

Sous-Titre I. Stress et environnement de la santé au travail

Chapitre 1. Description du stress au travail

Article 5. Description du stress et de ses facteurs

5.1. L'approche de la question du stress au travail, commune au sein du groupe AXA, est conforme à celle établie dans le cadre de 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. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

Le stress d'origine extérieure au milieu de 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. ».

5.2. Les facteurs de stress sont multiples.

Ainsi, selon l'ANI du 02.07.2008 peuvent favoriser l'apparition du stress au travail, des situations contraignantes telles que :

- l'organisation et les processus de travail (aménagement du temps de travail, dépassement excessifs et systématiques d'horaires, degré d'autonomie, mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs, charge de travail réelle manifestement excessive, des objectifs disproportionnés ou mal définis, une mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management, etc.),

Handwritten signatures and initials: "7 CB", "AA", "68", and a large stylized signature.

- les conditions et l'environnement de travail (exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité, à la chaleur, à des substances dangereuses),
- la communication (incertitudes quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, une mauvaise communication concernant les orientations et les objectifs de l'entreprise, une communication difficile entre les acteurs),
- et des facteurs subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, difficulté de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, etc.).

Chapitre 2. Les acteurs dans le domaine de la santé au travail

La santé au travail est l'affaire de l'ensemble du corps social de 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 la prévention des risques et la protection de la sécurité et de la santé physique et mentale des salariés.

Les cadres dirigeants de l'entreprise ont à cet égard un rôle d'impulsion fondamental en terme notamment, de communication et de sensibilisation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise, en lien avec les services RH, et sont à ce titre des contributeurs essentiels de la démarche de prévention du stress au travail.

Article 6. Les services de santé au travail

Les services de santé au travail ont pour mission de déployer les moyens nécessaires à la préservation de la santé des salariés de toute altération du fait de leur travail.

Tout au long des parcours professionnels de ceux-ci, ils peuvent mettre en œuvre des actions visant 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.

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 sont associés aux côtés des Directeurs des Affaires Générales (DAG), des Responsables RH et des CHSCT aux actions d'information, sensibilisation et formation portant sur le stress au travail et son environnement général concernant la santé, les conditions de travail ou la sécurité qui seront menées dans l'entreprise.

Article 7. Les CHSCT

La prévention des risques professionnels au sein d'AXA France est d'ores et déjà assurée, notamment, par les CHSCT dont la mission principale est 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.

Ce rôle est d'autant plus important que la constitution des CHSCT au sein d'AXA France répond à une logique de proximité, propre à permettre de connaître précisément les situations de travail, telle que ressortant de l'accord du 20/12/2012 sur le renouvellement des CHSCT au sein d'AXA France.

Cet accord détermine ainsi la constitution de :

- 22 CHSCT au niveau des sites géographiques pour ce qui concerne le personnel administratif,
- 5 CHSCT au niveau des régions pour ce qui concerne le personnel commercial.

63
113
9
AA
AJ

Les CHSCT ont donc un rôle primordial dans la mise en œuvre des dispositions du présent accord, lequel respecte et intègre les prérogatives de ces instances privilégiées d'échanges d'information, de proposition, de consultation et de suivi des actions en ce domaine.

Ils sont ainsi parties prenantes dans les démarches de prévention relatives au stress au travail notamment au travers l'analyse et la prévention des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés.

Leurs connaissances du terrain et des postes de travail, lesquelles 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, contribuent à la promotion de la prévention des risques professionnels et à la préparation d'actions correctives à mener en conséquence.

Dans l'éventualité de la mise en place d'une instance de coordination des CHSCT dans le cadre de la loi du 14 juin 2013, cette instance aurait également vocation à contribuer dans ce rôle à l'accompagnement des projets de transformation de l'entreprise.

Article 8. Les collaborateurs

La prévention du stress au travail ne peut être conduite d'une manière efficace sans prise de conscience de l'importance de la prévention du stress au travail par l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Au-delà du rôle imparti aux Médecins du travail, aux services de santé au travail et aux CHSCT, cette prévention d'ores et déjà initiée par les différents intervenants au sein de l'entreprise, les directions, les managers, les représentants du personnel, les salariés eux-mêmes, sera encore renforcée.

Sous-Titre II. Dispositif de prévention du stress au travail

Article 9. Une démarche persistante et volontariste

- AXA France avait déjà mis en place un certain nombre d'actions concernant la prévention du stress au travail :
 - entre 2004 et 2008, plusieurs enquêtes sur les conditions de travail ont été menées dans des services spécifiques,
 - en mars 2008, un groupe de travail national paritaire a été créé afin de partager une vision du stress au travail et définir une démarche concertée de prévention,
 - en juillet 2008, une cellule d'accompagnement psychologique a été mise en place, afin de prendre en charge individuellement les collaborateurs en grande difficulté personnelle et / ou professionnelle, sur appréciation des équipes RH et médicales,
 - au début de l'année 2009, un module de prévention du stress au travail a été intégré dans le cursus managérial,
 - le plan de formation intègre un module individuel « gestion du stress et préservation de soi »
 - et divers modules de formation ou d'accompagnement au changement (PAC) ont été mis en place, en cas d'intégration de nouveaux outils ou de nouveaux modes d'organisation du travail.
- Dans le cadre de l'organisation générale de la prévention du stress au travail au sein d'AXA France, les partenaires sociaux ont ensuite défini, dans le cadre de l'accord sur le Stress au Travail du 16 juin 2010 conclu pour une durée déterminée une démarche active en quatre volets en vue de détecter les situations à risque potentiel le plus en amont, et qui a permis :
 - d'amorcer une action générale de sensibilisation et formation d'un grand nombre d'acteurs sur le sujet,
 - d'identifier certains facteurs de stress au travail, dans le cadre notamment d'une enquête exhaustive réalisée à l'été 2011 auprès de l'ensemble des salariés d'AXA France, à l'issue de laquelle des travaux ont été menés par l'ensemble des CHSCT et permis d'identifier des pistes d'actions.

10- YCB
AS
WAB
68

Cette enquête a permis de mettre en place des indicateurs de suivi afin de suivre la question du stress au plus près du terrain, dont l'évolution a été étudiée dans le cadre du Comité de Prévention du Stress au Travail réuni périodiquement.

- de développer des actions de prévention de stress au travail, ayant notamment pour objectif de permettre, notamment, un meilleur accompagnement humain des projets de changement et l'amélioration de l'environnement de travail.
 - de mettre en place et accroître la capacité de veille et de suivi de cette démarche globale.
- S'appuyant sur ce premier bilan de la démarche de prévention du stress mise en place au sein d'AXA France depuis 2010, les signataires du présent accord conviennent de persévérer dans la conduite de cette démarche active en quatre volets, qui permettra de poursuivre les efforts engagés en vue de :
- sensibiliser et former l'ensemble des acteurs sur le sujet (chapitre 3),
 - identifier de potentiels facteurs de stress au travail (chapitre 4),
 - Développer des actions complémentaires de prévention de stress au travail (chapitre 5),
 - Porter une attention toujours plus importante à la veille et au suivi de la prévention du stress au travail (chapitre 6).

Chapitre 3. Démarche continue de sensibilisation et formation des acteurs de la prévention du stress au travail

Dans le domaine 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.

Dans le cadre des actions de prévention et correction à mener, AXA France ne cesse de rechercher l'adhésion de tous les acteurs et mettra tout en œuvre afin de permettre la meilleure compréhension de la notion de stress au travail et de ses manifestations pour mieux y palier.

Article 10. Sensibilisation et formation de l'ensemble des acteurs

Des actions de sensibilisation et de formation sur le stress au travail et sur les dispositions permettant une approche appropriée de sa prévention seront mises en place, en direction des différents acteurs listés ci-dessous, et adaptées aux missions et champ d'action de chacun.

Cette formation est organisée suivant un module commun à l'ensemble du groupe AXA afin de partager les mêmes approches et informations et développer une culture commune sur la question. Elle pourra être complétée par un ou des modules adaptés aux spécificités de l'entreprise.

Seront ainsi destinataires de ces actions de sensibilisation et formation :

- les managers à tous les niveaux, y compris les directeurs et les animateurs du personnel commercial en vue de prendre en compte les spécificités de l'activité professionnelle de leurs collaborateurs lorsqu'il y a lieu (travail sur le terrain, utilisation d'un véhicule, matériel informatique spécifique...)
- 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,
- les équipes de santé au travail autonomes : les médecins du travail et infirmières, dans leur mission générale concernant la santé en milieu de travail,
- les CHSCT, dans leur rôle général relatif aux conditions de travail,
- l'ensemble des salariés.

En outre, les équipes médicales interentreprises intervenant pour le compte d'AXA France, se verront présenter la démarche globale de prévention du stress au travail définie dans le présent accord.

WJDS
11
213
MA
AS

Chapitre 4. Identification des facteurs

Au-delà des enseignements tirés de l'enquête exhaustive mise en place à l'été 2011 auprès de l'ensemble des collaborateurs d'AXA France et de la sensibilisation renforcée des acteurs sur la prévention du risque relatif au stress au travail, une recherche méthodique des facteurs de stress sera menée périodiquement, sur les situations susceptibles d'engendrer du stress et de leurs composantes de manière à permettre d'intervenir par des mesures appropriées tant préventives que curatives.

Article 11. Une attention constante de tous les acteurs

Les partenaires sociaux estiment nécessaire d'organiser :

- le suivi d'indicateurs définis, tels qu'ils ont émergé de l'enquête de 2011,
- une mesure périodique d'évolution de la situation du stress au sein d'AXA France.

Dans cette perspective, les services de santé au travail et les CHSCT ont un rôle important à jouer :

- les Services de Santé au travail et notamment les Médecins du travail, les infirmières du travail et les assistantes sociales, dont la mission est d'éviter toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail, seront conseils sur les indicateurs santé.
A ce titre, ils contribueront à la coordination des moyens et protocoles de surveillance médicale.
- les CHSCT, dont la mission est de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés et à l'amélioration des conditions de travail, apporteront leur savoir et leur éclairage technique de façon continue.

Un point périodique sera établi en séance plénière sur ces sujets, et toute communication utile sera faite auprès du Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress (cf infra article 16).

Ainsi, les Médecins du travail et les CHSCT :

- participeront au suivi d'évolution des indicateurs identifiés,
- pourront proposer de les faire évoluer et de les enrichir.

Article 12. Des indicateurs de suivi adaptés

Article 12.1. Orientations RSG

Au niveau de la RSG, afin de permettre un suivi consolidé de la question du stress au travail, il doit être 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 (selon concertation dans le cadre de l'Observatoire du Stress) 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.

Article 12.2. Au sein d'AXA France

Dans le même esprit et sur la base des résultats de l'enquête de 2011 menée auprès de l'ensemble des collaborateurs d'AXA France, les partenaires sociaux sont déterminés à soutenir le suivi des indicateurs précédemment mis en place afin de révéler au plus près de la réalité du terrain, à différents niveaux (géographique, genre, catégories de personnels), afin de couvrir le plus de situations de travail possibles, les signes avant-coureurs de situation de stress au travail.

Les indicateurs dont le suivi a été mis en place à la suite de l'enquête de 2011 visent :

- Absentéisme maladie,
- Turn-Over,
- Prise et reliquat des congés (+ CET)

Toutefois, cette liste ne saurait être exhaustive, et 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 (cf infra article 16), et naturellement à l'issue de chacune des enquêtes périodiques. Devront notamment être intégrés des indicateurs relatifs à la qualité de l'organisation du travail (ex. : AXA Way 2.0)

La liste des indicateurs est donc appelée à évoluer périodiquement en fonction d'une part des projets de changement à intervenir dans l'entreprise (cf. Article 14), d'autre part en tenant compte des pistes de réflexion exposées dans l'annexe au présent accord (cf. Article 15.3) et particulièrement en référence à des indicateurs relatifs à la qualité de vie au travail jugés pertinents dans le prolongement de l'ANI sur la politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle et de son annexe.

Article 13. Mesure périodique sur la situation du stress au sein d'AXA France

Pour continuer à agir efficacement, les parties signataires estiment nécessaire de renforcer le dispositif existant 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 pourrait permettre 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 du stress des personnels sera établie par échantillonnage significatif 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, à même de permettre à chaque CHSCT de l'entreprise de disposer des éléments correspondants d'appréciation de la situation du stress sur son périmètre,
- le prestataire externe fournira son appui pour déterminer l'échantillon correspondant et le questionnement pertinent,
- comité de suivi de la qualité de vie au travail et de la prévention du stress sera associé à la conception du questionnaire dans la perspective d'une meilleure approche des indicateurs,
- 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 ; pour ce faire, les analyses pourront être réalisées suivant des critères appropriés,
- la communication des résultats sera faite auprès de Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress (cf. infra article 16).

Par ailleurs, les commissions de suivi afférentes à de récents accords veillent au respect de leur contribution à la Qualité de Vie au Travail, à savoir en particulier :

- l'accord du 22.03.2006 en vue de la dynamisation des principes essentiels de Diversité et d'Egalité Professionnelle au sein d'AXA France et ses avenants des 30.01.2009 et 16.12.2011 qui fixent des objectifs périodiques de progrès en la matière,
- l'accord AXA France du 17.11.2010 en faveur des salariés handicapés (ou l'accord à intervenir en relais),
- l'accord du 19.02.2013 relatif au télétravail dans AXA France complété des éléments de l'accord-cadre RSG du 31.05.2013 relatif au télétravail concernant outils, systèmes d'information et bon sens numérique.

Chapitre 5. Développement des actions de prévention du stress au travail

Les partenaires sociaux entendent continuer à associer à l'évolution d'AXA France non seulement le management mais également les salariés afin de leur permettre une bonne compréhension et une meilleure adaptation aux projets de changement de l'entreprise, en intervenant en appui de l'étude et de la mise en œuvre de ces projets afin d'éviter un éventuel stress au travail.

Article 14. Accompagner les projets de changement

La transformation et l'évolution de l'entreprise, nécessaires au maintien de ses performances dans un environnement concurrentiel, peuvent la conduire à une évolution de sa configuration et de son contexte de travail.

Pour accompagner ce mouvement, l'entreprise se placera en prévention d'une situation éventuelle de stress au travail à l'occasion de l'aménagement de son environnement du travail concernant tout type d'activité administrative et commerciale, ceci à toutes les phases de tels projets :

- en phase d'avant-projet : par des actions de sensibilisation des intervenants projets sur des principes directeurs RH : présentation de blocs métiers conséquents, inscription dans la durée, importance de l'autonomie, gestion par profil, modalités de pilotage de l'activité.
- en phase de gestion de projet : en favorisant les échanges collaborateurs/managers de proximité et en décrivant les processus, activités et les contributions attendues ;
- en phase de déploiement : par un accompagnement soutenu des transitions (plans d'accompagnement du changement, communication, formations) ;
- en phase de fonctionnement opérationnel : par une dynamique d'animation du management et par un renforcement de la formation des salariés en situation de travail.

C'est du reste un processus de ce type qui s'inscrit dans le dispositif conventionnel relatif à la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences.

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 ; dans le cadre de projets de transformation susceptibles d'emporter des conséquences importantes en matière de conditions de travail, le Comité Central d'Entreprise, en concertation avec la Direction, pourra solliciter l'aide du Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress.

Les déclinaisons éventuellement utiles seront prévues, en considération des contextes de travail, au plus près du terrain devant les instances sociales concernées (comité d'établissement, CHSCT).

Article 15. Sécuriser l'évolution de l'environnement de travail

Article 15.1. En associant les salariés aux changements

15.1.1. En les anticipant

Une démarche d'anticipation, sans préjudice du rôle des institutions représentatives du personnel, 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 comportera une possibilité d'intégration de managers et salariés parties prenantes du projet considéré dans l'équipe projet chargée de concevoir celui-ci, en pleine connaissance des problématiques opérationnelles.

15.1.2. En participant au suivi

Dans le cadre de la mise en œuvre des changements impactant les conditions de travail, l'entreprise favorisera l'organisation d'un accompagnement pour les managers et les salariés concernés.

Un suivi particulier par le manager sera organisé à la demande de collaborateurs en fonction de l'importance du projet considéré pour mieux leur permettre d'intégrer les changements et leur incidence dans l'environnement de travail.

Ces rencontres entre manager et collaborateur pourront revêtir un caractère collectif ou individuel.

Article 15.2. En impliquant le management

L'entreprise, garante d'un environnement de travail conforme aux impératifs de santé et de sécurité, veillera à leur respect dans les modes et méthodes de management et les outils existants, contribuant au développement professionnel des salariés.

Elle s'attachera en particulier à faire prendre conscience à l'ensemble de la ligne managériale de l'importance de privilégier une bonne relation de travail, par exemple à travers des réunions d'équipe et, dans cette perspective, à organiser une approche RH favorisant les échanges réguliers entre managers et salariés à propos de leur travail, leur rôle et les conditions de sa réalisation afin d'éviter d'éventuelles situations d'isolement ou de perte de repères. Les managers seront vigilants, en cas de retour d'une longue absence, sur les conditions de reprise de leur activité par les salariés, notamment en ce qui concerne une formation de remise à niveau à envisager ou, pour les commerciaux le cas échéant, sur la portée du portefeuille attribué.

Il sera souligné que les facteurs de stress peuvent intervenir dans les sens descendants, ascendants ou collatéraux dans les structures de l'entreprise.

Les entretiens annuels avec le manager visant à fixer et à évaluer annuellement les objectifs du salarié et à prendre en considération ses souhaits de développement professionnel peuvent permettre entre autre de clarifier les attentes respectives concernant les conditions de travail et d'avoir une vision plus claire des perspectives professionnelles.

Ces entretiens qui constituent des moments privilégiés de dialogue doivent se poursuivre tout au long de l'année, dans une atmosphère de confiance, d'écoute et de transparence.

Article 15.3. En œuvrant avec les CHSCT et la Médecine du travail

Une réflexion globale avait été engagée par les CHSCT à l'issue de l'enquête globale de 2011 sur le stress au travail, et des pistes de réflexions avaient ainsi été recensées (cf. ANNEXE) ; ils pourront orienter les actions à conduire dans les établissements.

Ce type de coopération se poursuivra avec les CHSCT et les Services de Médecine du travail autour des causes possibles ou avérées de stress en milieu de travail, particulièrement celles relatives à la charge de travail en général et aux conditions particulière de travail des Personnels Commerciaux, telles que relevées, notamment, à l'occasion des diagnostics périodiques qui seront mis en place.

68
MB
MA
15
AD
MdB

Dans ce cadre, les Services de Médecine du 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.

De la même façon, les CHSCT seront les interlocuteurs privilégiés afin de faire remonter au Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress (cf. infra Article 16) tout élément susceptible de s'intégrer dans la démarche que prévoit le présent accord incluant les éléments qui pourront leur être transmis par les Comités d'Etablissement dans leur mission d'articulation entre les différents CHSCT : propositions, informations, alertes, indicateurs, actions spécifiques (tels la prévention des risques routiers)...

L'évaluation des risques existants au sein d'AXA France prendra en compte tout ou partie des remontées de ces interlocuteurs (CHSCT et Services de santé au travail) et sera intégrée au « Document Unique d'Evaluation des Risques » s'agissant des risques psychosociaux, dans lequel l'employeur doit retranscrire les risques potentiels pour la santé et la sécurité des salariés sous forme d'inventaire des risques dans chaque unité de travail.

Article 15.4. En donnant aux salariés l'accès à différents dispositifs de soutien personnel

Comme le précise l'Accord National Interprofessionnel du 02.07.2008, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires.

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.

15.4.1. Numéro Cristal (ex Numéro vert)

Les partenaires sociaux avaient estimé nécessaire de prévoir, 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.

Dans cette perspective, AXA France a mis en place, un « numéro cristal » (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.

15.4.2. 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, le CRH 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. 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 de 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 16. 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 CHSCT et sans préjudice des compétences de ceux-ci.

Sa composition et son rôle sont définis ci-après.

Article 16.1. 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 Comités d'Etablissement,
 étant précisé que les OS feront la part légitime des détenteurs de mandats de membres des CHSCT dans le choix de leurs représentants.
- Les représentants de la Direction.
- La médecine du travail sera associée aux travaux menés par le Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress.

Article 16.2. 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 CHSCT, et a pour mission de :

- faire le bilan des actions menées tant au titre de la promotion de la qualité de vie au travail qu'au titre de la prévention du stress ;
- Dans ce cadre, le Comité se verra présenter une synthèse annuelle des projets de changements examinés en information et/ou consultation devant les instances représentatives du personnel (cf supra article 11), notamment celles touchant :

- les conditions de travail, englobant la santé au travail,
- les projets sur l'articulation vie professionnelle / vie personnelle du personnel commercial féminin (maternité, temps partiel)
- contribuer à la détermination / actualisation des indicateurs d'entreprise notamment dans le cadre des domaines communs retenus au niveau du groupe, afin de constituer :
 - à tout le moins le socle d'indicateurs nécessaire à la vision d'ensemble du périmètre de la RSG (cf accord RSG du 25.02.2010 sur le Stress au Travail – articles 8 et 11.2.)
 - ainsi que, le cas échéant, des indicateurs complémentaires pertinents au niveau de l'entreprise 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 CHSCT d'autre part (cf article 12.2 ci-dessus).
- Introduire / aménager des indicateurs relatifs à la qualité de vie au travail jugés pertinents dans le prolongement de l'ANI sur la politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle,
- 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 la promotion de la qualité de vie au travail et la prévention du stress,
- aménager le dispositif au regard de démarches probantes identifiées au niveau de la RSG.

La synthèse de ses travaux sera ensuite communiquée à l'Observatoire du Stress au niveau de la RSG.

Article 17. Veille de proximité

Dans le cadre de la promotion 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 le CHSCT pour traitement.

Titre V. Dispositions générales relatives à l'accord

Article 18. Durée, Effet, Révision

Article 18.1. Durée - Effet

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et s'applique sur le périmètre AXA France après consultation du Comité Central d'Entreprise, à partir de sa date d'effet, fixée à sa date de signature.

Article 18.2. 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 30% au moins des suffrages CE titulaires – si les résultats de l'enquête périodique visée à l'article 13 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.

Handwritten signatures and initials:
 VB
 GB
 AA
 MJB

Article 19. 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 25 juillet 2013



41B

19



ANNEXE

Pistes de réflexion en vue de la Qualité de Vie au Travail et de la Prévention du Stress

(exprimés lors des travaux des CHSCT à l'issue de l'enquête globale menée en 2011 auprès de l'ensemble des collaborateurs d'AXA France)

– Article 15.3. du présent accord –

☐ Amélioration de l'environnement de travail

- Renforcement de la convivialité (« petit déjeuner » à la cafétéria, organisation d'activités : yoga, chorale..., aménagement d'espaces de détente, ou extérieurs (parcours santé...))
- Actions sur le bruit (pose de cloisons, études acoustiques, isolement des imprimantes et espaces téléphoniques)
- Actions pour limiter les impacts des conditions de transport (développement du télétravail – travail à distance)

☐ Equilibre de vie : vie privée / vie professionnelle

- Meilleur respect de la Charte « pour mieux travailler ensemble »
- Maîtrise des compteurs horaires : sorties tardives (cadres au forfait), travaux exceptionnels
- Facilitation des « services » (conciergerie, facilitations supplémentaires pour garde d'enfants, espaces de détente)

☐ Amélioration des conditions de travail

- Amélioration des relations de travail, avec la hiérarchie, entre collègues et entre équipes (« vis ma vie » des directeurs, visites sur les plateaux, réunions d'équipe, photos sur pages Axa France, annuaire interne, plaquette « qui fait quoi », journées « portes ouvertes »...)
- Adaptation de l'ergonomie des postes de travail (formations « gestes et postures », actions de prévention collective (sur le sommeil, l'hygiène de vie..., E- learning sophrologie)
- Amélioration de la communication (sur les projets de changement / réorganisation, les mobilités, nominations...)
- Meilleur accompagnement des managers (formation aux instances, à la prise de parole en public, à l'animation de réunions)
- Tutorat seniors/ juniors
- Formation à la relation client difficile
- Sensibilisation des commerciaux aux gestes et postures lors de la prise ou manipulation de charges, vers l'intérieur ou l'extérieur de leur véhicule

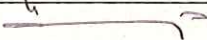
Handwritten signatures and initials:
MJB
UB
63
AA

SIGNATURES

Pour AXA France :

Marine de BOUCAUD	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
AURIL	Annie	DSC	
JOLLY	Alain	DS	
la C. G. T.			
NOM	PRENOM	MANDAT	SIGNATURE
F.O.			
NOM	PRENOM	MANDAT	SIGNATURE
UDPA/UNSA			
NOM	PRENOM	MANDAT	SIGNATURE
LE BOLLER SCHUNACHER	YANN GIVUUA	DSC DSC	 