

## ACCORD AXA FRANCE RELATIF AU STRESS AU TRAVAIL

Entre les Sociétés AXA France Vie et AXA France IARD, représentées par Monsieur Jad ARISS en qualité de Directeur des Ressources Humaines, mandaté par ces sociétés formant une entreprise unique dénommée AXA France,

et les organisations syndicales représentatives signataires,

il est convenu ce qui suit.

d'une part,

d'autre part,

### PREAMBULE

La prévention du stress au travail recouvre différents enjeux, non seulement en termes de santé et de sécurité au travail, mais également des enjeux économiques et sociaux qui en découlent pour les entreprises, les salariés et la société dans son ensemble.

Le groupe AXA, dans le cadre de l'accord RSG relatif au Stress au Travail du 25 février 2010 :

- entend s'inscrire dans le respect des engagements interprofessionnels pris :
  - au niveau européen, par l'accord-cadre sur le stress au travail daté du 8.10.2004 qui se situe dans le prolongement de la directive-cadre 89/391,
  - au niveau national, par l'Accord National Interprofessionnel relatif au stress au travail daté du 02.07.2008, qui transpose l'accord européen en droit français, dont l'objectif est de faire prendre conscience aux différents acteurs de l'entreprise de ce sujet, afin de leur permettre de détecter, prévenir, éviter et faire face aux situations de stress au travail le plus précocement possible.
- attache une importance particulière aux conditions dans lesquelles travaillent l'ensemble de ses collaborateurs et entend confirmer la promotion de la qualité de vie au travail. Il définit un cadre général et des dispositifs permettant de préserver la santé physique et mentale au travail des salariés :
  - d'une part en renforçant son action dans le domaine de la prévention du stress au travail,
  - d'autre part en procédant aux corrections qui pourraient s'avérer nécessaires en la matière,
  - et en prenant en compte les dispositions de l'accord RSG relatif à la GPEC et à l'emploi des seniors du 30.12.2009.

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

Dans le cadre du déploiement d'une politique de prévention, AXA France a fait le choix d'un accord collectif, au travers duquel les parties signataires se déclarent désireuses de concourir, avec tous les acteurs de l'entreprise, et notamment les CHSCT, à la préservation de la santé au travail de l'ensemble de ses collaborateurs.

Cet accord met en place à son niveau une démarche de prévention efficace des situations de stress lié au travail et la promotion de bonnes pratiques, notamment dans le cadre des changements au sein de l'entreprise.

*JA*  
*GB*  
*RB* *MB* *DB* *UB* *VB*  
*GB* *1* *CD* *FF*  
*F.R.*

Cette démarche passe nécessairement par :

- la sensibilisation et la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise,
- l'identification des facteurs de stress,
- la prévention et la correction des situations de stress au travail,
- un suivi efficace des dispositifs relatifs au stress au travail, prenant en compte l'ensemble des démarches anticipatrices que cela implique.

La mise en œuvre et le suivi d'actions durables, efficaces et concrètes doit permettre la qualité de vie au travail et la prévention des risques de stress au travail au sein d'AXA France.

Handwritten initials and signatures in the bottom right corner, including: RB, MZ, GB, F.R., 2, CD, and other illegible marks.

# SOMMAIRE

<b>Titre I. Champ d'application et portée de l'accord</b> .....	4
Article 1. Objet de l'accord.....	4
Article 2. Portée de l'accord.....	4
<b>Titre II. Stress et environnement de la santé au travail</b> .....	4
<b>Chapitre 1. Description du stress au travail</b> .....	4
Article 3. Description du stress et de ses facteurs.....	4
<b>Chapitre 2. Les acteurs dans le domaine de la santé au travail</b> .....	5
Article 4. Les services de santé au travail.....	5
Article 5. Les CHSCT.....	6
Article 6. Les collaborateurs.....	6
<b>Titre III. Dispositif de prévention du stress au travail</b> .....	6
Article 7. Une démarche persistante et volontariste.....	6
<b>Chapitre 3. Démarche continue de sensibilisation et formation des acteurs de la prévention du stress au travail</b> .....	7
Article 8. Sensibilisation et formation de l'ensemble des acteurs.....	7
<b>Chapitre 4. Identification des facteurs</b> .....	7
Article 9. Mise en place d'un diagnostic.....	8
Article 9.1. Des principes directeurs.....	8
Article 9.2. Une méthodologie adaptée.....	8
Article 10. Mise en place d'indicateurs de suivi.....	8
Article 10.1. Orientations RSG.....	8
Article 10.2. Démarche AXA France.....	9
<b>Chapitre 5. Développement des actions de prévention du stress au travail</b> .....	9
Article 11. Accompagner les projets de changement.....	9
Article 12. Sécuriser l'évolution de l'environnement de travail.....	10
Article 12.1. En associant les salariés aux changements.....	10
Article 12.2. En impliquant le management.....	10
Article 12.3. En œuvrant avec les CHSCT et la Médecine du travail.....	11
Article 12.4. En donnant aux salariés l'accès à différents dispositifs de soutien personnel.....	11
<b>Chapitre 6. Suivi du dispositif de prévention relatif au stress au travail</b> .....	12
Article 13. Mise en place d'un Comité de Prévention du Stress au Travail au niveau d'AXA France.....	12
Article 13.1. Composition.....	12
Article 13.2. Rôle.....	12
Article 14. Veille de proximité.....	13
<b>Titre IV. Dispositions générales relatives à l'accord</b> .....	13
Article 15. Durée, Effet, Révision.....	13
Article 15.1. Durée - Effet.....	13
Article 15.2. Révision.....	13
Article 16. Publicité.....	14

*JA*  
*RB M*  
*CB*  
*UB*  
*F.R. DP*  
*CS*  
*DLB*  
*CS*

# IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT

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

### Article 1. Objet de l'accord

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

Dans cet objet :

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

Le présent accord sur la prévention du stress au travail entend définir des actions adaptées à la prévention des situations de stress au travail, qui soient cohérentes avec le contexte économique et social d'AXA France.

### Article 2. Portée de l'accord

Le présent accord relatif au Stress au Travail concerne l'ensemble des salariés d'AXA France. AXA France apportera un soin particulier à faire connaître à l'ensemble des personnels le contenu du présent accord.

## Titre II. Stress et environnement de la santé au travail

### Chapitre 1. Description du stress au travail

#### Article 3. Description du stress et de ses facteurs

3.1. L'approche de la question du stress au travail, commune au sein du groupe AXA, est conforme à celle établie dans le cadre de l'Accord National Interprofessionnel du 02.07.08 sur le stress au travail :  
« Un état de stress survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

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

Handwritten signatures and initials: FR, GB, DB, 4, De, RB, CD, 1A, 1B, 1C, 1D, 1E, 1F, 1G, 1H, 1I, 1J, 1K, 1L, 1M, 1N, 1O, 1P, 1Q, 1R, 1S, 1T, 1U, 1V, 1W, 1X, 1Y, 1Z.

*Le stress d'origine extérieure au milieu de travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail. Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc. ».*

### **3.2. Les facteurs de stress sont multiples.**

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

- l'organisation et les processus de travail (aménagement du temps de travail, dépassement excessifs et systématiques d'horaires, degré d'autonomie, mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs, charge de travail réelle manifestation excessive, des objectifs disproportionnés ou mal définis, une mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management, etc.),
- les conditions et l'environnement de travail (exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité, à la chaleur, à des substances dangereuses),
- la communication (incertitudes quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, une mauvaise communication concernant les orientations et les objectifs de l'entreprise, une communication difficile entre les acteurs),
- et des facteurs subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, difficulté de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, etc.).

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

La santé au travail est l'affaire de l'ensemble du corps social de l'entreprise, non seulement celle de l'employeur, au titre de l'obligation générale de sécurité qui lui incombe, mais aussi, celle des professionnels de la santé et des acteurs directement impliqués dans la prévention des risques et la protection de la sécurité et de la santé physique et mentale des salariés.

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

### **Article 4. Les services de santé au travail**

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

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

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

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

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

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

*Handwritten signatures and initials:*  
F.R.  
D.B.  
G.S.  
C.D.  
R.B.  
M.  
U.S.P.  
S. de J.  
R.A.  
G.B.

## Article 5. Les CHSCT

La prévention des risques professionnels au sein d'AXA France est d'ores et déjà assurée, notamment, par les CHSCT dont la mission principale est de contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des salariés, à l'amélioration des conditions de travail et de veiller à l'observation des prescriptions légales et réglementaires prises en la matière.

Ce rôle est d'autant plus important que la constitution des CHSCT au sein d'AXA France répond à une logique de proximité, propre à permettre de connaître précisément les situations de travail, telle que ressortant de l'accord du 29/04/2008 sur le renouvellement des CHSCT au sein d'AXA France.

Cet accord détermine ainsi la constitution de :

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

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

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

Leurs connaissances du terrain et des postes de travail, lesquelles constituent des éléments utiles à l'évaluation des risques, tels que recensés en particulier dans le cadre du « document unique d'évaluation des risques » visant notamment les risques psychosociaux et le stress au travail, contribuent à la promotion de la prévention des risques professionnels et à la préparation d'actions correctives à mener en conséquence.

## Article 6. Les collaborateurs

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

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

## Titre III. Dispositif de prévention du stress au travail

### Article 7. Une démarche persistante et volontariste

- AXA France avait déjà mis en place un certain nombre d'actions concernant la prévention du stress au travail :
  - entre 2004 et 2008, plusieurs enquêtes sur les conditions de travail ont été menées dans certains services spécifiques,
  - en mars 2008, un groupe de travail national paritaire a été créé afin de partager une vision du stress au travail et définir une démarche concertée de prévention,
  - en juillet 2008, une cellule d'accompagnement psychologique a été mise en place, afin de prendre en charge individuellement les collaborateurs en grande difficulté personnelle et / ou professionnelle, sur appréciation des équipes RH et médicales,
  - au début de l'année 2009, un module de prévention du stress au travail a été intégré dans le cursus managérial,
  - le plan de formation intègre un module individuel « gestion du stress et préservation de soi »

F.A. B  
GB  
RB  
DR 6  
CB  
RB

- et divers modules de formation ou d'accompagnement au changement (PAC) ont été mis en place, en cas d'intégration de nouveaux outils ou de nouveaux modes d'organisation du travail.
- A présent, dans le cadre de l'organisation générale de la prévention du stress au travail au sein d'AXA France, et afin de détecter les situations à risque potentiel le plus en amont, les signataires du présent accord conviennent de s'engager dans une démarche active en quatre volets, visant à :
  - Sensibiliser et former l'ensemble des acteurs sur le sujet (chapitre 3),
  - Identifier les facteurs de stress au travail (chapitre 4),
  - Développer les actions de prévention de stress au travail (chapitre 5),
  - Mettre en place et accroître la capacité de veille et de suivi (chapitre 6).

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

Dans le domaine du stress au travail, il ne s'agit pas d'attendre d'avoir à en faire le constat, mais bien d'anticiper sur les situations possibles de stress au travail.

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

#### Article 8. Sensibilisation et formation de l'ensemble des acteurs

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

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

Seront ainsi destinataires de ces actions de sensibilisation et formation :

- les managers à tous les niveaux, y compris les directeurs et les animateurs du personnel commercial,
- les chefs de projets afin de mieux intégrer les incidences sur l'organisation et les processus de travail des projets et adaptations qu'ils conduisent,
- les équipes RH, dans leur rôle de facilitation des relations sociales au sein des équipes et d'accompagnement des salariés,
- les équipes de santé au travail autonomes : les médecins du travail et infirmières, dans leur mission générale concernant la santé en milieu de travail,
- les CHSCT, dans leur rôle général relatif aux conditions de travail,
- l'ensemble des salariés.

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

### Chapitre 4. Identification des facteurs

Au-delà d'une sensibilisation et d'une formation renforcée des acteurs sur la prévention du risque relatif au stress au travail, un état des lieux devra être dressé des situations qui peuvent engendrer du stress et de leurs composantes afin de mieux intervenir par des mesures tant préventives que curatives.

Handwritten notes and signatures on the right side of the page:

- 24
- CB
- MV
- B
- 113
- P.R.
- 7
- de
- AB
- CD
- DB
- CS

## Article 9. Mise en place d'un diagnostic

Pour agir efficacement, les parties signataires estiment nécessaire d'objectiver par une approche collective la situation des salariés, en évaluant et en identifiant les facteurs de stress professionnels potentiels, en vue de déterminer les plans d'action ou corrections à mettre en œuvre.

### Article 9.1. Des principes directeurs

Les modalités de déploiement correspondantes doivent respecter les principes suivants :

- l'évaluation au niveau de l'entreprise doit être homogène notamment sur ses différents établissements afin de permettre des comparaisons, et d'établir des priorités dans les actions à mettre en œuvre,
- l'entreprise fera appel à un prestataire externe spécialisé sur la question du stress au travail afin de garantir une neutralité d'analyse ; le comité de prévention du stress au travail sera associé à la sélection du prestataire,
- le diagnostic doit permettre de construire des analyses collectives de la situation en matière de stress professionnel pour les différentes populations de l'entreprise ; pour ce faire, les analyses pourront être réalisées suivant des critères appropriés au contexte de secteur de l'entreprise (géographique, genre, catégories socioprofessionnelles, etc.),
- 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,
- la communication la plus large sera faite auprès des salariés, en appui à la réalisation de ce diagnostic.

### Article 9.2. Une méthodologie adaptée

La méthode retenue pour réaliser le diagnostic doit voir émerger les informations en vue de dégager des pistes d'action, afin de déterminer un traitement d'ensemble approprié et améliorer ainsi la politique de prévention dans ce domaine.

AXA France s'engage à conduire une enquête exhaustive auprès de ses salariés qui constitue un signe politique fort dans le cadre :

- d'une démarche qui montre l'intérêt de l'ensemble de l'entreprise pour le sujet : une façon, déjà, d'y apporter une réponse,
- d'une méthode sans exclusion en associant tous les collaborateurs,
- d'une contribution active des collaborateurs : tous peuvent s'exprimer, sur un sujet en général impliquant et motivant,
- d'un effectif de répondants qui permette des analyses plus fines.

L'enquête sera mise en œuvre dans les meilleurs délais, et au plus tard d'ici le premier trimestre 2011.

## Article 10. Mise en place d'indicateurs de suivi

### Article 10.1. Orientations RSG

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

Ces indicateurs doivent être choisis notamment dans les domaines suivants (selon concertation dans le cadre de l'Observatoire du Stress) sans que cette liste soit exhaustive :

- Absentéisme maladie
- Turn-Over
- Prise et reliquat des congés

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including initials like "F.R.", "D.B.", "G.S.", "J.A.", "A.D.", "B.", "M.", "C.D.", "8", "de RB", and "CD".



- Nombre de visites médicales à l'initiative du salarié
- Nombre de visites médicales à l'initiative du médecin
- Nombre d'examens spécifiques.

### Article 10.2. Démarche AXA France

Au niveau AXA France, et dans le prolongement des orientations de la RSG, les partenaires sociaux estiment nécessaire de mettre en place des indicateurs de suivi au plus près de la réalité du terrain, susceptibles de révéler secteur par secteur les signes avant-coureurs de situation de stress au travail.

L'enquête fera émerger les indications clés permettant de déterminer les indicateurs à retenir puis à suivre au niveau d'AXA France.

Ces indicateurs seront précisés ou adaptés à différents niveaux (géographique, genre, catégories de personnels), afin de couvrir le plus de situations de travail possibles.

On peut d'ores et déjà envisager la durée et l'aménagement du temps de travail, l'absentéisme, les accidents de travail et de trajet, les maladies professionnelles et tout autre indicateur pertinent issu notamment du bilan social. Le choix et l'analyse des indicateurs de suivi pour AXA France seront discutés au sein du Comité de Prévention du Stress au Travail (cf infra article 13.2.)

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

- les Services de Santé au travail et notamment les Médecins du travail, les infirmières du travail et les assistantes sociales, dont la mission est d'éviter toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail, seront conseils sur les indicateurs santé.

A ce titre, ils contribueront à la coordination des moyens et protocoles de surveillance médicale.

- les CHSCT, dont la mission est de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés et à l'amélioration des conditions de travail, apporteront leur savoir et leur éclairage technique de façon continue.

Un point périodique sera établi en séance plénière sur ces sujets, et toute communication utile sera faite auprès du Comité de Prévention du Stress au Travail (cf infra article 13).

Ainsi, les Médecins du travail et les CHSCT :

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

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

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

### Article 11. Accompagner les projets de changement

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

*Handwritten signatures and initials:*  
 LA  
 CB  
 MR  
 UB  
 CD  
 AC  
 RB  
 F.R. (G)

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

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

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

Lors de la présentation des projets aux instances, le dossier présenté exposera les éventuelles incidences en matière de conditions de travail, englobant la santé au travail ; dans le cadre de projets de transformation susceptibles d'emporter des conséquences importantes en matière de conditions de travail, le Comité Central d'Entreprise, en concertation avec la Direction, pourra solliciter l'aide du Comité de Prévention du Stress.

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

## Article 12. Sécuriser l'évolution de l'environnement de travail

### Article 12.1. En associant les salariés aux changements

#### 12.1.1. En les anticipant

Une démarche d'anticipation, sans préjudice du rôle des institutions représentatives du personnel, pourra être proposée à ceux des salariés concernés par un projet important, ayant des conséquences significatives sur leurs conditions de travail, afin de prévenir toute situation de stress au travail.

Cette démarche comportera une possibilité d'intégration de managers et salariés parties prenantes du projet considéré dans l'équipe projet chargée de concevoir celui-ci, en pleine connaissance des problématiques opérationnelles.

#### 12.1.2. En participant au suivi

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

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

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

### Article 12.2. En impliquant le management

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

Elle s'attachera en particulier à faire prendre conscience à l'ensemble de la ligne managériale de l'importance de privilégier une bonne relation de travail, par exemple à travers des réunions d'équipe et, dans cette perspective, à organiser une approche RH favorisant les échanges réguliers entre

*Handwritten signatures and initials:*  
JA  
MC  
CB  
B  
UB  
F.R. DB 10  
AC  
CS  
RB

managers et salariés à propos de leur travail, leur rôle et les conditions de sa réalisation afin d'éviter d'éventuelles situations d'isolement ou de perte de repères.

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

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

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

### **Article 12.3. En œuvrant avec les CHSCT et la Médecine du travail**

Une réflexion globale sera engagée avec les CHSCT et les Services de Médecine du travail autour des causes possibles ou avérées de stress en milieu de travail, basée notamment sur l'enquête globale à laquelle il sera procédé.

Dans ce cadre, les Services de Médecine du travail pourront être amenés à être conseils sur les conséquences en matière de santé de certaines évolutions de l'entreprise et sur le choix des actions à mener, leur déploiement et leur pertinence.

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

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

### **Article 12.4. En donnant aux salariés l'accès à différents dispositifs de soutien personnel**

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

AXA France, dans le cadre de la prise en charge le plus en amont possible des situations de stress au travail, organisera et prendra en charge financièrement la possibilité pour le salarié de recourir, en fonction de ses besoins, à deux types de dispositifs de soutien.

#### **12.4.1. Mise en place d'un numéro vert**

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

Dans cette perspective, AXA France mettra en place un « numéro vert » permettant, en cas de besoin, aux collaborateurs d'entrer en contact, dans l'anonymat le plus absolu, avec un personnel médical formé au soutien et à l'accompagnement psychologique des personnes par téléphone, ceci dans le respect du secret médical.

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

#### 12.4.2. Cellule de soutien psychologique

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

L'accès à ce dispositif pourra être :

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

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

## Chapitre 6. Suivi du dispositif de prévention relatif au stress au travail

Outre l'identification des situations potentielles de stress au travail, une démarche de prévention efficace doit prévoir un suivi adapté de l'évolution de ces situations et des indicateurs associés permettant de pallier les cas éventuels de risques.

### Article 13. Mise en place d'un Comité de Prévention du Stress au Travail au niveau d'AXA France

Pour le suivi du présent accord et la coordination des actions en matière de stress au travail, il est mis en place un Comité de Prévention du Stress au Travail, complémentaire aux CHSCT et sans préjudice des compétences de ceux-ci, dont le fonctionnement et les missions sont définies ci-après.

#### Article 13.1. Composition

Le Comité de Prévention du Stress au Travail sera composé des représentants des organisations syndicales représentatives signataires et des représentants de la Direction :

- Les représentants des organisations syndicales représentatives signataires comprennent :
  - o 2 membres par organisation syndicale représentative signataire
  - o complétés de 8 membres répartis entre organisations syndicales précitées, selon une distribution proportionnelle au plus fort reste, basée sur les résultats des dernières élections des titulaires du 1<sup>er</sup> tour des Comités d'Etablissement, étant précisé que les OS feront la part légitime des détenteurs de mandats de membres des CHSCT dans le choix de leurs représentants.
- Les représentants de la Direction.
- La médecine du travail sera associée aux travaux menés par le Comité de Prévention du Stress au Travail.

#### Article 13.2. Rôle

Le Comité de Prévention du Stress au Travail est appelé à se réunir, pendant la durée du présent accord :

- deux fois par an

JA  
CB  
ML  
F.R. DB  
CD  
12  
VB  
RB  
AC  
GB

- éventuellement complété d'autres séances sur accord conjoint de la Direction et d'au moins une organisation syndicale représentative signataire, notamment lors de la première année suivant la date de signature du présent accord.

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

- contribuer à la détermination des indicateurs d'entreprise notamment dans le cadre des domaines communs retenus au niveau du groupe, afin de constituer :
  - o à tout le moins le socle d'indicateurs nécessaire à la vision d'ensemble du périmètre de la RSG (cf accord RSG du 25.02.2010 sur le Stress au Travail – articles 8 et 11.2.)
  - o ainsi que, le cas échéant, des indicateurs complémentaires pertinents au niveau de l'entreprise eu égard notamment aux travaux et propositions du Comité de Prévention du Stress d'une part et des CHSCT d'autre part (cf article 10 ci-dessus).
- suivre ces indicateurs et leur évolution,
- faire le bilan des actions menées ; à ce titre, il se verra présenter une synthèse annuelle des projets de changements examinés en information et/ou consultation devant les instances représentatives du personnel (cf supra article 11), notamment au regard des incidences en matière de conditions de travail, englobant la santé au travail.
- promouvoir les bonnes pratiques identifiées au sein de l'entreprise,
- identifier et proposer toute action de prévention du stress et des conditions de travail,
- aménager le dispositif au regard de démarches probantes identifiées au niveau de la RSG.

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

#### Article 14. Veille de proximité

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

### Titre IV. Dispositions générales relatives à l'accord

#### Article 15. Durée, Effet, Révision

##### Article 15.1. Durée - Effet

Le présent accord est à durée déterminée et s'applique sur le périmètre AXA France après consultation du Comité Central d'Entreprise à partir de sa date d'effet jusqu'au 31 décembre 2012.

Il prendra effet à sa date de signature.

Cet accord à durée déterminée cessera tout effet au 31 décembre 2012.

Les parties signataires conviennent de se rencontrer, dans les six mois précédant le terme du présent accord afin d'examiner l'adéquation du dispositif et d'étudier les modalités de son éventuel renouvellement.

##### Article 15.2. Révision

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

- en cas d'évolution des dispositions légales, conventionnelles ou interprofessionnelles en vigueur ;
- dans l'hypothèse de changements fondamentaux dans l'organisation économique d'AXA en France susceptible d'impacter l'organisation sociale d'AXA France.

Au cas où les conditions de l'environnement économique et social viendraient à être modifiées substantiellement, les dispositions inscrites dans le présent accord pourraient être remises en cause et feraient alors l'objet d'une rencontre entre les signataires pour étudier les suites à y donner.

JA  
CB  
CIB  
CD  
F.R.  
RB

**Article 16. Publicité**

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

- à la Direction Départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle des Hauts de Seine,
- auprès du secrétariat greffe du Conseil de Prud'hommes de Nanterre.

Fait à Nanterre, le 16 juin 2010

*Handwritten notes and signatures:*  
JA  
CB  
YCB  
de  
CD  
14  
F.R.  
G  
M  
V  
PB