



# **Accord RSG relatif à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail**



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

d'une part,

et les organisations syndicales représentatives signataires

d'autre part,

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

# PREAMBULE



Dans un environnement en pleine mutation, marqué par une concurrence accrue, une transformation digitale majeure et de forts enjeux environnementaux et sociétaux, 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.

Dans le prolongement de l'accord précédent, le Groupe AXA souhaite poursuivre et renforcer son action dans le domaine de la qualité de vie et des conditions de travail et définir des mesures qui permettront de nouvelles améliorations.

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<sup>e</sup> plan santé au travail pour la période 2021- 2025 confirme la priorité donnée à la prévention, à la qualité de vie et aux conditions de travail comme levier de performance de l'entreprise et de bien-être des salariés.

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.

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 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, 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 la poursuite du Smart working (Titre II), et ce en cohérence avec les cadres de référence des dispositions conventionnelles interprofessionnelles et de branche applicables. 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.

Les principes généraux (diagnostic et indicateurs de suivi, prévention des risques professionnels et en particulier les 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



<b>PREMIERE PARTIE PRINCIPES GENERAUX RELATIFS A LA DEMARCHE QUALITE DE VIE APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES ENTREPRISES DE LA RSG.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION DE LA PREMIERE PARTIE .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 2. POURSUIVRE LA REALISATION D'UN DIAGNOSTIC PERIODIQUE ET LE SUIVI DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 3. PREVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS ET EN PARTICULIER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET LES TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES .....</b>	<b>7</b>
<b>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 .....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 4. CHAMP D'APPLICATION ET PORTEE DE LA DEUXIEME PARTIE .....</b>	<b>9</b>
<b>TITRE I. DISPOSITIONS SPECIFIQUES CONCERNANT LES PRINCIPES GENERAUX RELATIFS A LA DEMARCHE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL .....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 5. DISPOSITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU DIAGNOSTIC, AUX INDICATEURS DE SUIVI ET A LA MOBILISATION DES ACTEURS.....</b>	<b>9</b>
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
<b>ARTICLE 6. 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.....</b>	<b>13</b>
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
<b>TITRE II. ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET DE SON ENVIRONNEMENT .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 7. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 8. CONSOLIDER L'APPROPRIATION DE LA DEMARCHE « SMART WORKING » ..</b>	<b>16</b>
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 .....	17
Article 8.3. Développer un environnement de travail adapté.....	17
Article 8.4. Poursuivre l'accompagnement du Smart working.....	18
<b>ARTICLE 9. RENFORCER LA QUALITE DES RELATIONS DE TRAVAIL ET DU COLLECTIF DE TRAVAIL .....</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 10. FAVORISER LA VISIBILITE SUR L'EVOLUTION DES METIERS, ANTICIPER ET ACCOMPAGNER LES PROJETS DE CHANGEMENT ET LA TRANSITION ECOLOGIQUE .....</b>	<b>20</b>
Article 10.1. Favoriser la visibilité sur l'évolution des métiers.....	20
Article 10.2. Anticiper et accompagner les projets de changement.....	20
Article 10.3. Anticiper et accompagner la transition écologique .....	21
<b>TROISIEME PARTIE DISPOSITIONS GENERALES .....</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 11. SUIVI DANS LE CADRE DE L'OBSERVATOIRE RSG DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL .....</b>	<b>22</b>
Article 11.1. Mise en place d'un Observatoire .....	22
Article 11.2. Mission de suivi de l'Observatoire .....	22
<b>ARTICLE 12. CHAMP D'APPLICATION, DEPLOIEMENT, DUREE, REVISION ET PUBLICITE</b>	<b>23</b>
<b>ANNEXE DROIT ET DEVOIR A LA DECONNEXION .....</b>	<b>24</b>

## **PREMIERE PARTIE**

### **PRINCIPES GENERAUX RELATIFS A LA DEMARCHE QUALITE DE VIE 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 (managers/ la ligne managériale, fonction ressources humaines, instances représentatives du personnel et collaborateurs), 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. Poursuivre la réalisation d'un diagnostic périodique et le suivi de la qualité de vie au travail**

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 (la direction générale, les managers/la 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 professionnels et en particulier les risques psychosociaux et les troubles musculosquelettiques**

L'évaluation des risques liés à l'activité professionnelle, s'inscrit à la fois dans une démarche de prévention en santé et sécurité au travail et d'amélioration de la qualité de vie au travail.

La démarche de prévention des risques professionnels 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 réaffirmer 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.

Les entreprises de la RSG :

- s'appuieront 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.
- mettront 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), pour les entreprises d'au moins 50 salariés. 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.

- **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 selon les spécificités de chaque entreprise 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.

- **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 les entreprises face à des situations individuelles de risque de désinsertion professionnelle.

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.

- **Conditions de travail et conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle**

Les parties signataires rappellent également 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) des dispositifs de régulation des usages digitaux permettant de mettre en œuvre un droit effectif à la déconnexion au regard de l'importance des transformations culturelles et technologiques introduites par le digital
- un dialogue régulier entre le manager et le collaborateur sur la charge de travail.

- **Une approche dédiée à la prévention de la santé et participant à la prévention des risques professionnels**

Afin d'agir en prévention de la santé des collaborateurs, le Groupe AXA a lancé 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 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
- L'accès à un centre d'appels, 24h/24 et 7j/7, permettant un soutien et un accompagnement psychologique en cas de difficultés personnelles ou professionnelles
- 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.

**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 précisent 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 doit 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 doit 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 peuvent 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 :

- L'indicateur de mesure de la satisfaction globale des collaborateurs, issu d'un baromètre interne à l'entreprise, permettant une expression libre des collaborateurs (« eNPS<sup>1</sup> » ou équivalent)
- 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, les entreprises de la RSG déterminent et suivent à leur niveau des indicateurs complémentaires en matière de qualité de vie au travail, en cohérence avec leur propre contexte. Elles prévoient des actions de prévention et de nature à améliorer la qualité de vie au travail.

## **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.

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.

---

<sup>1</sup> Employee Net Promoter Score

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.

Chaque collaborateur a un rôle à jouer en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail et de construction du collectif de travail.

### **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 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 chaque 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 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 au sein des entreprises, 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 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.

## **Le référent Qualité de vie au travail**

Les parties rappellent les dispositions de l'accord relatif à la qualité de vie et aux conditions de travail dans les sociétés d'Assurances qui prévoient dans les entreprises concernées employant au moins 250 salariés, la désignation d'un référent qualité de vie au travail pour animer et promouvoir la démarche qualité de vie au travail.

- Sensibilisation des acteurs

Les parties signataires soulignent l'importance pour les entreprises du périmètre de la RSG de poursuivre la mise en place d'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 permettent 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 professionnels, la protection de la santé physique et mentale et favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle**

### **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, selon les orientations définies à l'article 3 du présent accord.

#### **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 ou les intermédiaires.

Dans ce cadre, seront menées des actions de prévention au sein des entités concernées, telles que des actions de sensibilisation/formation, de gestion des incivilités (ex : procédure d'escalade) et d'accompagnement des collaborateurs (ex : juridique et soutien psychologique).

#### **Accès au dispositif d'accompagnement psychologique**

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, aidants, handicap etc.).

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

Accord RSG du 29 mars 2024 relatif à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

- au niveau de la RSG (le dispositif de soutien psychologique (cf. article 6.1),
- 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 suivi de la charge de travail fait l'objet d'échanges réguliers durant l'année entre le manager et le collaborateur. Le manager est attentif à la charge de travail ressentie par ses collaborateurs et à sa régulation ; il s'assurera qu'elle est en adéquation avec le temps de travail, de la prise régulière des congés et du respect des temps dédiés à la formation professionnelle. 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.

Les entités veillent 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.

De plus, le manager et le collaborateur aborderont systématiquement lors d'un entretien individuel 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.

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.

Enfin, certaines mesures prises par les entreprises (telles que la mise en place de groupes de co-développement, la formation des managers sur cette thématique, la pratique de charte d'équipe résultant d'échanges en équipe) participent également de cette démarche de prévention.

- 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 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 8. Consolider l'appropriation de la démarche « Smart working »**

La démarche Smart Working s'inscrit ainsi dans la continuité des actions mises en place et en lien avec la raison d'être d'AXA et a pour ambition d'ancrer l'organisation hybride du travail au service de la performance collective, en favorisant la capacité à agir, la responsabilisation, la créativité, la collaboration et en permettant de renforcer le sentiment d'appartenance à AXA et de développer l'esprit d'équipe.

Elle 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 et de favoriser un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, ainsi qu'une souplesse dans l'organisation.

Le Smart Working définit les contours de l'expérience collaborateur qu'AXA souhaite offrir afin de :

- 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.

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 orientation clients et résultat 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 sont clés (ex : règles d'équipe, bonnes pratiques...).

L'organisation d'évènements conviviaux, pour célébrer les succès et/ou les moments clés de la carrière, permet également de développer l'engagement et le sentiment d'appartenance des collaborateurs.

### **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.

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 s'inscrivant dans le cadre et en déclinaison des enjeux et priorités de l'organisation, 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,
- 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.

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 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 outils digitaux, 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) 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. 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 poursuivre la responsabilisation en 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 qui pourra être proposé aux équipes dans le cadre du développement des nouveaux modes de travail 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...),
- Etre progressif et articulé dans le temps pour répondre aux besoins de développement.

Le développement des compétences des managers sur les thématiques 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 du « 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 :

- Faire vivre le collectif sur site, renforcer les liens humains et prévenir le risque d'isolement,
- 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 dont l'usage des canaux de communication à distance pour éviter la sur-sollicitation,
- 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 du collectif de travail 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

Favoriser l'expression des collaborateurs sur leur activité et leurs conditions de travail contribue à une meilleure qualité de vie au 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, 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.

Le partage des expériences et pratiques professionnelles vise également à réguler d'éventuelles difficultés rencontrées.

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.

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.

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

### **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.

### **Article 10.3. 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 s'engage à lutter contre le changement climatique à travers ses activités opérationnelles (énergie, déplacements professionnels, flotte automobile, numérique).

- 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.

- AXA 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 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.

## **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<sup>er</sup> mai 2024. Il est conclu pour une durée déterminée de 3 ans et cessera de produire tout effet le 30 avril 2027, 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.

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 29 mars 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 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) en tenant compte de la pause méridienne, sauf urgence ou activité spécifique.



Fait à Nanterre, le 29 mars 2024

## SIGNATURES

Pour les différentes sociétés appartenant au périmètre du présent accord :

<b>Directeur des Ressources Humaines</b>	
--	--

Pour les organisations syndicales (signé par CFDT – CFE-CGC – UDPA-UNSA) :

<b>CFDT</b>	
-------------	--

<b>CFE-CGC</b>	
----------------	--

<b>UDPA-UNSA</b>	
------------------	--