



Accord RSG relatif à la Qualité de Vie au Travail



Entre les différentes entreprises appartenant au périmètre de la Représentation Syndicale de Groupe représentées par Madame Diane DEPERROIS, agissant en qualité de mandataire unique des entreprises concernées,

d'une part,

et les organisations syndicales représentatives signataires, mandatées dans les conditions de l'article L. 3322-7 du code du travail,

d'autre part,

Il a été convenu et arrêté le présent accord RSG relatif à la Qualité de Vie au Travail.

PREAMBULE

Dans un environnement en pleine mutation, marqué par une concurrence accrue, une transformation digitale majeure, une forte augmentation des exigences réglementaires et plus récemment par une crise sanitaire sans précédent, AXA souhaite demeurer un employeur de référence dans les prochaines années et l'une des meilleures entreprises où travailler.

Convaincues du lien étroit entre performance économique et performance sociale, les parties réaffirment l'importance de la promotion de la qualité de vie au travail et de l'amélioration continue des conditions de travail au sein des entreprises du groupe AXA en France, comme enjeu et levier dans la conduite des transformations nécessaires à la compétitivité du groupe et pour contribuer au bien-être tant individuel que collectif des salariés. Tout ou partie de ces principes seront encouragés au sein des entreprises du groupe AXA en France.

Le Groupe AXA souhaite renforcer son action dans le domaine de la qualité de vie au travail et définir des mesures qui permettront de nouvelles améliorations.

La notion de qualité de vie au travail a fait l'objet de précisions dans le cadre des accords nationaux interprofessionnels.

- l'ANI « QVT » du 19 juin 2013, qui demeure un cadre de référence, précise 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 ».
- l'ANI « Santé » du 9 décembre 2020 pour une prévention renforcée et une offre renouvelée en matière de santé au travail et conditions de travail précise quant à lui que :
 - « La qualité de vie au travail, dont la santé et la sécurité au travail sont un des aspects, est un facteur de santé et de réalisation personnelle pour les salariés.
 - Sur le plan collectif, la qualité de vie au travail est une des conditions de la performance de l'entreprise. [...]
 - La QVT engage un regard plus large sur le travail et ses conditions de réalisation. La notion de QVT présente de multiples dimensions : les conditions de travail, l'environnement et les relations de travail, la conciliation des temps de vie privée et professionnelle, les conditions d'accès à la mobilité, la reconnaissance du travail, le climat social, l'égalité professionnelle, etc. Autant de registres sur lesquels l'entreprise, pour ce qui la concerne, peut instaurer de bonnes conditions de travail, un climat de confiance, un environnement et une atmosphère propices à l'échange, au partage et au bien-être au sein de l'entreprise.

Dans ce cadre, le rôle des managers et de la ligne managériale est central et les pratiques managériales sont au cœur des évolutions attendues en matière de prévention et de qualité de vie au travail ».

C'est dans cette perspective que les parties signataires du présent accord entendent :

- Dans une première partie, applicable à l'ensemble des entreprises de la RSG, définir les principes généraux relatifs à la démarche qualité de vie au travail au travers de la réalisation d'un diagnostic périodique, de la mise en place d'indicateurs de suivi et d'actions de prévention des risques psychosociaux (RPS) et des troubles musculosquelettiques (TMS) ;
- Dans une deuxième partie, applicable aux seules entreprises de la RSG bénéficiant de l'ensemble des garanties de la RSG, détailler :
 - Les mesures spécifiques précisant les principes généraux relatifs à la démarche qualité de vie au travail (Titre I)
 - Les dispositions visant à accompagner l'évolution de l'organisation du travail et de son environnement, en lien avec les nouvelles façons de travailler (« Smart working » / travail hybride) (Titre II), et ce en cohérence avec les cadres de référence des dispositions conventionnelles interprofessionnelles et de branche applicables.

Les principes généraux (diagnostic et indicateurs de suivi, prévention des risques psychosociaux et des troubles musculosquelettiques) tels que définis dans la première partie du présent accord constituent une garantie fondamentale au niveau de la RSG. Ces principes généraux (première partie) et les mesures particulières (deuxième partie) s'appliquent à des champs d'application spécifiques et déterminés respectivement aux articles 1 et 4.

Les entreprises de la RSG, qu'elles soient assujetties uniquement à la première partie du présent accord-cadre, ou à l'ensemble de ses dispositions, intégreront des actions durables et concrètes dans ces domaines dans leur propre accord de déclinaison adapté à leur contexte.

SOMMAIRE

PREMIERE PARTIE.....	7
PRINCIPES GENERAUX RELATIFS A LA DEMARCHE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES ENTREPRISES DE LA RSG	7
ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION DE LA PREMIERE PARTIE	7
ARTICLE 2. REALISER UN DIAGNOSTIC PERIODIQUE ET METTRE EN PLACE DES INDICATEURS DE SUIVI.....	7
ARTICLE 3. PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET LES TROUBLES MUSCULOQUELETTIQUES.....	8
DEUXIEME PARTIE.....	9
DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL APLICABLES AUX ENTREPRISES BENEFICIANT DE L'ENSEMBLE DES GARANTIES DE LA RSG.....	9
ARTICLE 4. CHAMP D'APPLICATION ET PORTEE DE LA DEUXIEME PARTIE	9
TITRE I. DISPOSITIONS SPECIFIQUES CONCERNANT LES PRINCIPES GENERAUX RELATIFS A LA DEMARCHE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL.....	9
ARTICLE 5. DISPOSITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU DIAGNOSTIC, AUX INDICATEURS DE SUIVI ET A LA MOBILISATION DES ACTEURS.....	9
Article 5.1. Réaliser un diagnostic périodique et mettre en place des indicateurs de suivi.....	9
Article 5.2. Mobiliser et sensibiliser les acteurs	10
ARTICLE 6. AGIR POUR LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, DES RISQUES PROFESSIONNELS ET FAVORISER LA CONCILIATION ENTRE LA VIE PROFESSIONNELLE ET LA VIE PERSONNELLE ET LE DROIT ET DEVOIR DE DECONNEXION.....	13
Article 6.1. Agir pour la prévention des risques psychosociaux et des risques professionnels	13
Article 6.2. Favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle et le droit et devoir de déconnexion.....	13
TITRE II. ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET DE SON ENVIRONNEMENT	15
ARTICLE 7. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES.....	15
ARTICLE 8. LA DEMARCHE « SMART WORKING » / TRAVAIL HYBRIDE	15
Article 8.1. Soutenir et renforcer l'engagement des salariés et donner du sens au travail	16
Article 8.2. Développer l'autonomie et la confiance	16
Article 8.3. Développer un environnement de travail adapté.....	17
Article 8.4. Accompagner les nouvelles modalités de travail.....	18
ARTICLE 9. RENFORCER LA QUALITE DES RELATIONS DE TRAVAIL ET DU COLLECTIF DE TRAVAIL	19



ARTICLE 10. FAVORISER LA VISIBILITE SUR L'EVOLUTION DES METIERS, ANTICIPER ET ACCOMPAGNER LES PROJETS DE CHANGEMENT	20
Article 10.1. Favoriser la visibilité sur l'évolution des métiers	20
Article 10.2. Anticiper et accompagner les projets de changement	20
TROISIEME PARTIE	22
DISPOSITIONS GENERALES.....	22
ARTICLE 11. SUIVI DANS LE CADRE DE L'OBSERVATOIRE RSG DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	22
Article 11.1. Mise en place d'un Observatoire.....	22
Article 11.2. Mission de suivi de l'Observatoire	22
ARTICLE 12. CHAMP D'APPLICATION, DEPLOIEMENT, DUREE, REVISION ET PUBLICITE .	23
ANNEXE DROIT ET DEVOIR A LA DECONNEXION.....	24

PREMIERE PARTIE

PREMIERE PARTIE

PRINCIPES GENERAUX RELATIFS A LA DEMARCHE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES ENTREPRISES DE LA RSG

La qualité de vie au travail et les conditions de travail incluant la prévention des risques professionnels sont l'affaire de l'ensemble du corps social du groupe AXA et de chaque entreprise qui le compose : non seulement celle de l'employeur, mais aussi celle des professionnels de la santé, sécurité et des acteurs directement impliqués dans la qualité de vie au travail, la prévention des risques professionnels 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.

Dans le cadre de l'organisation générale de la qualité de vie au travail au sein de la RSG, et afin de détecter les situations à risque potentiel le plus en amont, les parties conviennent de mettre en place des principes généraux sur la démarche :

- poser un diagnostic,
- sensibiliser / informer / former l'ensemble des acteurs sur le sujet,
- améliorer et développer les actions favorisant la qualité de vie au travail.

Article 1. Champ d'application de la première partie

Les dispositions de la première partie du présent accord sont applicables à l'ensemble des entreprises de la RSG, y compris celles bénéficiant des seules garanties fondamentales.

Article 2. Réaliser un diagnostic périodique et mettre en place des indicateurs de suivi

Pour agir efficacement en faveur de la qualité de vie au travail, les parties estiment opportun d'objectiver par une approche collective la situation des salariés.

A ce titre, les parties conviennent que la démarche en faveur de la qualité de vie au travail obéit aux principes généraux suivants :

- **La réalisation d'un diagnostic périodique en matière de qualité de vie au travail.** Les entreprises préciseront à leur niveau la méthode retenue pour réaliser ce diagnostic ainsi que les modalités de déploiement correspondantes. Elles s'assureront que le diagnostic garantira l'anonymat pour éviter tout risque d'identification directe ou indirecte d'individus ou groupes de personnes et que la démarche sera conduite en conformité avec les impératifs en matière de protection des données.

- **Le suivi et la mesure de la qualité de vie au travail** : les entreprises mettront en place des indicateurs de suivi et de mesure de la qualité de vie au travail (à titre d'exemples, l'absentéisme, le turn over), en cohérence avec leur propre contexte et activités. Ces indicateurs feront l'objet d'un suivi selon des modalités définies à leur niveau.

Les parties rappellent l'importance de la mobilisation des acteurs de la qualité de vie au travail (direction générale, managers/ligne managériale, les professionnels de la santé et de la sécurité au travail, la fonction ressources humaines, les instances représentatives du personnel et les collaborateurs) et de leur action coordonnée.

Article 3. Prévenir les risques psychosociaux et les troubles musculosquelettiques

La prévention des risques professionnels recouvre plusieurs types de risques et notamment les risques psychosociaux et les TMS.

Les entreprises de la RSG :

- s'appuieront en particulier sur le DUERP comme outil de prévention, d'évaluation et d'anticipation des risques.
- mettront en place des actions visant à prévenir les risques professionnels ; une attention particulière sera portée selon les spécificités de chaque entreprise aux risques psychosociaux, aux troubles musculo-squelettiques, aux risques de désinsertion professionnelle ou aux risques sanitaires ou environnementaux. Il est rappelé que la démarche de prévention des risques professionnels, notamment au travers des travaux sur le document unique d'évaluation des risques, constitue un socle essentiel destiné à œuvrer en amont à l'amélioration de la santé et de la sécurité des collaborateurs, et ainsi, contribuer à la qualité de vie au travail. C'est une démarche nécessaire que les parties signataires entendent affirmer en vue de développer les actions de prévention, à savoir les étapes d'identification, d'évaluation et de prise en charge des risques professionnels pour en assurer la maîtrise. Il est rappelé l'importance que chaque entreprise attachera à mettre en œuvre les actions en matière de prévention des risques professionnels, tout en réaffirmant le rôle des services de santé au travail. Les instances représentatives du personnel, dans le cadre de leurs prérogatives d'information consultation, participent également à la prévention des risques professionnels.
- au regard de l'importance des transformations culturelles et technologiques introduites par le digital, des dispositifs de régulation des usages digitaux permettent de mettre en œuvre un droit effectif à la déconnexion.

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

- un temps de repos du salarié, quotidien, hebdomadaire, sauf exception et une pause méridienne,
- la prise des congés,
- le respect des périodes de suspension du contrat de travail (congés payés, jour de repos de fin de semaine, maternité, maladie),
- un dialogue régulier entre le manager et le collaborateur sur la charge de travail.

DEUXIEME PARTIE

DEUXIEME PARTIE

DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES A LA PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL APLICABLES AUX ENTREPRISES BENEFICIANT DE L'ENSEMBLE DES GARANTIES DE LA RSG

Article 4. Champ d'application et portée de la deuxième partie

Les dispositions de la deuxième partie du présent accord sont applicables aux seules entreprises de la RSG bénéficiant de l'ensemble des garanties de la RSG.

Titre I. Dispositions spécifiques concernant les principes généraux relatifs à la démarche qualité de vie au travail

Les parties ont entendu définir des mesures spécifiques précisant les principes généraux relatifs à la démarche qualité de vie au travail que les entreprises concernées de la RSG mettront en œuvre dans leurs négociations de déclinaison.

Article 5. Dispositions spécifiques relatives au diagnostic, aux indicateurs de suivi et à la mobilisation des acteurs

Article 5.1. Réaliser un diagnostic périodique et mettre en place des indicateurs de suivi

Les entreprises de la RSG auxquelles s'applique la deuxième partie du présent accord préciseront à leur niveau la méthode retenue pour réaliser un diagnostic périodique (par voie de questionnaires, d'entretiens individuels, de mesure d'indicateurs de santé, d'observation de l'activité et des conditions de travail, ...) ainsi que les modalités de déploiement correspondantes, selon des principes partagés et à partir des éléments suivants :

- un diagnostic structuré autour des thématiques suivantes : charge de travail, clarté des objectifs, niveau d'autonomie, compréhension de l'utilité du travail, conciliation vie personnelle vie professionnelle, environnement de travail, stress au travail,
- l'évaluation au niveau de l'entreprise devra s'efforcer d'être homogène sur ses différents établissements ou directions afin de permettre des comparaisons, prioriser les actions à mettre en œuvre, un point d'attention étant porté au délai de restitution de l'enquête auprès des IRP compétentes,
- le principe du recours éventuel à un prestataire externe et la méthode retenue pour le diagnostic feront l'objet d'un échange avec les représentants du personnel.

Par ailleurs le diagnostic devra permettre de construire des analyses collectives de la situation en matière de QVT pour les différentes populations de l'entreprise ; pour ce faire, les analyses pourront être réalisées suivant des critères appropriés au contexte de chaque entreprise (géographique, genre, catégories socioprofessionnelles, etc.).

Afin de permettre un suivi consolidé et partagé au niveau de la RSG, il est procédé à la mise en place au niveau de chaque entreprise d'indicateurs qui seront suivis chaque année dans le cadre de l'Observatoire de la qualité de vie au travail au niveau de la RSG. Ces indicateurs sont les suivants :

- Le « eNPS¹ » ou équivalent (indicateur de mesure de la satisfaction globale des collaborateurs, issu d'un baromètre interne à l'entreprise)
- L'absentéisme
- Le turn over
- Le solde de congés
- Le nombre de visites médicales à l'initiative du salarié

Au-delà de ce socle d'indicateurs communs, chaque entreprise de la RSG pourra déterminer et suivre à son niveau des indicateurs complémentaires en matière de qualité de vie au travail, en cohérence avec son propre contexte.

Article 5.2. Mobiliser et sensibiliser les acteurs

Le développement de la qualité de vie au travail repose sur la mobilisation et l'action conjuguée de l'ensemble des parties prenantes : la Direction générale, les managers/la ligne managériale, les collaborateurs, les professionnels de la santé et de la sécurité au travail, la fonction Ressources humaines et les instances représentatives du personnel.

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 définit et met en œuvre une politique et des actions en matière de qualité de vie au travail dans une recherche d'exemplarité auprès des équipes, fournit les moyens nécessaires, en lien avec les acteurs concernés de l'entreprise et participe à sa mise en œuvre.

Les managers / la ligne managériale

Les managers/la ligne managériale 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, en portant une attention à la charge de travail, à l'organisation et aux conditions du travail, à la reconnaissance du travail accompli et au développement des compétences de leurs collaborateurs, et plus particulièrement au renforcement du collectif de travail en s'assurant de la régulation et de la prévention des risques.

Le manager organise le travail d'équipe, prend les décisions au plus près des salariés, et intervient comme un relai essentiel avec la hiérarchie de l'entreprise. Il assure le suivi de la charge de travail et veille à la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des membres de son équipe et doit valoriser le bien-être au travail, garant de qualité et d'efficacité durables.

1 Employee Net Promoter Score

Le manager doit pouvoir détecter les premiers signaux de mal-être, assurer un rôle d'écoute lorsqu'un ou des membres de son équipe ressentent le besoin de s'exprimer et être en capacité de mettre en œuvre des actions, avec l'accompagnement des acteurs de la RH, de la santé au travail ou de sa ligne hiérarchique.

Différentes mesures (ex : information, appui de la RH, sensibilisations-et formations, outils...) sont mises en place pour accompagner les managers/la ligne managériale dans leur rôle et leurs missions.

Les collaborateurs

Chaque collaborateur est impliqué dans la démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail et participe à sa mise en œuvre, tant dans l'exercice de ses fonctions que dans sa relation avec son manager qu'avec ses collègues.

Les professionnels de la santé et de la sécurité au travail

Les professionnels de la santé et de la sécurité au travail sont des acteurs-clés de la démarche de développement de la qualité de vie au travail.

Les services de santé au travail ont pour mission de déployer les moyens nécessaires à la préservation de la santé des salariés et de contribuer à la mise en œuvre des actions de prévention des risques 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 le cas échéant 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 ont un rôle à jouer dans les actions d'information, de sensibilisation et de formation qui sont menées en matière de santé, de qualité de vie au travail et de prévention des risques professionnels et ils participent à la prévention primaire.

Les Services de santé au travail s'adapteront aux évolutions législatives et réglementaires susceptibles d'intervenir et de faire évoluer leurs missions.

La cellule d'assistance psychologique assure un rôle de soutien et d'accompagnement des salariés rencontrant des difficultés et peut le cas échéant animer des ateliers thématiques avec des populations spécifiques sur son lieu d'intervention. La communication sur son existence et les types de prestations proposées sont de nature à contribuer à la qualité de vie au travail. Des prestations complémentaires pourront être proposées en cas de circonstances exceptionnelles.

La fonction Ressources Humaines

Les ressources humaines mettent en place et déclinent la politique de qualité de vie au travail au sein des entreprises, en lien avec l'ensemble des acteurs visés ci-dessus, ainsi qu'avec les institutions représentatives du personnel. Elles apportent leur appui aux managers, notamment dans le cadre de la prévention primaire.

Les ressources humaines participent à la prévention des risques professionnels en agissant pour 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.

Les instances représentatives du personnel (IRP)

Les instances représentatives du personnel participent à la mise en œuvre des dispositions du présent accord, notamment au travers des échanges d'information, de propositions et dans le cadre des consultations et du suivi des actions en ce domaine.

Ces instances sont ainsi parties prenantes dans les démarches de la qualité de vie au travail menées dans les entreprises du périmètre notamment à travers l'analyse et la prévention des risques professionnels et au travers des travaux sur le document unique d'évaluation des risques.

La prévention des risques professionnels nécessite une mobilisation de tous les acteurs de l'entreprise y compris des représentants des salariés, dans ce cadre, le rôle des instances représentatives du personnel est réaffirmé. Dans le champ de la santé, de la sécurité et des conditions de travail, le CSE, les CSSCT, et le cas échéant les représentants de proximité selon leurs missions, participent à la politique de prévention des risques professionnels. Ils contribuent également à la promotion de la qualité de vie au travail ainsi qu'à l'information et à la sensibilisation des salariés.

Leur proximité du terrain constitue un élément utile à l'évaluation des risques, tels que recensés en particulier dans le cadre du « document unique d'évaluation des risques » et contribue à la promotion de la prévention des risques professionnels dans les sociétés de la RSG et à la préparation des actions de prévention.

- Sensibilisation des acteurs

Les parties signataires soulignent l'importance pour les entreprises du périmètre de la RSG de mettre en place des actions de nature à :

- favoriser l'appropriation de la démarche de QVT et d'amélioration des conditions de travail par l'ensemble des acteurs et leur action coordonnée.
- améliorer la qualité de vie au travail au travers d'actions concrètes, contribuant notamment à prévenir l'ensemble des risques inhérents à l'activité professionnelle et à poursuivre une culture d'action préventive en faveur du bien-être au travail au travers notamment de conférences.

A ce titre, des mesures de sensibilisation et de formation permettront à chacun des acteurs de l'entreprise d'être pleinement conscient du rôle qu'il a à jouer, de façon interdépendante avec l'ensemble des acteurs.

Les entreprises de la RSG auxquelles s'applique la deuxième partie du présent accord poursuivront ainsi la mise en place des actions de sensibilisation et formation en direction des différents acteurs et adaptées aux missions et champ d'action de chacun et aux spécificités de chacune d'entre elles. Elles seront en particulier attentives aux actions de prévention primaire. Elles préciseront à leur niveau les modalités de déploiement correspondantes.

Au-delà des actions de sensibilisation et de formation, il appartient à chaque entreprise du périmètre de la RSG de mettre en place, sur la base notamment des outils de pilotage de la démarche et dans une logique de prévention continue, des plans d'actions adaptés à son contexte, dont les principaux axes d'actions et dimensions sont définis ci-après.

Article 6. Agir pour la prévention des risques psychosociaux, des risques professionnels et favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle et le droit et devoir de déconnexion

Article 6.1. Agir pour la prévention des risques psychosociaux et des risques professionnels

La Qualité de vie au travail participe d'une démarche globale d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail. Les parties signataires entendent s'appuyer sur la démarche de prévention des risques professionnels et promouvoir une prévention primaire opérationnelle au plus près des réalités de terrain et dans le cadre des projets de transformation.

Par ailleurs, les précédents engagements pris au niveau de la RSG en termes d'accompagnement psychologique des salariés sont réitérés :

- Accès gratuit des salariés en difficulté personnelle et/ou professionnelle à une équipe de professionnels de soutien psychologique,
- Accès direct à ce dispositif par le salarié ou sur sollicitation du médecin du travail ou de la RH,
- 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.

Article 6.2. Favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle et le droit et devoir de déconnexion

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

A ce titre, les différents accords RSG conclus au niveau du groupe AXA mettent en place de nombreux dispositifs offrant un éventail large de solutions 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/ou responsabilités familiales des salariés au cours de leur carrière (aménagement de la durée du travail et notamment travail à temps partiel, télétravail, mécénat de compétences etc.).

Elles rappellent les dispositifs d'information et de prévention mis en place, notamment :

- au niveau de la RSG (le dispositif de soutien psychologique (cf. article 6.1),
- au niveau de la branche assurance cités à l'article 7 de l'accord relatif à la Qualité de Vie au Travail dans les Sociétés d'Assurances du 15 décembre 2016 (dispositifs susceptibles d'apporter un soutien aux salariés confrontés à des situations personnelles complexes telles que la maladie grave ou la dépendance d'un proche),
- au niveau légal (notamment l'appui gratuit et confidentiel d'un conseil en évolution professionnelle (CEP), afin de permettre aux collaborateurs d'étudier un projet d'évolution professionnelle).

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

- Le suivi de la charge de travail

Le manager et le collaborateur aborderont régulièrement et au moins une fois par an lors d'un entretien les aspects liés à l'usage des outils numériques et le droit à la déconnexion incluant la charge de travail, et étudieront les actions nécessaires. Le manager s'assurera notamment que la charge de travail est en adéquation avec le temps de travail de ses collaborateurs, la prise régulière des congés et la formation professionnelle. Ils seront particulièrement attentifs à la variation de la charge de travail pouvant être induite par l'évolution des activités ou les imprévus survenant en cours d'année.

Le cas échéant, le manager /la ligne managériale mettra en place, avec l'appui éventuel de la RH, et dans un dialogue avec le salarié, les actions permettant de remédier à cette situation (ex : définition des priorités et/ou des délais de réalisation, nouvelle répartition du travail entre les membres de l'équipe, abandon de tâches ...) avec un suivi dans le temps.

Cet entretien sera également l'occasion, notamment pour les salariés cadres au forfait, comme le prévoit l'accord-cadre du 1er février 2000 sur l'organisation, l'aménagement et la réduction du temps de travail d'aborder dans le cadre d'un dialogue 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 et à l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle 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.

Il est précisé en outre que la charge de travail d'un salarié en télétravail doit être équivalente à celle d'un salarié travaillant dans les locaux de l'entreprise.

- Droit et devoir de déconnexion

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.

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 que les entreprises de la RSG mettent en place des dispositifs de régulation des usages digitaux permettant d'assurer collectivement et pour chaque salarié, quel que soit son statut, l'effectivité du droit 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, propres à chaque entreprise de la RSG, et conformément aux dispositions législatives et réglementaires.

Les signataires du présent accord engagent les entreprises de la RSG, auxquelles s'applique la deuxième partie du présent accord, à développer un ensemble d'actions pertinentes, dans le cadre des lignes directrices suivantes et détaillées en annexe du présent accord :

- mettre en place les dispositifs suivants qui constituent un socle d'actions communes au sein de la RSG :
 - actions de sensibilisation ou de formation,
 - rappel des règles de bonne conduite numérique,
 - tenue d'entretiens annuels individuels permettant d'aborder la charge de travail et le droit et le devoir de déconnexion
- entreprendre à leur niveau les mesures qui leur paraissent adaptées concernant d'autres actions complémentaires possibles.

En tout état de cause, il est rappelé que les collaborateurs disposent d'un droit à la déconnexion qui vise à préserver leur vie privée et à favoriser la meilleure articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale. A cet égard, les collaborateurs ne sont pas tenus de répondre à toutes sollicitations par mail / SMS / contacts téléphoniques et réseaux sociaux tel que WhatsApp qui interviendraient en dehors des heures habituelles de travail, le week-end et pendant les congés. Les parties signataires soulignent qu'une vigilance doit être portée pour assurer l'effectivité de ce droit.

Titre II. Accompagner l'évolution de l'organisation du travail et de son environnement

Article 7. Circonstances exceptionnelles

En période de crise, lorsque des modalités de travail exceptionnelles sont mise en place de manière prolongée, un plan de retour à la normale (par exemple, retour sur site) fera l'objet d'échanges avec les représentants du personnel pour prendre en compte notamment les modalités d'une période de transition éventuelle, la réappropriation des rythmes et des environnements de travail.

Article 8. La démarche « Smart working » / travail hybride

La période actuelle marquée par une pandémie mondiale accélère la transformation des modes de vie, de travail, de management et des relations sociales. La crise sanitaire constitue ainsi un tournant majeur dans nos modes de travail. Les investissements continus dans la transformation numérique du groupe ont permis un recours généralisé et réussi au travail à distance dans les entreprises du groupe AXA, en démontrant la résilience de l'organisation dans un contexte inédit. Les premiers retours d'expérience de cette période ont également souligné l'importance de disposer de lieux où se retrouver et travailler ensemble et l'attention à l'articulation entre le présentiel et le distanciel et aux enjeux relationnels et humains liés au retour sur site dans la perspective d'une sortie de crise.

C'est dans ce contexte, après enquête des salariés et en s'appuyant sur les enseignements de cette période, que le groupe AXA a souhaité adapter et définir de nouvelles orientations concernant les façons de travailler (« Smart working » / Travail hybride), afin de pouvoir offrir aux salariés un cadre équilibré entre travail à distance et maintien d'un ancrage fort sur site comme lieu d'interactions et de cohésion entre équipes.

AXA entend préciser ses ambitions liées aux nouvelles façons de travailler et les principaux axes définis au travers de la démarche « Smart working », afin de répondre aux enjeux stratégiques et business et contribuer ainsi au bien-être des collaborateurs.

Cette démarche s'inscrit ainsi dans la continuité des actions mises en place et en résonance avec la raison d'être d'AXA et a pour ambition de :

- créer une culture du travail qui développe la capacité à agir, la responsabilisation, la créativité, la collaboration, tout en permettant de renforcer le sentiment d'appartenance à AXA, de développer l'esprit d'équipe et d'apporter du bien-être individuel et permettre un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ;

- offrir un cadre équilibré qui combine la flexibilité du travail à distance tout en maintenant un ancrage fort sur site. Ce mode de travail consiste à adapter les pratiques de travail, en combinant et en optimisant, de manière flexible et opérationnelle, les meilleurs aspects du travail à distance et du travail sur site, en s'adaptant aux spécificités et aux besoins des entités.

Elle s'articule autour des axes suivants :

- Soutenir et renforcer l'engagement des salariés et donner du sens au travail
- Développer l'autonomie et la confiance
- Développer un environnement de travail adapté

Article 8.1. Soutenir et renforcer l'engagement des salariés et donner du sens au travail

Afin de permettre une bonne compréhension de la politique de l'entreprise, de sa stratégie et de l'évolution de son environnement, les parties conviennent de l'importance du partage régulier de l'information sur les objectifs et la stratégie de l'entreprise, que ce soit au moyen d'actions de communication interne ou par les relais managériaux.

En outre, le manager définit de manière précise le contenu du poste de travail du salarié et les moyens alloués afin que chaque salarié ait à son niveau une vision claire et partagée de son périmètre de responsabilité et d'autonomie de décision. Dans ce cadre, l'entretien annuel est un moment d'échange privilégié permettant de remettre en perspective la contribution du salarié dans le cadre de l'action collective, d'examiner et de reconnaître les réalisations de l'année, les moyens et ressources mis à disposition et d'identifier des objectifs clairs, atteignables et mesurables pour l'année à venir ainsi que les moyens et ressources à mettre en œuvre, ces objectifs étant susceptibles d'être réajustés en cours d'année.

Des échanges réguliers tout au long de l'année participent également à consolider une bonne qualité des relations de travail et un partage transparent d'informations, tout en permettant de s'assurer de l'adéquation des objectifs aux éventuelles évolutions des réalités du terrain.

Dans un modèle d'organisation hybride, le manager est attentif aux moyens et aux méthodes de travail pour collaborer efficacement dans une logique orientation clients et résultat.

Article 8.2. Développer l'autonomie et la confiance

L'autonomie et la prise d'initiative peuvent être source d'enrichissement et de développement individuel et contribuent à la performance de l'entreprise.

Les managers donnent à leurs équipes les moyens d'être responsables et efficaces, dans un climat de confiance renforcée, en définissant des objectifs clairs, en apportant un soutien fort et plus de flexibilité que dans les environnements traditionnels.

Avec l'appui des ressources humaines et de la formation, la ligne managériale est informée de l'évolution des orientations stratégiques et de l'emploi et des compétences (démarche GPEC) dont elle assure le déploiement à son niveau et les managers sont régulièrement formés dans leur rôle de manager.

Les managers veillent à développer un style de management responsabilisant, avec un accompagnement adapté en fonction des profils de l'équipe, de nature à dynamiser la performance et le développement professionnel des collaborateurs qu'ils encadrent.

A cet égard :

- ils délivrent une information de qualité sur les grandes priorités de l'entreprise,
- ils soutiennent les collaborateurs pour acquérir et renforcer leurs compétences, notamment par la formation professionnelle,
- ils définissent les critères de réussite et s'assurent d'une bonne répartition du travail entre les membres de l'équipe, tout en valorisant l'objectif et l'appartenance à un collectif,
- ils veillent à ce que les salariés disposent d'un niveau d'autonomie suffisant en termes de prise de décision et d'organisation leur permettant de définir les moyens appropriés pour atteindre leurs objectifs,
- ils favorisent la co-construction dans la résolution de problèmes,
- et ils encouragent à la pratique régulière du feedback.

Article 8.3. Développer un environnement de travail adapté

Les parties sont attachées à la qualité de l'environnement de travail et souhaitent promouvoir la qualité de vie au travail que ce soit à distance ou en présentiel.

Les nouvelles modalités de travail hybride liées au « Smart working » semblent de nature à apporter plus de souplesse et un cadre de travail équilibré favorisant la qualité de vie au travail et une meilleure conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

- AXA encourage le travail à distance, sur la base du volontariat, tout en maintenant un ancrage fort au travail sur site, afin de maintenir la cohésion et les interactions des équipes et développer l'innovation

Dans ce cadre, les objectifs poursuivis en matière d'espaces de travail et d'environnement de travail visent à fournir :

- un environnement (technologie, cadre de travail) moderne et adapté au travail hybride,
- un environnement physique (aménagement des espaces et des postes de travail sur site) et une atmosphère propices à l'échange, à la création, au partage et à la convivialité.

Les salariés doivent se conformer aux règles en vigueur au sein de leur entité en matière de sécurité, confidentialité et de protection des données.

S'agissant des outils numériques et de la protection des données, les parties rappellent que les salariés doivent travailler avec les outils de communication et de travail collaboratifs appropriés au travail à distance et autorisés au sein de chaque entreprise de la RSG selon les règles en vigueur, qui garantissent la confidentialité des échanges et des données partagées.

Pour profiter au mieux du potentiel de communication et de collaboration des nouvelles technologies, en prévenant les risques de dépersonnalisation de la relation de travail qu'elles peuvent engendrer, il convient de former dans la durée les collaborateurs à leur utilisation et développer un environnement de travail comportant davantage de lien, d'attention et de proximité.

- AXA encourage les modes de transports plus respectueux de l'environnement pour se rendre sur le lieu de travail

Les modalités de travail hybrides contribuent également à la démarche de réduction de l'impact global sur l'environnement grâce à des déplacements moins fréquents et à des locaux plus économes en énergie.

Dans ce cadre, les signataires du présent accord engagent les entreprises de la RSG, auxquelles s'applique la deuxième partie du présent accord, à négocier un accord pour améliorer la mobilité des salariés entre leur lieu de résidence habituelle et leur lieu de travail, notamment en incitant à l'usage des modes de transport vertueux ainsi que par la mise en place du forfait mobilités durables.

Quel que soit le lieu d'exécution du travail (locaux de l'entreprise, travail à distance) les entreprises veilleront à ce que les salariés disposent des équipements nécessaires à l'exécution de leur activité dans de bonnes conditions (par exemple, écran, casque, contribution à l'équipement ou à l'acquisition d'un fauteuil pour les collaborateurs qui le souhaitent).

Article 8.4. Accompagner les nouvelles modalités de travail

Les parties signataires soulignent la nécessité :

- de mettre en place un plan d'accompagnement adapté aux spécificités des activités ou des métiers des collaborateurs concernés,
- de développer une approche progressive permettant la meilleure appropriation de tous.

Cet accompagnement doit trouver une traduction prioritaire dans un ensemble structuré de dispositifs de sensibilisation / formation et de développement professionnel pour permettre aux salariés concernés de s'adapter aux enjeux liés à la digitalisation, gagner en autonomie et les accompagner dans l'appropriation des outils et pratiques de travail efficaces de collaboration, dans un modèle de travail hybride.

Ainsi, le plan d'accompagnement qui pourra être proposé aux équipes dans le cadre du développement des nouvelles façons de travailler s'inscrira dans le respect des principes suivants :

- aborder l'ensemble des dimensions liées au travail hybride,
- mobiliser différents outils de formation adaptés aux besoins,
- s'adresser à l'ensemble des parties prenantes (managers, collaborateurs...),
- être progressif et articulé dans le temps pour répondre aux besoins de développement.

Une formation de la ligne managériale dans les domaines de gestion et animation d'équipe, d'accompagnement, de reconnaissance et d'encouragement des collaborateurs, de la prévention des risques professionnels, dont les risques psycho-sociaux, contribuera à leur permettre d'appréhender la notion de qualité de vie au travail dans toutes ses composantes, de les sensibiliser à l'importance de la démarche, de les outiller et leur permettre d'assurer efficacement le relais auprès de leurs équipes.

Dans le cadre des évolutions liées au « Smart working », les entreprises de la RSG auxquelles s'applique la deuxième partie du présent accord accompagneront les managers et leur fourniront les moyens adaptés en vue de leur permettre, notamment de :

- Faciliter la planification et le pilotage de l'activité et des équipes selon la nature de l'activité,
- Définir des règles de fonctionnement d'équipes adaptées,
- Définir des dispositifs adaptés permettant de renforcer le lien humain et le collectif de travail et de prévenir le risque d'isolement, au travers notamment d'échanges informels et de partage et de rituels d'équipe,
- Réguler l'usage des canaux de communication à distance pour éviter la sur-sollicitation et mieux utiliser les fonctionnalités avancées ou les nouveaux outils selon son fonctionnement d'équipe,
- Adapter leur communication et leurs pratiques managériales selon les situations de travail en mode hybride.

Article 9. Renforcer la qualité des relations de travail et du collectif 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 :

- au renforcement de la qualité des relations de travail et du collectif de travail, à l'animation et aux nouvelles pratiques managériales permettant de maintenir le lien social en dépit de la distanciation physique des équipes de travail du fait du travail à distance (cf. art. accompagnement des managers)
- A l'expression des salariés sur leur travail.

- 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 le vécu de chacun et la qualité du travail. Elles constituent des moments de partage des expériences et pratiques professionnelles, et de régulation des éventuelles difficultés rencontrées.

Des espaces d'expression pourront être mis en place, selon des modalités définies dans les entreprises, en poursuivant l'objectif de permettre à chaque salarié de s'exprimer notamment, sur le contenu, les conditions d'exercice, l'organisation de son travail et l'environnement de travail. Les conditions d'exercice et l'organisation de son travail. Les entreprises de la RSG auxquelles s'applique la deuxième partie du présent accord pourront également, à leur niveau, dans le cadre de la recherche de modes d'organisation qui donnent aux salariés, à tous les niveaux hiérarchiques, des conditions d'expression qui leur permettent une meilleure maîtrise de leur travail et qui favorisent cohésion et complémentarité au sein des équipes, 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.

En outre, les salariés sont régulièrement encouragés à s'exprimer au moyen des outils mis à disposition notamment au travers d'enquêtes, de baromètres, de diagnostics, etc.

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.

Article 10. Favoriser la visibilité sur l'évolution des métiers, anticiper et accompagner les projets de changement

Article 10.1. Favoriser la visibilité sur l'évolution des métiers

Les partenaires sociaux 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 termes d'emploi.

A cet égard, sera mis à disposition des salariés le plus en amont possible un ensemble d'éléments d'information leur permettant :

- d'avoir une visibilité sur l'évolution de leur métier au sein de leur entreprise de rattachement,
- de co-construire leur propre parcours professionnel dans le cadre de l'évolution de leur entreprise et de ses besoins afin de développer et maintenir leur employabilité.

Dans ce cadre, il est rappelé que l'entretien professionnel est un moment d'échange privilégié pour évoquer l'évolution prévisible du métier exercé par le salarié en lien avec la démarche GPEC de l'entreprise.

Face aux transformations des activités et des métiers, le groupe AXA a réitéré, dans le cadre de l'accord RSG du 17 mai 2019 relatif à la GPEC et à la prévention des conséquences des mutations économiques, la nécessité d'un accompagnement des salariés pour leur permettre de développer les compétences nécessaires aux évolutions correspondantes.

Les évolutions que connaît le groupe AXA impliquent d'anticiper et de prendre en compte les impacts humains des transformations dans les entreprises qui le composent, en lien notamment avec les démarches de gestion prévisionnelle des emplois, des compétences et des parcours professionnels tels qu'exposés dans l'accord RSG du 17 mai 2019 relatif à la GPEC et à la prévention des conséquences des mutations économiques.

Article 10.2. Anticiper et accompagner les projets de changement

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 d'évaluer le plus en amont possible les impacts de cette évolution sur leurs conditions de 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 et individuelles et ainsi de favoriser la prévention primaire.

Dans le cadre de la mise en œuvre des changements impactant les conditions de travail, les entreprises du périmètre favoriseront également l'organisation d'un accompagnement pour les managers et les salariés concernés.



Elles préciseront les circonstances dans lesquelles un suivi particulier par le manager et/ou la RH pourra être organisé à la demande de collaborateurs pour mieux leur permettre d'intégrer les changements et leur incidence dans l'environnement de travail.

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

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.

C'est au niveau des entreprises du périmètre que seront menées les déclinaisons éventuellement utiles en considération de leur propre contexte de travail.

TROISIEME PARTIE

TROISIEME PARTIE

DISPOSITIONS GENERALES

Article 11. Suivi dans le cadre de l'Observatoire RSG de la qualité de vie au travail

Article 11.1. Mise en place d'un Observatoire

Dans le cadre du suivi des dispositions du présent accord, il est mis en place un Observatoire de la qualité de vie au travail dont le fonctionnement et les missions sont définies ci-après.

Composition et périodicité de réunion

L'observatoire de la qualité de vie au travail sera composé des représentants des organisations syndicales représentatives signataires et des représentants de la Direction suivants :

- Les représentants des organisations syndicales représentatives signataires comprennent :
 - 2 membres par organisation syndicale
 - complétés de 7 membres répartis entre organisations syndicales précitées, selon une distribution proportionnelle au plus fort reste, basée sur les résultats des dernières élections des titulaires du 1er tour des Comités sociaux et économiques (CSE) de chacune des entreprises du périmètre tels que déterminés dans le constat de représentativité établi chaque année.
- un représentant de la Direction des Ressources Humaines d'AXA France, qui préside la rencontre, et pourra se faire assister par des personnes dont les compétences techniques seront à même d'enrichir la réflexion et les travaux selon les sujets traités en séance, y compris des représentants des entreprises de la RSG.

L'observatoire est appelé à se réunir une fois par an.

Lors de cette rencontre, en considération des circonstances, les représentants des Organisations Syndicales Représentatives signataires pourront se voir engagés à conserver toute confidentialité sur certaines des informations recueillies en support des travaux.

Article 11.2. Mission de suivi de l'Observatoire

L'Observatoire de la qualité de vie au travail aura pour mission d'assurer le suivi des travaux en cette matière sans préjudice du fonctionnement et des attributions des instances représentatives du personnel.

L'Observatoire de la qualité de vie au travail ayant fonction de commission de suivi du présent accord sera l'occasion de :

- faire le bilan des actions menées par les entreprises concernées au titre de l'accord,
- promouvoir les bonnes pratiques identifiées et identifier et proposer toute action en faveur de la qualité de vie au travail,
- suivre les indicateurs prévus dans le cadre de l'accord.

Par ailleurs, l'Observatoire RSG de la qualité de vie au travail sera l'occasion d'étudier, autant que de besoin, les évolutions législatives, réglementaires ou conventionnelles susceptibles de nécessiter une adaptation des dispositions du présent accord.

Article 12. Champ d'application, déploiement, durée, révision et publicité

Champ d'application de l'accord

Le champ d'application de l'accord est déterminé comme suit :

- Le préambule, les dispositions liminaires, la première et la troisième partie du présent accord sont applicables à l'ensemble des entreprises de la RSG, y compris celles bénéficiant des seules garanties fondamentales.
- La deuxième partie du présent accord est applicable aux seules entreprises de la RSG bénéficiant de l'ensemble des garanties de la RSG.

Déploiement de l'accord au sein des entreprises

Conformément aux dispositions de l'accord du 8 juillet 2019 sur la Représentation Syndicale de Groupe modifié par avenant du 11 septembre 2019, une négociation répondant aux orientations définies dans le présent accord-cadre intervient dans les entreprises de son périmètre dans les conditions précisées aux dispositions liminaires.

Le présent accord cesse de s'appliquer, sans délai, à l'égard de toute entreprise sortant du périmètre de la Représentation Syndicale de Groupe.

Les signataires soulignent l'importance d'une bonne communication auprès des salariés des entreprises de la RSG, pour leur faire connaître l'importance de la qualité de vie au travail.

Entrée en vigueur, durée, révision et publicité

L'accord prend effet le 1^{er} mai 2021. Il est conclu pour une durée déterminée de 3 ans et cessera de produire tout effet le 30 avril 2024, sans autre formalité.

Les parties signataires se rencontreront dans les six mois précédant cette échéance afin d'étudier l'opportunité et les conditions de renouvellement des dispositions figurant dans le présent accord.

Le présent accord pourra être révisé dans les conditions prévues par l'article L 2261-7-1 et suivants du code du travail, notamment en cas d'évolution des dispositions légales, conventionnelles ou interprofessionnelles en vigueur ou dans l'hypothèse de changements fondamentaux susceptibles d'impacter l'organisation d'AXA France.

Il fera l'objet, dans le respect des articles L 2231-5, L 2231-6, D.2231-2 et D.2231-4 du Code du Travail, d'un dépôt :

- sur la plateforme de téléprocédure du ministère du travail,
- au greffe du conseil de prud'hommes de Nanterre.

Fait à Nanterre, le 21 avril 2021

ANNEXE DROIT ET DEVOIR A LA DECONNEXION

I. Socle d'actions communes

Des modalités de régulation des outils numériques qui permettent la nécessaire continuité d'activité des entreprises de la RSG doivent être mises en place afin de permettre le développement d'un environnement respectueux des équilibres de vie des collaborateurs :

1. Actions de sensibilisation ou de formation

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

Ces actions pourront viser une ou plusieurs populations de l'entreprise, telles que les managers, les collaborateurs, les acteurs de la santé au travail, etc.

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

- à l'ensemble des acteurs 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.

Ils pourront prendre des formes diverses, par exemple :

- Elaboration et affichage d'une Charte relative au bon usage des outils de communication ;
- Rédaction et diffusion d'un guide de bon usage de la messagerie ;
- Diffusion à l'ensemble des managers d'un document de sensibilisation / information sur le management et l'utilisation des outils numériques ;
- Communication auprès des salariés concernés sur les nouveaux outils et leurs fonctionnalités.

2. Rappel des règles de bonne conduite numérique

L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle est fondamental pour le bien-être des salariés et la qualité de vie au travail. L'accès à l'information, qui peut potentiellement s'exercer en continu, présente à la fois des opportunités et des inconvénients.

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.

C'est pourquoi les parties à l'accord :

- S'engagent à mettre en place dans les entreprises de la RSG 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.

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.

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

Les partenaires sociaux confirment leur attachement :

- 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
- 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, tel que rappelé dans l'accord du 20 février 2020 en vue de la dynamisation des parcours professionnels et de la formation professionnelle tout au long de la vie au sein du Groupe AXA en France.

II. Dispositifs complémentaires de régulation des usages digitaux et droit à la déconnexion

Les entreprises du périmètre apprécieront à leur niveau les mesures qui leur paraissent adaptées concernant d'autres actions possibles parmi, à titre d'exemple et sans que cela ne soit exhaustif :

1. Renforcement de la régulation dans l'usage des outils

Il pourra s'agir par exemple de :

- Affichage automatique d'une fenêtre ou « pop-up » sur l'écran de l'ordinateur invitant le collaborateur à respecter ses temps de repos et celui des autres ;
- Mention automatique, en tête de mail ou dans la signature électronique indiquant que si le collaborateur 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 ;
- Message d'absence et renvoi vers le manager ;
- Suspension de la fonction « notification de réception » des emails professionnels ; limitation de l'utilisation des fonctionnalités du type accusés de réception ;
- Utilisation des fonctions d'envoi différé des emails les soirs ou le week-end ;

2. L'utilisation de mesures et / ou études

Il pourra s'agir par exemple de :

- Etude prospective (en lien par exemple avec le diagnostic sur le stress) pour permettre une bonne compréhension des besoins individuels et collectifs et gérer de manière adaptée les flux d'information ;
- Enquêtes de perception / autodiagnostic permettant au salarié volontaire de se positionner dans l'utilisation des outils numériques dans le cadre de tests ;

3. Organisation des réunions

Il pourra s'agir 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 (par principe entre 9h et 18h), sauf urgence ou activité spécifique.

SIGNATURES



Fait à Nanterre, 21 avril 2021

Pour les différentes sociétés appartenant au périmètre du présent accord :

Diane DEPERROIS Directrice des Ressources Humaines	
--	--

Pour les organisations syndicales :

CFDT		
Bernard BOSC	CSN	
Véronique FITTE-DUVAL	CSNA	
Christophe VERCOUTERE	DSC	

CFE-CGC		
Philippe SURBLED	CSN	
Guillaume ROBIEUX	DS	
Véronique FONTAINE	DS	

UDPA-UNSA		
Marie-Laure MARCHAND	CSNA	
Véronique SOURIOU	DS	
François TIXIER	DS	