



**Accord relatif à la Qualité de Vie
et des Conditions de Travail
au sein d'AXA France**



Entre les sociétés AXA France IARD et AXA France Vie, représentées par Madame Amélie WATELET 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,

PREAMBULE

Dans un environnement en pleine mutation, marqué par une concurrence accrue, une transformation digitale majeure et de forts enjeux environnementaux et sociétaux, AXA France souhaite demeurer un employeur de référence dans les prochaines années et dans le cadre des orientations stratégiques 2024-2026.

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 d'AXA France.

Dans le prolongement de l'accord précédent, AXA France souhaite poursuivre et renforcer son action dans le domaine de la qualité de vie au travail et définir des mesures qui permettront de nouvelles améliorations, notamment en prévenant les impacts sur la santé et les risques professionnels et psychosociaux / TMS.

Dans ce cadre, le thème de la santé a toujours été et demeure au cœur de l'activité et de la stratégie du Groupe AXA. Le Groupe AXA poursuit depuis de nombreuses années une politique engagée en faveur de la prévention de la santé des collaborateurs, renforcée avec le lancement d'un programme global de santé et de bien-être « Healthy You » en 2021 intégré désormais au cœur de la politique « We Care ». Ce programme illustre la volonté du Groupe AXA d'aller plus loin en matière d'innovation sociale et de renforcer son engagement en matière de santé et de bien-être des collaborateurs.

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 ». Le 4^e plan santé au travail pour la période 2021- 2025 confirme la priorité donnée à la prévention et à la qualité de vie et aux conditions de travail.

Le présent accord s'inscrit également dans le cadre des dispositions de la loi n°2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail.

L'accord RSG du 29 mars 2024 relatif à la qualité de vie au travail et des conditions de travail au sein d'AXA en France :

- Dans une première partie, applicable à l'ensemble des entreprises de la RSG, définit 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 professionnels et en particulier 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, détaille :
 - Les mesures spécifiques précisant les principes généraux relatifs à la démarche qualité de vie au travail
 - Les dispositions visant à accompagner l'évolution de l'organisation du travail et de son environnement, en lien avec la poursuite du Smart Working, et ce en cohérence avec les cadres de référence des dispositions conventionnelles interprofessionnelles et de branche applicable. Dans ce cadre, il convient de rappeler l'Accord de branche du 29 novembre 2022 relatif à la qualité de vie et des conditions de travail dans les sociétés d'assurances.

C'est dans ce cadre que les parties signataires du présent accord de déclinaison entendent intégrer des actions durables et concrètes dans ces domaines, AXA France s'inscrivant pleinement dans cette perspective après s'être engagé au travers de plusieurs accords et avenants du 16 juin 2010, du 23 novembre 2012, du 25 juillet 2013, du 19 juin 2014, du 1^{er} février 2018 et du 27 juillet 2021 à promouvoir la qualité de vie au travail.

TITRE I. PROMOUVOIR LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL	6
CHAPITRE 1. RENFORCER LA DEMARCHE DE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	6
ARTICLE 1. DISPOSITIONS RELATIVES AU DIAGNOSTIC, AUX INDICATEURS DE SUIVI ET A LA MOBILISATION DES ACTEURS	6
Article 1.1. Poursuivre la réalisation d'un diagnostic périodique et le suivi de la qualité de vie au travail	6
Article 1.2. Mobiliser et sensibiliser les acteurs	8
ARTICLE 2. AGIR POUR LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS, LA PROTECTION DE LA SANTE PHYSIQUE ET MENTALE ET FAVORISER LA CONCILIATION ENTRE LA VIE PROFESSIONNELLE ET LA VIE PERSONNELLE	11
Article 2.1. Agir pour la prévention des risques psychosociaux et des risques professionnels	11
Article 2.1.1. Démarche de prévention des risques professionnels	11
Article 2.1.2. Différents types de risques professionnels	11
Article 2.1.3. Prévention et action en faveur du maintien dans l'emploi	12
Article 2.1.4. Une approche dédiée à la prévention de la santé physique et mentale et participant à la prévention des risques professionnels	13
Article 2.2. Favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle et le droit et devoir de déconnexion	16
CHAPITRE 2. ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET DE SON ENVIRONNEMENT	18
ARTICLE 3. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	18
ARTICLE 4. CONSOLIDER L'APPROPRIATION DE LA DEMARCHE SMART WORKING / TRAVAIL HYBRIDE	18
Article 4.1. Soutenir et renforcer l'engagement des salariés et donner du sens au travail	19
Article 4.2. Développer l'autonomie et la confiance	20
Article 4.3. Développer un environnement de travail adapté	21
Article 4.4. Poursuivre l'accompagnement du Smart Working	22
ARTICLE 5. RENFORCER LA QUALITE DES RELATIONS DE TRAVAIL ET DU COLLECTIF DE TRAVAIL	22
ARTICLE 6. FAVORISER LA VISIBILITE SUR L'EVOLUTION DES METIERS, ANTICIPER ET ACCOMPAGNER LES PROJETS DE CHANGEMENT ET LA TRANSITION ECOLOGIQUE	23
Article 6.1. Favoriser la visibilité sur l'évolution des métiers	23
Article 6.2. Anticiper et accompagner les projets de changement	24
Article 6.3. Anticiper et accompagner la transition écologique	24
TITRE II. DISPOSITIONS GENERALES	25
ARTICLE 7. MISE EN PLACE D'UN COMITE DE SUIVI DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	25
Article 7.1. Composition	25
Article 7.2. Rôle	26
ARTICLE 8. DUREE, EFFET, REVISION ET PUBLICITE	26
ANNEXE. DROIT ET DEVOIR A LA DECONNEXION	27

Titre I. PROMOUVOIR LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

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.

Chapitre 1. Renforcer la démarche de qualité de vie au travail

Article 1. Dispositions relatives au diagnostic, aux indicateurs de suivi et à la mobilisation des acteurs

Article 1.1. Poursuivre la réalisation d'un diagnostic périodique et le suivi de la qualité de vie au travail

- La mesure régulière de la situation en matière de qualité de vie au travail et la mise en place d'un diagnostic périodique permet d'objectiver par une approche collective la situation des salariés et d'identifier des facteurs d'amélioration des conditions de travail en vue d'établir ou de renforcer les actions y contribuant.

Dans ce cadre, une étude du ressenti en matière de qualité de vie au travail sera établie sur l'ensemble de la population d'AXA France (personnel administratif et personnel commercial) sur la base d'une fréquence désormais annuelle, dans le respect des principes suivants :

- le diagnostic sera 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, et relations interpersonnelles ;
- l'évaluation au niveau de l'entreprise sera homogène notamment sur ses différents établissements afin de permettre des comparaisons et d'établir des priorités dans les actions à mettre en œuvre ;
- AXA France fera appel à un prestataire externe ayant la pratique des enquêtes afin de garantir une neutralité d'analyse ;
- le comité de suivi de la qualité de vie au travail sera associé à la préparation du questionnaire ;
- la méthode choisie pour réaliser le diagnostic 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 qualité de vie au travail pour les différentes populations de l'entreprise et de prendre les mesures correspondantes en termes d'actions; pour ce faire, les analyses pourront être réalisées suivant des critères appropriés ;
- la communication des résultats sera faite auprès du Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail et dans les CSE pour leurs périmètres respectifs.

- En plus de la mesure périodique précitée, les parties signataires soulignent la nécessité d'effectuer des mesures ponctuelles ciblées qui pourraient être activées, au travers des outils existants, notamment lors d'une évolution importante (changement dans l'organisation, nouveaux process...) au sein de l'entreprise.
- Afin de permettre un suivi consolidé et partagé au niveau de la RSG, il est procédé à la mise en place au niveau d'AXA France 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 et dans le cadre du comité de suivi de la qualité de vie au travail au niveau d'AXA France. Ces indicateurs sont les suivants et précisés comme suit :
 - L'indice d'engagement permettant aux salariés de s'exprimer de manière libre et spontanée
 - L'absentéisme, par direction, en distinguant l'absentéisme global et l'absentéisme de moins de 3 mois (avec et/ hors absences non rémunérées)
 - Le turn over, par direction
 - Le solde de congés (en retenant les soldes à fin mai et à fin décembre)
 - Le nombre de visites médicales à l'initiative du salarié (pour les sites du personnel administratif et sur la base des rapports annuels fournis par les services de prévention et de santé au travail)

Au-delà de ce socle d'indicateurs communs, et en cohérence avec le contexte d'AXA France, les parties déterminent les indicateurs complémentaires suivants :

- Le nombre de visites médicales de reprise, de pré-reprise et de mi-carrière (pour les sites du personnel administratif et sur la base des rapports annuels fournis par les services de prévention et de santé au travail)
- Le nombre annuel de bilans de santé réalisés avec la répartition Ile de France/ Province, ainsi que 40 ans / 50 ans
- Le nombre d'accidents du travail, par CSE
- Le volume d'appels à la cellule d'assistance psychologique et le nombre d'accompagnements individuels
- Le taux d'actions de formations réalisées en semaine entre 8h et 19h pour le personnel administratif et commercial, y compris le taux d'actions réalisées entre 9h et 18h
- Le nombre annuel de médiations
- Concernant les incivilités: suivi du dispositif, nombre annuel de supervisions psychologiques.

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

Enfin, le suivi au niveau des CSE concernés des éléments permettant de mettre en parallèle, au sein des services opérationnels d'AXA France, les volumes de stocks d'affaires/dossiers et projets à traiter et les ressources humaines (en équivalents temps plein - ETP) disponibles doit permettre une meilleure anticipation des besoins Métiers en termes de ressources.

Article 1.2. 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.

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.

L'attention portée à l'autre et la qualité des échanges interpersonnelles sont essentielles.

Par ailleurs, chaque collaborateur est invité à participer aux enquêtes menées régulièrement dans l'entreprise afin de pouvoir mesurer au plus près du terrain l'ensemble des thèmes portés.

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 prévention et de santé au travail (SPST) 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. Ils s'efforcent de développer une relation et des prestations en proximité dans l'accès des collaborateurs à la prévention en santé au travail.

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

Les médecins du travail assurent, aux côtés des infirmiers du travail et le cas échéant du service social, la coordination des missions des services de prévention et 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 prévention et 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 prévention et 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, en lien avec l'ensemble des acteurs visés ci-dessus, ainsi qu'avec les institutions représentatives du personnel. Elles assurent un rôle de conseil, d'appui et d'accompagnement des collaborateurs et des 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 représentants du personnel contribuent à la construction, à la mise en œuvre et au suivi des dispositifs liés à la protection de la santé physique et mentale des collaborateurs, conformément aux prérogatives de leurs instances.

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 la démarche de la qualité de vie au travail menée au sein de l'entreprise 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 et à la préparation des actions de prévention.

Le référent Qualité de vie et des Conditions de travail

Le référent qualité de vie et des conditions de travail contribuera à animer et promouvoir la démarche qualité de vie et des conditions de travail, conformément aux dispositions de l'accord relatif à la qualité de vie et aux conditions de travail dans les sociétés d'Assurances.

Une communication avec le nom et les coordonnées du référent sera disponible sur l'intranet (dans l'espace RH).

- Sensibilisation des acteurs

Les parties signataires soulignent l'importance 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.

AXA France poursuivra 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. AXA France sera en particulier attentif aux actions de prévention primaire.

Au-delà des actions de sensibilisation et de formation, AXA France mettra 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 2. Agir pour la prévention des risques professionnels, la protection de la santé physique et mentale et favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle

Article 2.1. Agir pour la prévention des risques psychosociaux et des risques professionnels

La qualité de vie et des conditions de 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.

La qualité de vie et des conditions de travail repose sur des actions concrètes adaptées aux conditions de travail et aux particularités opérationnelles de l'entreprise.

Dans ce cadre, AXA France s'engage notamment à poursuivre les mesures de simplification concernant les outils, les process et les réunions, qui participent à l'amélioration des conditions de travail.

Article 2.1.1. Démarche de prévention des risques professionnels

AXA France s'appuiera en particulier sur le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) comme outil de prévention, d'évaluation et d'anticipation des risques, qui permet d'identifier et d'évaluer les risques pour établir un plan d'action.

AXA France mettra en place des actions visant à prévenir les risques professionnels via le programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRI Pact). Ce document définit les mesures à prendre au cours de l'année à venir en prévention des risques professionnels.

D'autres documents participent directement ou indirectement à cet objectif de prévention des risques professionnels, tel que le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail dans l'entreprise et des actions menées au cours de l'année écoulée dans ces domaines.

Article 2.1.2. Différents types de risques professionnels

L'identification des risques professionnels est une démarche nécessaire pour la prévention primaire afin de prévoir des actions préventives et de lutte contre ces risques. Elle garantit une approche évolutive des risques compte tenu des changements accrus dans les conditions de travail et doit aboutir prioritairement à des mesures de prévention collective et individuelle si besoin.

Dans ce cadre, et en référence notamment aux dispositions de l'accord de branche du 29 novembre 2022 relatif à la qualité de vie et des conditions de travail dans les sociétés d'assurances, une attention particulière sera portée aux risques physiques (sédentarité, troubles musculo-squelettiques, risques routiers) aux risques psychosociaux, aux risques extérieurs (environnementaux par exemple) ou émergents liés aux technologies de l'information et au risque de désinsertion professionnelle.

A titre d'illustration, concernant la prévention des risques routiers, AXA France dispense :

- une formation « prévention risque routier circuit » et éco conduite en présentiel, aux collaborateurs itinérants afin de les sensibiliser aux conduites dangereuses et simuler des cas de conduite réelle notamment
- un e-learning « Prévention des risques routiers » aux collaborateurs itinérants, y compris tous les nouveaux entrants du réseau AEP.

Article 2.1.3. Prévention et action en faveur du maintien dans l'emploi

L'ANI ainsi que la loi du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail marquent une évolution en érigeant la lutte contre la désinsertion professionnelle comme l'une des finalités de la prévention primaire.

Dans un contexte de vieillissement de la population, la lutte contre la désinsertion professionnelle vise notamment à prévenir l'éloignement de l'emploi des salariés face à l'usure ou l'inadaptation professionnelle. La prévention de la désinsertion professionnelle repose dès lors sur l'anticipation afin de maintenir les salariés en situation d'emploi.

La désinsertion professionnelle est étroitement liée aux conditions de travail, c'est la raison pour laquelle une approche préventive de ce risque participe à une démarche globale de la qualité de vie au travail.

Au sein des SPST, des cellules de prévention de la désinsertion professionnelle peuvent assister l'entreprise face à des situations individuelles de risque de désinsertion professionnelle. Un suivi de l'activité de la cellule IDF du SPST groupe sera réalisé dans le cadre du comité de suivi du présent accord (sur la base des informations du rapport annuel du SPST groupe).

En outre, plusieurs outils soutiennent cet objectif de maintien dans l'emploi, tels que :

- Les visites médicales de reprise et de préreprise pour définir d'éventuels aménagements,
- Le rendez-vous de liaison, introduit par la loi du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail, qui a pour objectif de maintenir le lien entre le salarié pendant son arrêt de travail et l'employeur et d'informer le salarié qu'il peut bénéficier d'actions de prévention de la désinsertion professionnelle, d'une visite de préreprise, et de mesures d'aménagement du poste voire du temps de travail,
- La visite médicale de mi-carrière, introduite également par la loi du 2 août 2021 précitée.

Par ailleurs, les parties soulignent l'importance de la préparation du retour et de l'accueil des salariés suite à une absence prolongée (arrêt maladie, situation d'aidant...), afin de leur permettre une reprise du travail dans les meilleures conditions.

Dans ce cadre, un entretien professionnel sera notamment proposé au salarié qui reprend son activité à l'issue d'un congé de proche aidant, d'un congé de solidarité familiale, d'un arrêt longue maladie.

En outre, une attention particulière sera portée aux recherches de reclassement dans le cadre des situations d'inaptitude.

Article 2.1.4. Une approche dédiée à la prévention de la santé physique et mentale et participant à la prévention des risques professionnels

- **Un programme global de santé et de bien être dédié « Healthy You »**

Afin d’agir en prévention de la santé des collaborateurs, AXA France a déployé le programme global de santé et de bien être « Healthy You » en 2021, dorénavant intégré au cœur de la politique « We Care ».

Le programme Healthy You comprend, à la date de conclusion du présent accord, plusieurs mesures qui permettent d’agir très concrètement pour renforcer la prévention en santé :

- Un bilan de santé, physique et psychologique, sous format digitalisé tous les deux ans et en présentiel pour les salariés de plus de 40 ans tous les quatre ans
- Des journées de prévention et de sensibilisation en matière de santé « Health Days » (ex : sédentarité, table ronde santé mentale, conférence/coachings nutrition)
- Une vaccination annuelle contre la grippe
- Un service de téléconsultation médicale
- Des services digitaux, axés sur la prévention et la sensibilisation, liés à la santé et au bien-être
- Un deuxième avis médical proposé aux collaborateurs souffrant de maladies graves
- Un soutien financier pour les collaborateurs atteints de cancer
- L’accès gratuit à un centre d’appels, 24h/24 et 7j/7, permettant un soutien et un accompagnement psychologique en cas de difficultés personnelles ou professionnelles.

Concernant l’accompagnement psychologique des salariés, le collaborateur peut également, sur sollicitation du médecin du travail ou de la RH, bénéficier d’un accompagnement psychologique ponctuel. 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 le respect du secret professionnel.

- **Sensibiliser et agir en faveur de la santé mentale**

AXA France s’engage à promouvoir une culture de prévention et un environnement de travail inclusif permettant de prévenir et protéger la santé mentale au travail.

Dans ce cadre, AXA France a mis en place un programme afin de mettre en place une chaîne préventive en santé mentale au travers d’une sensibilisation en santé mentale à destination des dirigeants et la mise en place d’un réseau de secouristes, certifiés Premiers Secours en Santé Mentale (PSMM), impliquant prioritairement les acteurs clés de la relation avec les collaborateurs et les managers : partenaires RH, inspecteurs sécurité, préventeurs, déontologue, représentants du personnel. Cette formation PSMM permet d’acquérir des connaissances générales solides sur le champ de la santé mentale et de développer la posture et les compétences nécessaires pour aider et orienter les collaborateurs en difficulté.

- **Prévention des risques d’incivilités**

Face au constat de l’émergence de diverses formes d’incivilités, et soucieuses de leurs impacts potentiels sur les conditions de travail et sur la santé des collaborateurs, les parties soulignent l’importance de pouvoir identifier les risques correspondants et de prévoir des actions adaptées, en particulier en soutien des collaborateurs en contact avec la clientèle, les intermédiaires ou encore des prestataires.

Dans le cadre d'une démarche de prévention et de protection de la santé physique et mentale des collaborateurs, AXA France souhaite ainsi renforcer les actions mises en place au sein de l'entreprise, autour de trois axes : prévenir, gérer, accompagner.

L'incivilité se manifeste par l'absence de respect et notamment par des comportements allant à l'encontre des règles de savoir-vivre en société. En pratique, ce sont souvent des manifestations agressives de mécontentement. Ces comportements peuvent prendre plusieurs formes, lieu en face à face ou via différents canaux de communication (par téléphone, en visioconférence, par écrit tels que SMS, e-mail etc.)

- **Prévenir les incivilités**

La prévention des incivilités consistera à mettre à disposition des collaborateurs un guide complet et pragmatique rappelant notamment les procédures d'escalade à suivre en cas d'incivilités selon leurs circonstances et gravité, les mesures d'accompagnement mises en place ainsi qu'une cartographie des acteurs de l'entreprise pouvant être saisis afin d'aider les collaborateurs face à ces situations.

Les managers et la ligne managériale jouant un rôle essentiel dans la gestion des incivilités bénéficieront d'un guide dédié, afin de les équiper pour accompagner au mieux leurs équipes.

Une formation e-learning sera également créée et diffusée aux équipes afin de leur donner les clés pour identifier ce qu'est une incivilité, savoir comment réagir, s'en protéger et identifier les ressources clés à leur disposition pour les accompagner.

- **Gérer les incivilités**

Des procédures internes d'escalade seront communiquées et mises à disposition des collaborateurs et des managers et accessibles depuis l'espace RH sur l'intranet. Elles viseront les situations d'incivilités les plus courantes, à savoir l'incivilité téléphonique, l'incivilité en clientèle et l'accueil d'une personne agressive.

- **Accompagner les collaborateurs**

Les collaborateurs pourront bénéficier d'un soutien psychologique (ligne d'écoute téléphonique, 24h/24 et 7j/7) et solliciter un accompagnement juridique adapté à leurs besoins, en particulier pour le dépôt de plainte.

Afin de s'assurer que le dispositif soit connu de tous et mis en œuvre, des communications seront réalisées auprès des collaborateurs et des managers.

- **Prévention des risques d'addictions**

AXA France porte une attention particulière à la prévention des addictions, sources de risques importants pour la santé des salariés.

L'addiction se caractérise par l'impossibilité répétée de contrôler un comportement visant à produire du plaisir ou à écarter une sensation de malaise interne et la poursuite de ce comportement en dépit de la connaissance de ses conséquences négatives.

Dans ce cadre, AXA France s'engage activement au travers d'actions de prévention collectives, mais également individuelles lorsque nécessaire :

- Par la mise en place de campagnes d'information, de sensibilisation et de prévention, avec l'appui des services de prévention et de santé au travail. Ces actions de sensibilisation poursuivent plusieurs objectifs :
 - Informer sur les différents types d'addictions, permettre d'identifier les comportements à risques, diffuser des pratiques de prévention en santé au travail (avec des actions très concrètes, telles que : la communication sur les dangers de l'alcool, pour aider à différencier convivialité et comportement à risque, interroger sa consommation d'alcool, apprendre à réagir face à un comportement inadapté, la mise à disposition d'un kit de communication et de contenus imaginés avec AXA Prévention (vidéo, affiches) pour l'organisation de séminaires)
 - Faire connaître le groupe de référents addictions et le dispositif mis en place
 - Rappeler les acteurs susceptibles d'être mobilisés et d'accompagner les collaborateurs en cas de besoin
- Par une sensibilisation des différents acteurs et une sensibilisation spécifique des managers afin de savoir repérer les signaux d'alerte, et connaître les acteurs pour les conseiller et orienter. Dans ce cadre, la RH mettra en place un soutien auprès du manager et invitera le collaborateur à être accompagné par le service de prévention et de santé au travail, ainsi que le service social.

Un suivi des actions sera réalisé dans le cadre du comité de suivi de l'accord.

- **Médiation**

Dans le cadre d'un environnement marqué par des crises successives et des incertitudes (crise sanitaire, crise énergétique, cyberrisques, instabilité financière, tensions géopolitiques...), propice au développement de tensions, AXA France agit en faveur de la prévention des situations de conflits interpersonnels au travail, qui peuvent avoir des conséquences sur la qualité des relations de travail et du collectif de travail ainsi que sur le bon fonctionnement de l'équipe.

C'est dans ce cadre, qu'AXA France a mis en place un dispositif de médiation interne, en complément des dispositifs existants, afin de proposer aux collaborateurs qui le souhaitent de recourir à un médiateur certifié, pour résoudre des situations de conflits entre collaborateurs de l'entreprise¹.

La médiation, mode amiable de résolution de conflits interpersonnels au sein de l'entreprise, a pour objectif de rétablir la communication, de libérer la parole, de clarifier les sujets de désaccord et de donner la possibilité aux personnes concernées de trouver les solutions qui leur conviennent.

La médiation au sein d'AXA France peut être mise en œuvre facilement et sans délai. Elle est ouverte à tous les collaborateurs de l'entreprise, et repose sur les principes essentiels suivants :

- Le volontariat des parties, qui sont libres d'entrer en médiation et de pouvoir en sortir à tout moment
- La confidentialité des échanges
- La posture de neutralité et d'impartialité du médiateur.

¹ Les conflits pouvant naître avec les clients, les prestataires, les fournisseurs ou les distributeurs de l'entreprise de même que les conflits d'ordre privé des collaborateurs ne relèvent pas du dispositif de médiation interne.

Article 2.2. 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 au sein d'AXA France 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, mesures en faveur des salariés en situation d'aidant ou de handicap, mesures en faveur de la diversité et de l'égalité professionnelle etc.).

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.

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.
- Le suivi de la charge du travail

Le suivi de la charge de travail fait l'objet d'échanges réguliers durant l'année entre le manager et le collaborateur.

En tout état de cause, la charge de travail fera l'objet d'un échange a minima lors de la réalisation :

- pour tous les salariés, d'un entretien professionnel, 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 10 juin 2020 en vue de la dynamisation des parcours professionnels et de la formation professionnelle tout au long de la vie au sein d'AXA France
- pour les salariés concernés (Personnel administratif, Encadrement et fonctions support AEP), d'un entretien annuel individuel de performance avec leur manager, qui est l'occasion de faire notamment le bilan de l'activité.

Le manager et le collaborateur aborderont régulièrement et au moins une fois par an dans le cadre de l'un de ces entretiens les aspects liés à l'usage des outils numériques et le droit à la déconnexion incluant la charge de travail, et étudieront les actions correspondantes nécessaires.

Le manager s'assurera notamment que la charge de travail des collaborateurs est en adéquation avec le temps de travail (en particulier pour les collaborateurs à temps partiel ou en forfait jours réduit), la prise régulière des congés et la formation professionnelle, (avec l'attention nécessaire sur les formations devant être effectuées sur le temps de travail conformément à l'accord du 10 juin 2020 en vue de la dynamisation des parcours professionnels et de la formation professionnelle tout au long de la vie au sein d'AXA France). Il sera particulièrement attentif à la variation de la charge de travail pouvant être induite par l'évolution des activités, par l'évolution des missions ou des tâches effectuées par le collaborateur (missions transverses, tutorat ...) ou les imprévus survenant en cours d'année. Il veille à anticiper la gestion des départs, ainsi que l'organisation du travail pendant les périodes de congés ou d'absences.

AXA France veille à ce que les collaborateurs puissent solliciter leur manager ou la RH, s'ils rencontrent des difficultés liées à leur charge de travail.

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, renforcement de l'équipe ...) avec un suivi dans le temps.

Ces entretiens seront également l'occasion, notamment pour les collaborateurs au forfait jours, comme le prévoit l'accord AXA France du 8 avril 2005 sur l'organisation et l'aménagement du temps de travail 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.

Afin d'aider les managers dans la préparation et la conduite de l'échange sur la charge de travail, les modules/dispositifs de formation seront accessibles dans l'Espace Formation et Développement sur l'intranet.

- 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 nécessaire de poursuivre la mise en œuvre 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 d'AXA France et conformément aux dispositions législatives et réglementaires.

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 renforcée doit être portée pour assurer l'effectivité de ce droit.

Dans ce cadre, AXA France s'engage à développer des actions pertinentes détaillées en annexe du présent accord.

Seront mis en avant et rappelés les dispositifs existants sur les bonnes pratiques numériques, à savoir notamment :

- les principes édictés dans le Guide du Bon sens numérique, ainsi que dans le Guide dédié au réseau AEP accessible dans l'intranet sur InAXA et sur l'espace RH
- les dispositifs d'accompagnement des collaborateurs qui travaillent à distance dans le but de choisir l'outil le plus adapté à chaque type de communication.

Concernant le réseau AEP, il sera procédé, en lien avec les membres de la commission santé sécurité et conditions de travail AEP, à une actualisation de la charte QVT AEP accessible dans l'intranet sur l'espace RH, des « règles d'or » sur les réunions (note d'information accessible dans l'intranet sur InAXA) et de la bonne utilisation des différents canaux de communication, à une mise en ligne dans l'intranet sur l'espace RH, ainsi qu'à une nouvelle communication auprès de l'ensemble du réseau.

Par ailleurs, afin d'informer de la manière la plus large possible sur les bénéfices liés à un usage raisonné des outils numériques, des actions de sensibilisation, information et/ou formation seront poursuivies.

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

Chapitre 2. Accompagner l'évolution de l'organisation du travail et de son environnement

Article 3. Circonstances exceptionnelles

En cas de circonstances exceptionnelles, lorsque des modalités de travail à distance sont mises 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 4. Consolider l'appropriation de la démarche Smart Working / Travail hybride

La démarche Smart Working, pour les collaborateurs du personnel administratif, s'inscrit dans la continuité des actions mises en place et a pour ambition d'ancrer l'organisation hybride du travail dans le fonctionnement de l'entreprise.

L'accompagnement du travail hybride se poursuit également pour les collaborateurs ayant une activité commerciale ou itinérante. Le travail hybride contribue à améliorer la qualité de vie au travail, en permettant de réaliser des activités à distance (rendez-vous client, entretiens managers, etc).

Le Smart Working permet d'offrir un cadre équilibré en alliant la flexibilité du travail à distance et un ancrage fort sur site afin de faire vivre le collectif, de favoriser un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, ainsi qu'une souplesse dans l'organisation.

Le Smart Working s'appuie sur des principes clés que sont la responsabilisation, l'autonomie et la confiance, pour une organisation au service de la performance individuelle mais également de la cohésion collective.

Il 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 4.1. 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 sont susceptibles d'être réajustés en cours d'année, lors d'un entretien lorsque c'est nécessaire pour faire le point sur les objectifs, par exemple à mi-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.

En complément, dans un modèle d'organisation hybride, le manager est attentif aux moyens et aux méthodes de travail pour collaborer efficacement dans une logique d'orientation clients résultats et pour favoriser la cohésion d'équipe. En effet, pour une organisation efficace du travail, une collaboration fluide en mode hybride et une intégration renforcée des nouveaux entrants, le partage du manager avec son équipe et entre membres de l'équipe sont clés (ex : règles d'équipe, bonnes pratiques...).

L'organisation d'événements conviviaux, pour célébrer les succès et/ou les moments clés de la carrière (par exemple, la remise de la médaille du travail, un départ à la retraite...), permet également de développer l'engagement et le sentiment d'appartenance des collaborateurs.

Article 4.2. 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.

La capacité d'innovation implique, tant pour les collaborateurs que pour les managers, de développer une approche d'amélioration continue qui vise à favoriser la prise d'initiative et l'expérimentation ainsi que l'apprentissage de ses erreurs pour une plus grande performance individuelle et collective.

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 ainsi que celui de la formation, la ligne managériale est informée de l'évolution des orientations stratégiques et de l'emploi et des compétences (démarche GEPP) dont elle assure le déploiement à son niveau. 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.

Dans ce cadre, le programme de formation « AXA Manager Academy » a pour objectif d'accompagner et d'outiller les managers dans la mise en œuvre des orientations stratégiques et dans le management des équipes.

Le rôle des managers est en effet clé pour donner du sens et de l'énergie aux équipes, développer les compétences pour soutenir l'ambition de croissance, favoriser l'autonomie, la responsabilisation et l'innovation, prendre soin de soi-même et de son équipe pour satisfaire l'exigence d'un haut niveau de performance individuelle et collective.

Ce programme, composé de plusieurs modules, sera déployé progressivement au sein d'AXA France, auprès des managers du personnel administratif, ainsi que des managers du personnel commercial non concernés par l'Université du Leadership commercial.

Ce parcours s'articule autour des thématiques suivantes :

- « Lead with purpose » Embarquer vers un leadership inspirant (Motiver)
- « Make it happen » Transformer les objectifs en réalité (Délivrer)
- « Grow team potential » Libérer le potentiel de l'équipe (Développer)
- « Care and thrive » Allier bien-être et performance (Prendre soin).

Article 4.3. 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 en distanciel ou en présentiel, pour l'ensemble des collaborateurs et des sites sur lesquels ils sont amenés à exercer leur activité.

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 des espaces de restauration et de convivialité) propice à l'échange, à la créativité, à la collaboration, au partage et à la convivialité.

AXA France poursuit une démarche d'amélioration de l'expérience collaborateur concernant l'aménagement des sites et des espaces (par exemple, l'équipement des salles de réunion), ainsi que des services proposés sur les sites, y compris l'offre de restauration pour les sites concernés.

Dans ce cadre, AXA France porte une attention particulière à l'expérience collaborateur sur site, afin d'apporter des réponses concrètes au plus près des besoins et favoriser la présence sur site pour faire vivre le collectif.

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 collaboratifs appropriés au travail à distance et autorisés 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.

Quel que soit le lieu d'exécution du travail (locaux de l'entreprise, travail à distance), AXA France veille à ce que les salariés disposent des équipements nécessaires à l'exécution de leur activité dans de bonnes conditions.

Par ailleurs, AXA France poursuit l'amélioration des bureaux d'inspection commerciale (BIC) et de leurs équipements pour renforcer la qualité de vie et des conditions de travail et le collectif des équipes commerciales.

Article 4.4. Poursuivre l'accompagnement du Smart Working

L'accompagnement du Smart Working s'inscrit dans la continuité des dispositifs de sensibilisation/formation réalisés ces dernières années. Il permet aux salariés concernés de s'adapter aux enjeux liés à la digitalisation, de développer leur autonomie et d'être accompagnés dans l'appropriation des outils et pratiques de travail efficaces de collaboration, dans un modèle de travail hybride.

Ainsi, le plan d'accompagnement s'inscrit 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.

Dans le cadre du Smart Working, AXA France accompagne les managers et leur fournit les moyens adaptés en vue de leur permettre, notamment de :

- Faire vivre et renforcer le collectif sur site et prévenir tout risque d'isolement,
- Faciliter la planification, le pilotage de l'activité et des équipes,
- Définir des règles d'équipes et mener une concertation inter-plateaux adaptées et conformes aux dispositions relatives au télétravail en vigueur,
- Adapter leur communication et leurs pratiques managériales selon les situations de travail en mode hybride.

Dans ce cadre, un espace de formation est dédié au Smart Working, avec des contenus à destination des collaborateurs et des contenus dédiés aux managers, autour de :

- L'organisation en Smart Working,
- La collaboration en mode hybride,
- Les règles d'équipe,
- L'intégration des nouveaux entrants,
- Les outils d'animation en mode hybride.

Par ailleurs, AXA France mène régulièrement des actions de sensibilisation aux enjeux du travail hybride (par exemple : webinars sur les règles d'équipe, coaching entre pairs, formations aux outils collaboratifs).

Article 5. 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
- 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, de prise de parole et d'expression d'opinion sans crainte de conséquence négative et de régulation des éventuelles difficultés rencontrées.

Des espaces d'expression pourront être mis en place, au moyen par exemple des focus managers/collaborateurs, 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.

AXA France pourra également, 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, ou de temps d'échanges dédiés.

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 pour capitaliser les expériences.

Article 6. Favoriser la visibilité sur l'évolution des métiers, anticiper et accompagner les projets de changement et la transition écologique

Article 6.1. 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,
- De co-construire leur propre parcours professionnel dans le cadre de l'évolution d'AXA France 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, AXA France a réitéré, dans le cadre de l'accord du 22 juillet 2022 relatif à la gestion prévisionnelle de l'emploi, des compétences et des parcours professionnels, la nécessité d'un accompagnement des salariés pour leur permettre de développer les compétences nécessaires aux évolutions correspondantes.

Les évolutions que connaît AXA France impliquent d'anticiper et de prendre en compte les impacts humains des transformations de l'entreprise, en lien notamment avec la démarche de gestion prévisionnelle des emplois, des compétences et des parcours professionnels tels qu'exposée dans l'accord précité et le dispositif en relais à intervenir.

Article 6.2. 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, AXA France favorisera également l'organisation d'un accompagnement pour les managers et les salariés concernés. Une communication sera effectuée lors des évolutions d'organisation impliquant une évolution des périmètres de responsabilité afin de permettre à l'ensemble des parties prenantes (managers, collaborateurs...) d'appréhender les changements correspondants et de favoriser une bonne lisibilité de l'organisation.

Article 6.3. Anticiper et accompagner la transition écologique

Face au changement climatique et pour être acteur de la transition écologique, AXA agit et se mobilise fortement depuis plusieurs années à travers ses différents rôles, en tant qu'investisseur, en tant qu'assureur et en tant qu'entreprise.

En tant qu'entreprise citoyenne, réduire l'impact sur l'environnement est une priorité de la stratégie RSE et AXA France s'engage à lutter contre le changement climatique à travers ses activités opérationnelles (énergie, déplacements professionnels, flotte automobile, numérique).

- AXA France 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, la mise en place du forfait mobilités durables au sein d'AXA France par accord du 25 octobre 2023 vise à inciter l'usage des modes de transport vertueux pour les trajets domicile-travail.

- AXA France entend également accompagner et mobiliser les collaborateurs dans cette transition écologique.

La qualité de vie au travail doit aujourd'hui répondre à des enjeux liés à la quête de sens et aux problématiques de transition.

Dans ce cadre, AXA France propose des dispositifs visant à informer, former et permettre aux collaborateurs d'être acteur de la transition écologique.

A titre d'illustration, AXA a élaboré la « AXA Climate School », une expérience de formation en ligne, composée de plus de 150 chapitres de microlearning, pour engager les collaborateurs et les former sur la transition durable. La formation des collaborateurs aux enjeux de la transition écologique représente un levier fort pour la qualité de vie au travail. 68% des salariés veulent être formés aux enjeux de la transition écologique dans leur entreprise selon une étude de l'ADEME et LinkedIn (CSA) de 2021.

TITRE II. Dispositions générales

Article 7. Mise en place d'un Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail

Le Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail est chargé du suivi de l'application du présent accord. Il est mis en place de façon complémentaire aux IRP et sans préjudice des compétences de ceux-ci.

Sa composition et son rôle sont définis ci-après.

Article 7.1. Composition

Le Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail est composé des représentants des organisations syndicales représentatives signataires et des représentants de la Direction.

Les représentants des organisations syndicales représentatives signataires comprennent :

- 3 membres par organisation syndicale représentative signataire, 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 CSE ;
- Les représentants de la Direction ;

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

Article 7.2. Rôle

Le Comité de Suivi de la Qualité de Vie au Travail est appelé à se réunir deux fois par an, éventuellement complété d'une autre séance sur accord conjoint de la Direction et d'au moins une organisation syndicale représentative signataire.

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

- faire le bilan des actions menées tant au titre du développement de la qualité de vie au travail ;
- suivre les indicateurs et leur évolution ;
- promouvoir les bonnes pratiques identifiées au sein de l'entreprise ;
- identifier et proposer toute action qui permettra de favoriser le développement de la qualité de vie au travail.

Article 8. Durée, effet, révision et publicité

L'accord prend effet le 1^{er} juillet 2024. Il est conclu pour une durée déterminée et cessera de produire tout effet le 30 juin 2027, sans autre formalité.

Le présent accord pourra être révisé par les parties signataires, notamment en cas d'évolution des dispositions légales, conventionnelles, professionnelles ou interprofessionnelles en vigueur ou dans l'hypothèse de changements fondamentaux dans l'organisation économique d'AXA en France susceptible d'impacter l'organisation sociale d'AXA France.

Le présent accord 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 : <https://www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr>
- auprès du Secrétariat Greffe du Conseil de Prud'hommes de Nanterre.

Fait à Nanterre, le 3 mai 2024

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 de l'entreprise 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, AXA France poursuivra les 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'appropriier 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.

Seront ainsi mis en avant et rappelés les dispositifs existants sur les bonnes pratiques numériques.

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 développer 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.

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

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

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

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

2. 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 (entre 9h et 18h) en tenant compte de la pause méridienne, sauf urgence ou activité spécifique.

SIGNATURES



Pour AXA France :

Fait à Nanterre, le 3 mai 2024

Amélie WATELET Directrice des Ressources Humaines	
---	--

Pour les organisations syndicales :

CFDT	

CFE-CGC	

FO	

UDPA-UNSA	