

Accord triennal d'amélioration des organisations, des conditions de travail, de la qualité de vie au travail au quotidien et de la prévention des risques et de la pénibilité

Personnel au Sol

2015-2017

SOMMAIRE

PREAMBULE

- A. Eléments de contexte
- B. Architecture de l'accord

CHAPITRE 1 : RENFORCER L'ARTICULATION ENTRE LES DISPOSITIFS LOCAUX ET TRANSVERSES

- 1.1. Rappel des rôles respectifs des directions de l'entreprise
- 1.2. Renforcement des dispositifs d'action pour la durée du présent accord

CHAPITRE 2 : DEVELOPPER LES DISPOSITIFS D'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL, DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (QVT) ET DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

- 2.1. Développement de la qualité des relations de travail
- 2.2. Accélération du développement du télétravail
- 2.3. Mise en œuvre d'expérimentations visant l'amélioration des organisations et conditions de travail
 - 2.3.1. Partage de poste (« Job-sharing ») pour les salariés à temps partiel
 - 2.3.2. Bonnes pratiques de collaboration professionnelle pour une meilleure gestion du temps de travail et du temps personnel
 - 2.3.3. Expérimentation d'une nouvelle forme d'aide au temps partiel
- 2.4. Développement des formules de polyvalence et de polyvalence/bivalence
- 2.5. Reconstitution du DESSP et déploiement du nouvel outil de diagnostic rapide (le diagnostic flash)
- 2.6. Renforcement du dispositif des Groupes Pluridisciplinaires de développement de la QVT et de prévention des RPS
- 2.7. Créer de nouveaux dispositifs de prévention des RPS
 - 2.7.1. Développement de la prévention des incivilités et violences externes
 - 2.7.2. Prévention des risques liés à l'usage de substances psychoactives

CHAPITRE 3 : PREVENIR LA PENIBILITE ET LES RISQUES POUR LA SANTE PHYSIQUE

- 3.1. Travail de nuit
- 3.2. Adaptation et aménagement des postes de travail pour améliorer leur ergonomie et réduire la pénibilité des tâches
- 3.3. Autres actions transverses prioritaires de prévention
 - 3.3.1. Prévention contre les risques de circulation
 - 3.3.2. Prévention contre les chutes de hauteur
- 3.4. Aménagement des fins de carrière

CHAPITRE 4 : DEVELOPPER DE NOUVEAUX DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT

- 4.1. Accompagnement des salariés
 - 4.1.1. Aide aux aidants familiaux (parents dépendants)
 - 4.1.2. Délai d'envoi de la prolongation des arrêts maladies
 - 4.1.3. Dispositifs d'aide à la recherche de garde d'enfants en urgence
 - 4.1.4. Amélioration du dispositif des prêts sociaux à taux 0%
- 4.2. Accompagnement des managers, des RH et des référents QVT
 - 4.2.1. Accompagner les managers pour favoriser le management de la QVT et la prévention des RPS au quotidien
 - 4.2.2. Poursuivre l'accompagnement du réseau RH
 - 4.2.3. Accompagnement des référents QVT
- 4.3. Accompagnement des syndicats et des représentants des salariés

CHAPITRE 5 : CLAUSES GENERALES

- 5.1. Champ, date et durée d'application
- 5.2. Adhésion
- 5.3. Révision de l'accord
- 5.4. Publicité et dépôt légal

ANNEXES

- Annexe 1 : Charte de prévention des harcèlements au travail
- Annexe 2 : Charte de prévention des risques liés à l'alcool
- Annexe 3 : Dispositif de prévention du stress
- Annexe 4 : Dispositif de prévention des harcèlements moral et sexuel au travail
- Annexe 5 : Dispositif de prévention des conduites suicidaires
- Annexe 6 : Dispositif de prévention des risques liés aux troubles psycho-traumatiques
- Annexe 7 : Dispositif de prévention des risques liés à l'alcool
- Annexe 8 : Groupes Pluridisciplinaires de développement de la QVT et de prévention des RPS
- Annexe 9 : Informations, formations et sensibilisations des acteurs à la QVT : état des lieux des actions poursuivies
- Annexe 10 : Définition du rôle des différents acteurs
- Annexe 11 : Dispositifs de sensibilisation et de communication : récapitulatif des Fiches d'Actions Pratiques (FAP) et des Fiches Conseils (FC)

PREAMBULE

A. Eléments de contexte

La souplesse d'adaptation constitue un avantage concurrentiel de plus en plus décisif pour toute compagnie aérienne qui la développe, dans des secteurs du transport aérien (Passages, Cargo, Maintenance) en mutation perpétuelle et rapide, soumis à une pression environnementale forte, qu'elle soit politique, commerciale ou médiatique.

Dans un contexte économique de concurrence exacerbée sur tous les réseaux et marchés, et d'incertitude sur l'évolution de la recette unitaire, Air France doit sans cesse s'adapter et innover en s'appuyant sur les femmes et les hommes de l'entreprise.

Cette adaptation permanente d'Air France à ces réalités devra se traduire par des ajustements ciblés des activités, des organisations, des métiers, des compétences et des systèmes d'information.

Par ailleurs, les attentes des salariés se modifient, en parallèle d'évolutions sociétales, rendant indispensable une politique d'amélioration continue de la qualité de vie au travail et de la prévention.

Aussi, dans l'esprit et la continuité de sa politique RH menée depuis l'Accord Pour Progresser Ensemble (APPE) de 2002, les parties signataires souhaitent favoriser les progrès d'organisation et accompagner les projets de changement à l'origine d'évolutions organisationnelles, technologiques et métiers, en prenant en compte le plus en amont possible les impacts humains et en intégrant pleinement les dimensions « conditions et environnement de travail » et « prévention de la pénibilité » dans leurs objectifs.

Elles partagent ainsi la volonté d'aller plus loin, dans un contexte qui reste celui du redressement de l'entreprise, marqué par la recherche de l'amélioration simultanée :

- des conditions de travail des salariés Air France, de leur qualité de vie au travail, de la prévention en matière de Santé Sécurité au Travail et de la prévention de la pénibilité ;
- de l'efficacité économique des organisations de travail.

L'adoption d'une définition partagée de la QVT est nécessaire à la structuration des actions à mener dans le cadre du présent accord. Il est donc proposé de retenir celle de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 19 Juin 2013 ci-après :

« La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise.

Elle 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.

Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise. Elle est un des éléments constitutifs d'une responsabilité sociale d'entreprise assumée.

Sa définition, sa conduite et son évaluation sont des enjeux qui doivent être placés au cœur du développement du dialogue social (...).

Aussi, la qualité de vie au travail nécessite qu'aucune forme de discrimination n'existe et ne soit tolérée dans l'entreprise autant dans les conditions de l'accès à l'emploi et à la promotion, que dans la politique salariale et les autres déterminants des conditions de travail. »

Les parties signataires conviennent donc que le développement de la QVT au quotidien est un choix stratégique qui bénéficie aux salariés et à l'entreprise en termes de bien-être au travail et de gains en performance par l'implication et la mobilisation de tous.

B. Architecture de l'accord

Pour faire en sorte que les approches par la QVT soient un élément à part entière de la performance opérationnelle, commerciale, économique et sociale, les parties conviennent de s'engager sur une démarche d'amélioration des organisations et conditions de travail prévoyant 4 axes d'enrichissement de la démarche d'Air France :

- Un dispositif spécifique d'appui aux démarches locales de prévention et d'amélioration des conditions de travail, au travers d'accompagnements méthodologiques et techniques permettant la réalisation de diagnostics puis la mise en œuvre d'actions concrètes et ciblées ;
- Un volet d'amélioration des conditions et de la qualité de vie au travail, et de prévention des RPS, par la poursuite et le renforcement d'actions/dispositifs transverses permettant de mieux adapter les ressources aux charges à assurer en propre, de trouver des solutions favorisant à la fois la souplesse organisationnelle et l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ;
- Un volet de « prévention de la pénibilité et des risques physiques », au travers d'outils, dispositifs et plans d'action concrets qui contribuent à évaluer et réduire les situations d'exposition aux risques (travail de nuit, pénibilité des tâches de travail incluant les contraintes posturales et situations de manutentions manuelles de charge,...), à favoriser l'adaptation et l'aménagement des postes de travail et à permettre au volontariat l'aménagement des fins de carrière ;
- Des dispositifs complémentaires d'accompagnement des salariés et de l'ensemble des acteurs (managers, réseau RH, référents QVT, préventeurs SST, réseau médico-social, organisations syndicales, CHSCT)

Au-delà de ces nouvelles dispositions concrètes, parfois expérimentales, développées dans le corps du texte, les parties signataires réaffirment leur attachement à la poursuite de dispositifs éprouvés, qui figurent en annexe (bien que faisant partie intégrante du présent accord) et qui restent par conséquent totalement valables sur la période couverte par ce nouvel accord.

De même, les parties signataires s'attacheront, au cours des négociations menées courant 2015, à poursuivre au-delà de décembre 2015 des démarches en faveur du maintien dans l'emploi et de la prévention de la désinsertion professionnelle des salariés exposés aux différents facteurs de pénibilité (et notamment les actions pour l'insertion durable des jeunes et l'emploi des salariés seniors).

L'intégralité des dispositions du présent accord est applicable pour la période allant du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2017.

CHAPITRE 1 : RENFORCER L'ARTICULATION ENTRE LES DISPOSITIFS LOCAUX ET TRANSVERSES

1.1. Rappel des rôles respectifs des directions de l'entreprise

- La Direction Générale définit les politiques visant l'amélioration simultanée :
 - des conditions de travail des salariés Air France, de leur qualité de vie au travail et de la prévention en matière de Santé Sécurité au Travail, au-delà du respect des obligations légales de moyens et de résultat en la matière ;
 - de l'efficacité économique des organisations de travail.

Elle fixe les objectifs des responsables délégués, dans le cadre des arbitrages budgétaires globaux.

- Les chefs d'établissement délégués du Directeur Général sont responsables des orientations économique et sociale de leur entité, intégrant les décisions prises en matière d'organisation et de conditions de travail. Ils sont également responsables du bon fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel (CE, CHSCT, DP).
- Les directions supports transverses et fonctionnelles en charge du Système de Management Intégré (SMI), de la Santé, Sécurité au Travail (SST) et des politiques RH (incluant les volets médico-sociaux) ont plusieurs rôles :
 - Un rôle d'appui au déploiement des politiques transverses ;
 - Un rôle de définition et de mise à disposition d'outils, de méthodes et de ressources transverses permettant la mise en œuvre des politiques en faveur de l'amélioration des organisations et conditions de travail, et favorisant l'atteinte des objectifs fixés en la matière ;
 - Un rôle d'animation des réseaux spécialisés en charge d'aider les chefs d'établissement et leurs subdélégués dans leur entreprise.

En complément de ce rappel sur les rôles respectifs des différentes directions de l'entreprise en matière d'organisation, de condition et qualité de vie au travail et de prévention des risques, l'annexe 10 au présent accord définit le rôle des différents acteurs qui sont sollicités pour participer aux actions de la prévention, dans le cadre des démarches pluridisciplinaires.

1.2. Renforcement des dispositifs d'action pour la durée du présent accord

Au-delà des dispositifs énumérés et repris en annexe au présent accord pour faciliter et renforcer l'articulation entre les dispositifs d'actions locaux et transverses, les parties signataires s'entendent sur la définition et la mise en place des nouveaux dispositifs suivants, destinés à améliorer l'action globale de l'entreprise :

- 1.2.1. Mise en place d'un **chef de projets transverses à la DGRH**, qui intervient en soutien et en conseil aux directions opérationnelles sur la définition et le déploiement des projets visant l'amélioration des organisations et conditions de travail, dans le respect des accords en vigueur et des engagements contractuels pris.

Il interviendra en particulier en accompagnement méthodologique et technique des projets majeurs d'amélioration de l'adaptation des horaires à la variation de charge qui seront approfondis et déployés dans les différentes entités. L'objectif sera ainsi d'assurer une meilleure cohérence transverse en matière d'organisation des temps de travail, d'améliorer le partage des bonnes pratiques entre les directions sur les initiatives locales et de veiller à la prise en compte de la dimension « conditions de travail » dans les changements touchant les horaires.

Rattaché au Directeur des Affaires Sociales et Prévention d'Air France, le titulaire du poste agit en étroite collaboration avec les différents services qui définissent fonctionnellement la politique RH de l'entreprise sous l'autorité du Directeur Général Adjoint Ressources Humaines et Politique Sociale (juridique, dialogue institutionnel et IRP, développement ressources humaines, prévention et Qualité de Vie au Travail,...).

1.2.2. Mise en place d'un **observatoire paritaire de la Qualité de Vie au Travail**, avec les organisations syndicales signataires du présent accord, afin de :

- Favoriser la mise en place d'éventuelles expérimentations et le partage de pratiques innovantes (outils, dispositifs internes et externes,...) en faveur de l'amélioration des organisations et des conditions de travail, et du développement de la QVT ;
- Formuler des recommandations communes à destination des différents acteurs de l'entreprise

Au-delà d'une mission de prospective sur le travail, les organisations et leurs évolutions, l'observatoire paritaire de la QVT bénéficiera des prérogatives d'un comité de suivi, avec pour principales missions :

- De suivre et évaluer les actions déployées, notamment celles relatives à l'amélioration de l'adaptation aux enjeux de variation de charge
- De suivre l'utilisation des budgets spécifiques alloués sur la période de l'accord (cf. articles 1.2.3 et 1.2.4),
- D'approfondir des sujets spécifiques touchant à la qualité de vie au travail,
- D'examiner les retours d'expériences prévus sur différents dispositifs,
- D'identifier des pistes d'amélioration.

Des indicateurs de suivi des actions déployées et de leurs effets seront régulièrement partagés dans le cadre de cet observatoire paritaire :

- taux de réalisation par établissement des plans d'actions SMI RH ;
- nombre de managers et autres acteurs de la QVT ayant suivi les différentes formations présentiellelles proposées pour développer la QVT au quotidien ;
- nombre de managers ayant recours à la grille d'auto-évaluation pour favoriser le management de la QVT et la prévention des RPS ;
- nombre de réunions des Groupes Pluridisciplinaires Corporate et d'Etablissement tenues ; nombre de Groupes Pluridisciplinaires Locaux constitués et nombre de réunions de GPL ;
- nombre d'actions favorisant les espaces d'expression et de dialogue des salariés sur la QVT (cf. article 2.1) ;
- nombre de réunions d'information et de démultiplication managériales sur la situation de l'entreprise/de l'entité, les plans d'actions et les projets de changement mis en œuvre ;
- nombre de projets de changement utilisant les outils et démarches QVT ;
- nombre d'interventions ergonomiques ;
- nombre de recours à l'outil du diagnostic flash ;
- résultats du DESSP / plans d'action
- résultats d'enquêtes RH ayant trait à la QVT

D'autres indicateurs complémentaires adaptés au suivi des actions déployées et à l'évaluation de leur efficacité feront l'objet d'un partage au sein de l'observatoire paritaire.

Co-animé par le responsable Corporate Qualité de Vie au Travail et le chef de projets transverses de la DGRH (cf. article 1.2.1), l'observatoire paritaire de la QVT est composé du médecin coordonnateur et de représentants de la direction en fonction de l'ordre du jour, ainsi que de 2 représentants par organisation syndicale signataire de l'accord.

Il se réunira 3 fois par an et, à titre exceptionnel, en fonction de l'actualité, à la demande de la Direction ou d'au moins deux organisations syndicales signataires.

1.2.3. Définition d'un **budget triennal spécifique, d'appui à la démarche d'amélioration des conditions de travail**, permettant notamment la réalisation de diagnostics externes et l'initialisation de mesures concrètes.

Ce budget est géré par la DGRH. Il sera rendu compte de son utilisation au sein de l'observatoire paritaire, mentionné à l'article 1.2.2 du présent accord.

1.2.4. **Développement des études et interventions ergonomiques** au sein de chaque entité (et notamment dans les directions opérationnelles) par :

- la prolongation du recours à des ressources complémentaires adaptées aux côtés des ergonomes internes au-delà du 31 décembre 2015 et pour toute la durée du présent accord ;
- la majoration du budget triennal mentionné à l'article II-6 de l'accord collectif relatif au contrat de génération (2013-2015), signé par toutes les organisations syndicales représentatives au niveau de l'entreprise pour le personnel au sol (provision d'un budget de 650 K€, versus 450 K€) pour la période 2015-2017. Ce budget alloué aux interventions ergonomiques, qui s'ajoute au budget triennal défini à l'article 1.2.3, sera géré par la DGRH. Il sera également rendu compte de son utilisation au sein de l'observatoire paritaire, mentionné à l'article 1.2.2 du présent accord.

1.2.5. **Lancement d'une étude sur l'absentéisme et le présentéisme** au grain des établissements, incluant un diagnostic sur nos outils/indicateurs de suivi et une analyse de la situation (cartographie et enjeux). Celle-ci sera partagée avec l'observatoire paritaire de la QVT. Cette étude devra déboucher sur des propositions d'actions concrètes permettant de mieux manager et réduire l'absentéisme.

Leur mise en œuvre concrète fera l'objet d'une présentation dans les CHSCT concernés, dans le cadre de leurs prérogatives.

1.2.6. **Participation aux travaux menés avec le CREAPT** (Centre de Recherche sur l'Expérience, l'Age et les Populations au Travail), en association avec d'autres grandes entreprises (Airbus, Renault, la Poste), et cofinancement de ceux-ci.

Ce programme de recherche, qui mobilise ministères, entreprises, universités et institutions de recherche, mène une analyse conjointe des évolutions démographiques dans les populations au travail, des transformations qui s'opèrent dans les entreprises, et notamment celles qui affectent les parcours professionnels, afin de favoriser l'identification et le déploiement d'actions anticipatrices dans ces domaines.

Le projet, financièrement soutenu par l'ANR (Agence Nationale de la Recherche), portera en particulier sur la thématique "fragilisation des salariés et parcours professionnels", dont Air France constituera un des terrains d'étude.

Les thèmes principaux développés seront :

- salariés soumis à des restrictions d'aptitude médicale,
- salariés seniors confrontés à la charge cognitive induite par les NTIC (Nouvelles technologies de l'Information et de la Communication).

Cette action de partenariat vise à enrichir la démarche de l'entreprise en faveur du maintien en activité et de la prévention de la désinsertion professionnelle des salariés particulièrement exposés aux facteurs de pénibilité.

CHAPITRE 2 : DEVELOPPER LES DISPOSITIFS D'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL, DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL (QVT) ET DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

Tout au long de la dernière décennie, devant surmonter de nombreuses difficultés économiques (liées à des crises sanitaires, géopolitiques, financières ou au développement de la concurrence sur ses marchés), Air France a su se doter et développer des leviers d'amélioration des conditions de travail et de prévention, et des textes innovants (chartes éthiques et sociales du Groupe Air France KLM, accord triennal de méthode et de prévention des risques psychosociaux et pour le développement de l'équilibre de la vie au travail signé en mars 2010, charte de prévention des harcèlements, charte de prévention des risques liés à l'alcool, plan d'accompagnement QVT de Transform 2015 mis en place en 2013,...) encadrant la politique volontariste de l'entreprise en la matière.

Ces engagements se sont ainsi concrétisés par :

- le déploiement d'un outil de diagnostic (actuellement le Dispositif d'Evaluation et de Suivi du Stress Professionnel (DESSP), piloté par la médecine du travail ;
- des dispositifs de prévention des RPS de plus en plus complets (prévention du stress, prévention des harcèlements moral et sexuel au travail, prévention des conduites suicidaires, prévention des risques liés aux troubles psycho-traumatiques, prévention des risques liés à l'alcool,...), qui ont donné lieu à des actions de communication (Fiches d'Actions Pratiques (FAP) et Fiches Conseils (FC)), de sensibilisation et de formation ;
- des instances de pilotage et de coordination des actions de prévention, instituées à tous les niveaux de l'entreprise et intégrant des représentants de CHSCT (Groupes Pluridisciplinaires au niveau de l'entreprise, au niveau des établissements et au niveau local) de formules organisationnelles de méthodologies et de modules de formation (en particulier à destination des managers) ;
- l'intégration des objectifs en matière de QVT et de prévention des risques psychosociaux dans les contrats d'objectifs des Systèmes de Management Intégrés signés par les Directeurs Généraux Adjointes ;
- la mise en place d'outils d'évaluation et d'anticipation des impacts humains dans les projets de changement (SHELL, Reason), intégrés dans la méthodologie de conduite du changement (Dynamic) ;
- des formules d'organisation du travail (développement du temps partiel sur volontariat individuel, développement du télétravail,...) ;
- le renforcement de l'attention portée au salarié, par un meilleur accompagnement des étapes de la vie professionnelle (déploiement du Cycle Annuel de Progrès).

Au-delà de ces leviers existants, de l'action des réseaux managériaux et RH, de l'action des réseaux spécialisés et pluridisciplinaires (médecine du travail et personnels infirmiers, assistantes sociales, ergonomes, préventeurs SST, référents QVT, CEMA,...) et des mesures prévues au chapitre 1, les parties signataires conviennent des axes de travail suivants, qui feront l'objet de points d'avancement périodiques lors de l'observatoire paritaire.

2.1. Développement de la qualité des relations de travail

Une des dimensions de la satisfaction, du bien-être et de l'épanouissement de chacun dans son travail provient de la qualité de ses relations professionnelles, sociales et humaines fondée sur le respect mutuel entre les personnes et le respect du rôle de chacun.

Entretenir de bonnes relations avec ses collègues de travail et son réseau professionnel permet une meilleure coopération et un soutien en périodes difficiles. Le sentiment d'appartenance à l'équipe ajoute également à son bien-être.

Par ailleurs, établir des règles de bonne conduite dans les établissements à fort déséquilibre de population permet de contribuer à la bonne intégration des femmes dans des équipes majoritairement masculines, et inversement.

La nature, l'ampleur et la qualité de ces relations dépendent :

- de la symétrie des attentions : un principe de management à promouvoir car la qualité du service rendu aux clients reflète la qualité de l'attention portée à chacun dans l'entreprise,
- de la considération portée au salarié par sa hiérarchie et ses collègues, du respect et de l'attention portés à l'autre, du climat de confiance, de l'écoute et de la communication,
- des liens sociaux tissés entre les salariés.

Aussi, les parties signataires souhaitent renforcer le sens du collectif et de la coopération au travail par des dispositifs et des actions managériales pour davantage de dialogue et de solidarité. Cela passe par des actions locales (avec appui possible des équipes centrales) concrètes, en faveur de trois axes :

- **Développement d'espaces d'expression et de dialogue des** salariés sur la qualité du travail, la qualité de vie au travail et sur la manière dont elles évoluent

Ces espaces d'expression et de dialogue seront favorisés au travers :

- o d'actions managériales, menées au-delà des réunions de service ou d'équipes, permettant aux salariés de s'exprimer et de suggérer des pistes d'amélioration sur leur travail (organisation, contenu, conditions, environnement), ceci afin de corriger les difficultés ou dysfonctionnements éventuels ;
- o d'appels à la créativité et à l'innovation, dans le cadre de Démarche d'Innovation Participative (DIP) ;
- o d'enquêtes RH, menées auprès des personnels, traitant notamment de la question de la QVT ; une synthèse de ces enquêtes sera présentée à l'observatoire paritaire.

Dans le cadre de ces différentes démarches de recueil d'avis et d'idées, il sera veillé à organiser un retour auprès des salariés concernés.

En outre, les parties signataires rappellent trois principes structurants pour l'organisation de ces espaces d'expression et de dialogue :

- o l'expression des salariés doit s'inscrire dans le respect de l'entreprise, de ses responsables, du management et de ses salariés ;
- o ces espaces ne doivent faire obstacle ni au pouvoir hiérarchique du management (et au bon fonctionnement du service) ni aux prérogatives des Instances Représentatives du Personnel ;
- o cette expression ne doit en aucun cas faire l'objet de diffusion externe, notamment sur les réseaux sociaux, d'éléments de nature à servir la concurrence, à discréditer l'entreprise, ses responsables, son management et ses salariés.

- **Développement du « mieux travailler ensemble »**, pour plus d'efficacité collective (notamment en matière de valorisation, de curiosité et d'attention portée à l'autre, d'esprit d'équipe, de confiance réciproque ou encore d'efficacité) et pour améliorer le bien-être au travail.

Sur ce deuxième point d'action, les parties signataires soulignent que le « mieux travailler ensemble » impose également le respect des règles et des attitudes comportementales de civilité, le rejet de toutes formes de violence, intimidation et incivilité, ainsi que le respect de chacun dans sa diversité par le refus des stéréotypes de toutes sortes et de toutes formes de discrimination.

En plus des initiatives locales, un document intitulé « Comment mieux vivre ensemble dans l'entreprise dans le respect et la confiance réciproques » sera élaboré en 2015, partagé avec les organisations professionnelles et porté à la connaissance de l'ensemble du personnel au sol sur la durée de l'accord.

- **Amélioration de l'adaptation des lieux de travail aux situations de travail**, là où l'entreprise a la main sur les infrastructures, pour favoriser le bien-être au travail des salariés et matérialiser certaines pratiques managériales (simplification, transversalité, autonomie, confiance, travail d'équipe,...) jusque dans les environnements physiques proposés, contribuant ainsi à l'efficacité individuelle et collective des salariés.

Sur ce troisième point d'action, au-delà de l'accélération du développement du télétravail qui répond bien aux objectifs ci-dessus explicités et qui fait l'objet de l'article 2.2 du présent accord, les parties signataires insistent sur l'importance d'intégrer les questions d'aménagement des espaces de travail et leur ergonomie dans la conduite des projets de changement, en promouvant le mode participatif. Les dispositions permettant le développement des interventions ergonomiques, prévues par l'article 1.2.4 du présent accord, contribuent notamment à concrétiser cette volonté de mieux adapter les lieux de travail aux situations de travail.

Globalement, la mise en place des deux premiers axes d'actions en faveur du développement de la qualité des relations de travail fera l'objet de la première réunion de l'observatoire paritaire, afin d'en définir les modalités pratiques de mise en œuvre et de suivi.

Concernant le 3^{ème} axe, un point semestriel sur les interventions ergonomiques sera fait dans le cadre des observatoires paritaires.

2.2. Accélération du développement du télétravail

Les parties signataires réaffirment leur attachement au développement du télétravail, de manière encadrée, à tous les niveaux de l'entreprise et dans les activités compatibles avec cette forme d'organisation du travail.

Le télétravail constitue pour les salariés volontaires une opportunité de meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, ainsi qu'un levier d'amélioration de la qualité de vie en diminuant le stress issu du temps passé dans les transports. Pour l'entreprise, cette forme d'organisation peut être synonyme de gain d'efficacité (souplesse dans l'organisation du temps et du rythme de travail, concentration accrue sur les plages horaires choisies, réduction de l'absentéisme,...) et de réduction de coûts.

Aussi, en vue de l'accélération du développement du télétravail, le recensement des postes individuellement compatibles avec cette forme d'organisation du travail sera présenté à l'observatoire paritaire de juin 2015.

Par ailleurs, les parties signataires partagent l'importance d'accompagner les managers concernés par la mise en place du télétravail dans leurs équipes.

Ainsi, les actions d'information et d'accompagnement déjà développées localement seront amplifiées et diffusées dans les différentes entités de l'entreprise :

- Guide du télétravail à l'attention des managers,
- Sessions d'information pour aider à organiser le télétravail dans une équipe (principes, conseils, focus sur les outils collaboratifs),
- Sessions de préparation du départ du collaborateur en télétravail,
- E-learning sur le management à distance
- FAP n°5 « Le management à distance : les bonnes pratiques ».

2.3. Mise en œuvre d'expérimentations visant l'amélioration des organisations et conditions de travail

2.3.1. Partage de poste (« Job-sharing ») pour les salariés à temps partiel

Les parties signataires entendent approfondir les expérimentations en matière d'organisation du travail qui permettent :

- A l'entreprise, de proposer des modèles innovants d'organisation du travail permettant d'améliorer notre efficacité collective, en répondant par ailleurs à une forte demande en faveur du temps partiel de manière générale ;
- Au salarié, de faciliter l'accès à des postes (notamment à responsabilité), en intégrant la volonté individuelle d'une meilleure conciliation vie privée/vie professionnelle.

Dans ce contexte, une expérimentation sera menée au volontariat des personnels sur le développement du « partage de poste » (plus communément appelé le « jobsharing »). S'inscrivant dans le cadre d'une activité contractuelle à temps partiel pour les salariés concernés et dans le respect des règles en vigueur en matière de temps de travail, ce modèle d'organisation consiste en un partage d'un poste de travail par deux personnes, qui se retrouvent conjointement responsables des objectifs et des résultats attendus.

Les modalités concrètes (secteurs concernés, conditions d'éligibilité, modalités et délais de mises en oeuvre...) seront discutées en observatoire paritaire.

2.3.2. Bonnes pratiques de collaboration professionnelle pour une meilleure gestion du temps de travail et du temps personnel

Les parties signataires du présent accord souhaitent impulser une dynamique autour de règles de collaborations, notamment entre manager et salarié, qui soient plus respectueuses des contraintes et de la vie privée des personnels.

Cette dynamique se décline dans l'engagement à faire évoluer, notamment par des campagnes de sensibilisation, les pratiques d'utilisation des technologies de l'information et de la communication, et en particulier :

- Le bon usage du téléphone, en veillant à préserver des horaires raisonnables de travail pour les collaborateurs ;
- Le bon usage des e-mails, par la promotion de bonnes pratiques de travail (ne pas céder à l'instantanéité de la messagerie, limitation des envois de courriels hors des heures de bureau ou le week-end).

De plus, les parties signataires souhaitent promouvoir des pratiques favorisant une meilleure gestion du temps de travail et du temps personnel, au travers en particulier de règles d'optimisation des réunions (plage de planification, bonnes pratiques pour garantir une meilleure efficacité,...)

Dans une 1ère phase, une expérimentation de ces bonnes pratiques sur un périmètre restreint (site(s) pilote(s)) sera réalisée et partagée dans le cadre d'un dialogue avec les partenaires sociaux signataires de l'accord. Elles viendront par ailleurs alimenter et enrichir les Fiches d'Actions Pratiques (FAP) et les Fiches Conseils (FC), élaborées et mises à disposition des différents acteurs, en particulier les managers de proximité (annexe 11).

S'agissant spécifiquement des pratiques d'utilisation des technologies de l'information et de la communication, la mise en œuvre d'actions concrètes pourrait *in fine* s'accompagner d'une révision de la charte d'utilisation des NTIC d'Air France.

2.3.3. Expérimentation d'une nouvelle forme d'aide au temps partiel

A la date de signature du présent accord, le temps partiel aidé existe à Air France sous deux formes : le Temps Partiel de Fin de Carrières (TPFC) ou encore le Temps Partiel Aidé dans le cadre des mesures d'accompagnement du plan de réduction des effectifs fondé sur le volontariat (et sans compter les possibilités légales liées à l'utilisation du Compte Epargne Temps ou, à terme, du compte personnel de prévention de la pénibilité).

Compte-tenu d'une forte demande en faveur du temps partiel de manière générale, une nouvelle forme de temps partiel aidé sera expérimentée sur la durée de l'accord, en vue de favoriser la présence de ressources sur les pointes d'activité, sur la base du volontariat.

Ces projets et leurs modalités concrètes de mise en place (secteurs concernés, dispositif et montant de l'aide, conditions d'éligibilité, modalités et délais de mises en oeuvre...) feront l'objet de concertations avec les organisations syndicales, à l'instar des initiatives et projets mis en œuvre pour améliorer l'engagement des ressources au plus près de la charge à assurer en propre et pour développer la souplesse organisationnelle.

2.4. Développement des formules de polyactivité et de polyvalence/bivalence

Dans certains secteurs de l'entreprise, le développement de la polyactivité et de la polyvalence/bivalence constitue une opportunité pour l'entreprise et ses salariés.

S'accompagnant d'actions spécifiques de formation et d'accompagnement, ces formes d'organisation permettent aux salariés de pratiquer des activités nouvelles, de développer et de maintenir leurs compétences, et à l'entreprise de gagner en souplesse organisationnelle.

Afin de bien cadrer ces formules d'organisation et d'en assurer une cohérence transverse, une définition commune aux différentes entités de l'entreprise sera partagée avec les organisations syndicales sur le 1er trimestre 2015.

Le développement de ces différentes formes d'organisation, là où cela améliore l'efficacité des organisations de travail, s'accompagnera d'une réflexion sur la ou les façons les plus adaptées de valoriser ces apports.

Les actions en faveur du développement des formules de polyactivité et de polyvalence/bivalence, ainsi que les réflexions sur les modalités de leur valorisation seront menées avec les organisations syndicales signataires du présent accord.

2.5. Reconduction du DESSP et déploiement du nouvel outil de diagnostic rapide (le diagnostic flash)

Piloté par la médecine du travail, le Dispositif d'Evaluation et de Suivi du Stress Professionnel (DESSP) est un outil de diagnostic, d'aide à l'action et d'évaluation s'inscrivant dans la durée. Après avoir été partagé avec les organisations syndicales, il est déployé dans l'entreprise depuis février

2011. Un retour d'expérience de cet outil sera réalisé, afin de mieux favoriser l'élaboration et le déploiement de plans d'actions issus des diagnostics.

Il est notamment rappelé que :

- Au-delà des diagnostics dans le cadre des périmètres des établissements, il peut être réalisé des diagnostics plus proches du terrain dans le cadre du périmètre de certains CHSCT.
- Cet outil transverse est utilisé dans l'ensemble des entités. Ses résultats accompagnés des plans d'actions de proximité sont présentés au CE et au(x) CHSCT dans chaque établissement ainsi qu'aux GPL quand ils existent.

En outre, l'entreprise souhaite disposer d'un diagnostic rapide et réactif dans des entités. A cet effet, il est proposé de recourir au diagnostic flash. Cet outil n'est pas substitutif au DESSP. Il permet d'identifier, d'analyser et de concevoir des plans d'action de proximité en capacité d'identifier et d'apporter des réponses aux problèmes recensés.

Cet outil sera présenté et partagé avec les organisations syndicales signataires dans les 3 mois suivants l'entrée en vigueur du présent accord.

Cet outil fera également l'objet d'une sensibilisation en direction des managers et salariés pour le faire connaître.

Sur la période de l'accord, un retour d'expérience de l'utilisation de cet outil (recensement des situations à risque et évaluation des plans d'action) pourra être réalisé dans le cadre des GPE, partagé avec les managers concernés et présenté au CHSCT du périmètre. Ce retour d'expérience pourra être diffusé aux parties prenantes concernées. L'observatoire paritaire fera une analyse consolidée du retour d'expérience au niveau de l'entreprise.

2.6. Renforcement du dispositif des Groupes Pluridisciplinaires de développement de la QVT et de prévention des RPS

Les groupes pluridisciplinaires corporate et d'établissement, dont les principes et modalités de fonctionnement sont rappelés en annexe 8, poursuivront leurs actions de prévention des RPS en particulier en prévention primaire par la réalisation et le déploiement de plans d'action au plus proche du terrain. Ils mobiliseront des moyens adaptés pour favoriser l'amélioration de la QVT.

Afin d'améliorer la veille et l'action de proximité sur la QVT et la prévention des RPS, l'entreprise lancera un retour d'expérience sur le fonctionnement (difficultés, bonnes pratiques) des groupes pluridisciplinaires locaux (GPL), avec comme ambition sur la durée de l'accord de créer les conditions d'un recours progressivement plus étendu à ce dispositif.

2.7. Créer de nouveaux dispositifs de prévention des RPS

Comme rappelé en introduction au présent chapitre, des dispositifs de prévention des RPS sont déjà déployés et ont été régulièrement complétés en fonction des besoins. Ceux-ci sont rappelés aux annexes 3 à 8 du présent accord et continueront d'être applicables sur la période couverte par cet accord.

Au-delà de la reconduction de ces différents dispositifs de prévention, les parties signataires soulignent l'importance de maintenir une dynamique de sensibilisation et d'appropriation de ceux-ci par les différents acteurs, en particulier les managers.

Par ailleurs, de nouveaux dispositifs de prévention des RPS seront élaborés et renforcés, dans le cadre de la mise en œuvre de cet accord. Ils porteront notamment sur les 2 thèmes suivants :

2.7.1. Développement de la prévention des incivilités et violences externes

Afin de favoriser la prévention et la gestion des situations de violences et d'incivilités externes, des actions ont été élaborées depuis plusieurs années ou sont en cours d'élaboration à destination des personnels au sol en contact direct avec les clients (*Front Line*, Agences) ou dans les Centres de Relations Clients (CRC).

Ces actions seront poursuivies et renforcées, notamment dans l'accompagnement social, psychologique et juridique, en fonction des besoins des salariés qui en sont victimes, mais également dans la préconisation de postures comportementales appropriées pour gérer ces situations difficiles. Elles feront de plus l'objet d'une communication spécifique.

Ainsi :

- La formation en présentiel pour les managers « Prévenir et gérer les violences et les incivilités (internes et externes) » sera réaménagée et renforcée, conduisant au passage du module d'une demi-journée à une journée entière ;
- Une formation sera envisagée pour les acteurs évoluant en Front Line Clients (agents Services au Client, conseillers de vente,...), avec objectif d'une mise à disposition du module avant le programme été 2015.
- Un kit de sensibilisation pour les salariés concernés sera élaboré.

De plus, l'entreprise s'attachera à développer des démarches de benchmarks et de partage de bonnes pratiques sur les actions de prévention mises en œuvre par d'autres entreprises confrontées à cette problématique.

Ces démarches porteront sur les méthodes d'analyse et les actions en faveur de :

- la prévention des risques de passages à l'acte, qui s'attache à réduire les risques d'expression d'incivilités ou de violence.

Elles contribueront notamment au réaménagement et à l'amélioration des actions de formation et d'accompagnement des salariés et de leur encadrement, pour une meilleure gestion des situations difficiles.

- la prévention des causes d'incivilités et de violences, qui vise à intervenir sur les facteurs liés à la gestion de la relation client et à l'organisation du travail (fluidification des parcours clients, diminution des temps d'attentes, développement de la relation attentionnée,...).

De ce point de vue, les parties signataires partagent la conviction que l'amélioration de l'efficacité des organisations de travail et, par là même du service dû à nos clients, participe directement de la réduction des risques d'incivilité et de violence externe.

2.7.2. Prévention des risques liés à l'usage de substances psychoactives

L'entreprise entend compléter les dispositifs de prévention des RPS déjà en vigueur par une politique de prévention des risques liés à l'usage de substances psychoactives. S'inscrivant dans la même logique et le même esprit que le dispositif de prévention des risques liés à l'alcool, cette démarche est un outil au service de la sécurité du travail et de la sécurité des vols.

Ainsi, après une large phase de partage dans le cadre de l'observatoire paritaire, l'objectif sera de mettre en place une démarche collective de prévention autour de ce thème, avec un dispositif qui intégrera des mesures spécifiques et adaptées à nos secteurs et à nos contraintes en matière de sécurité des vols et de sécurité au travail.

Les travaux seront menés à partir des éléments définis par la Direction générale du travail (DGT), l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) et la Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie (MILDT).

CHAPITRE 3 : PREVENIR LA PENIBILITE ET LES RISQUES POUR LA SANTE PHYSIQUE

Le plan d'action entreprise de prévention contre la pénibilité a été présenté en CCE le 04 février 2012. Le 07 octobre dernier, un point d'étape a été présenté à la commission SST du CCE.

Au-delà même de ce plan d'action, les parties signataires définissent de manière complémentaire de nouvelles pistes prioritaires de prévention des risques pour la santé physique. Elles souhaitent ainsi contribuer à réduire les situations d'exposition au risque, en intégrant des solutions organisationnelles, techniques et médicales.

3.1. Travail de nuit

Dans notre activité de transporteur aérien et généraliste, le travail de nuit est indispensable. Ceci représente une contrainte dont l'entreprise est consciente et qui l'amène à attacher la plus grande importance à l'articulation des types de vacation Matin/Soir/Nuit dans la construction de ses horaires.

Au-delà, l'entreprise, au travers de son réseau des médecins du travail, s'attachera à relancer une démarche d'information et de sensibilisation auprès des personnels sur les risques associés au travail de nuit. Au travers du format des actions prévues, il sera veillé à toucher l'intégralité des travailleurs principalement exposés à ce risque.

Dans le cadre de son obligation de prévention de la pénibilité et des risques pour la santé physique, l'entreprise s'efforcera en outre de diminuer dans la mesure compatible avec les nécessités de service, le recours au travail sur la plage horaire 00h00-05h00.

Un recensement sera opéré lors du 1^{er} trimestre 2015 et une évaluation de la situation sera présentée en observatoire paritaire. Un point annuel sera réalisé pendant la durée de l'accord.

Par ailleurs, par extension, une analyse de l'organisation des horaires tardifs (21h-23h59) viendra compléter ces travaux visant la diminution de la pénibilité.

3.2. Adaptation et aménagement des postes de travail pour améliorer leur ergonomie et réduire la pénibilité des tâches

La réduction de la pénibilité des tâches de travail, notamment au regard des gestes et postures usités et des contraintes de port de charge, apparaît comme un objectif prioritaire, dont l'avancée sur la période de l'accord fera l'objet d'un suivi particulier au cours des observatoires paritaires.

Le nombre croissant des interventions ergonomiques, permis par l'augmentation des moyens dédiés évoqués à l'article 1.2.4., apparaît comme un levier permettant d'atteindre cet objectif, aux côtés de la poursuite des actions de sensibilisation et de formation sur les contraintes posturales et les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS).

Ce dernier levier est par ailleurs renforcé par la mobilisation des grands secteurs opérationnels dans l'économie gestuelle et posturale, et notamment par les démarches "PEPS" et PRADOS" en vigueur, respectivement aux activités passage et au Fret (Programme d'Economie Posturale et Santé + PRévention des Accidents du DOS). Ces démarches sont conçues avec l'aide d'un kiné-ergonome. Des actions concrètes continueront d'être déployées pour conjuguer performance des opérations et préservation de la santé des opérateurs :

- Animation des réseaux de référents (APEPS, ADOS),
- Utilisation de simulateurs de soutes,
- Mise en œuvre de "micro stages" adaptés aux enjeux de production,
- Identification de sites pilotes visant à l'extension progressive de la démarche.

De plus, l'entreprise s'est dotée d'outils pour favoriser des organisations de travail intégrant mieux les dimensions « conditions de travail » et « prévention de la pénibilité ». Sur la période de l'accord, l'entreprise entend favoriser l'appropriation puis l'utilisation progressive de ces outils par les managers et les préventeurs :

– **Outil d'aide à l'évaluation des contraintes des situations de travail :**

Un outil d'aide à l'évaluation des situations de travail a été élaboré pour permettre, suivant des critères spécifiques, d'évaluer les contraintes posturales, les fréquences gestuelles, les modalités de ports ou manutention, de permettre des préconisations et prioriser les actions à mettre en œuvre.

Cet outil d'aide à la mesure « objective » des facteurs de pénibilité dans les situations de travail et d'identification des sources potentielles de progrès pour les organisations de travail, sera progressivement déployé dès début 2015. Pour ce faire :

- un guide d'utilisation de l'outil sera réalisé et diffusé auprès des préventeurs et des managers.
- des sessions de formation seront spécifiquement organisées pour les préventeurs.

– **Outil d'aide à la prise en compte des critères de protection de la santé dans l'élaboration des horaires**

Une grille permettant d'aider à la prise en compte des critères de protection de la santé dans l'élaboration des horaires a été réalisée par les services de santé au travail.

Au-delà des médecins du travail, cet outil d'aide à l'élaboration de nouveaux horaires sera diffusé auprès des managers et RRH évoluant sur les activités Sol de l'entreprise.

Une présentation de ces outils sera programmée dans le cadre de l'observatoire paritaire.

3.3. Autres actions transverses prioritaires de prévention

3.3.1. Prévention contre les risques de circulation

La circulation en zone aéroportuaire, ainsi que les trajets routiers sont parmi les risques les plus graves rencontrés dans les activités d'Air France.

L'entreprise décide d'y porter une attention majeure, et précise son engagement sur trois points :

- Résolument affichée dans les contrats d'Objectifs SST de l'entreprise, Air France positionne la prévention des Accidents Graves comme un des thèmes majeurs de sa politique Santé Sécurité au Travail.
- En matière de prévention des risques Circulation Aéroportuaire, Air France s'engage à être en conformité au référentiel FNAM "CSCE" (Conduite en Sécurité des conducteurs d'Engins) d'ici à fin 2015.

Les membres de la FNAM y adhèrent volontairement. Il s'agit de garantir la formation appropriée des conducteurs, de consolider le dispositif de contrôle, de mettre en place une organisation d'audits croisés entre entreprises adhérant au référentiel.

- S'agissant de la prévention des risques Trajets, Air France s'engage à renforcer sa démarche via des actions concrètes : animation du site "Boussole" et mobilisation pour le covoiturage, contribution aux Plans de déplacement d'Entreprise (Orly et CDG), développement du télétravail (avec une dynamique d'accélération prévue par l'article 2.2. du

présent accord), développement des bureaux de passage et de la visio et audioconférence, organisation de forums "risques routiers" pouvant solliciter la sécurité routière et la gendarmerie, mise en place de campagnes d'affichages périodiques, mobilisation autour de la formation E-Learning conduite durable, co-construction d'événementiels avec des partenaires (Carglass, Euromaster)

3.3.2. Prévention contre les chutes de hauteur

Les chutes de hauteur figurent également parmi les risques les plus graves rencontrés dans les activités d'Air France.

Afin d'améliorer les résultats sur cet axe prioritaire de prévention, l'entreprise entend développer deux approches spécifiques :

- l'approche "MAC" (Moyens d'Accès Cabines), sous gouvernance "Sécurité des Vols" : des travaux mobilisant des représentants des activités Passage, du Service en vol, ou encore de Servair permettent de réfléchir ensemble aux solutions en faveur de la prévention contre les chute de hauteur et ainsi d'aboutir à la mise en place de procédures, d'aménagements matériels ou d'indicateurs de suivi partagés.
- l'approche "typologie d'événements graves", traités dans le cadre du retour d'expérience Santé sécurité au Travail sous pilotage du service Prévention pour la sécurité au travail (DP.PR).

Au-delà de cette double approche méthodologique, l'entreprise entend renforcer sa vigilance sur ce domaine, en se mobilisant autour de plusieurs axes prioritaires :

- le déploiement progressif de supports de contrôle des pratiques opérationnelles et mesures de prévention ;
- le renforcement de la mobilisation autour du respect des règles ;
- la poursuite d'actions de communication ciblées ;
- l'attention portée à la formation aux process, à l'utilisation et à la maintenance des engins et matériels ;
- le retour d'expérience et le partage des situations dangereuses rencontrées ;
- la maîtrise des risques liés à la co-activité (interne et externe) dans les opérations.

3.4. Aménagement des fins de carrière

L'entreprise s'engage à lancer, au cours du premier semestre 2015, une étude d'impact d'un dispositif de retraite progressive pour les salariés éligibles, puis une négociation pouvant leur permettre de bénéficier d'un tel dispositif dans le cadre de la loi n°2014-40 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites.

Par ailleurs, le recours au dispositif de Temps Partiel Fin de Carrière (TPFC) pour les salariés éligibles et volontaires est étendu jusqu'au 31 décembre 2015.

Il est rappelé que ce dispositif est ouvert aux salariés volontaires étant à moins de trois ans à l'âge auquel ils peuvent partir à la retraite sécurité sociale à « taux plein » ; cette date de départ à la retraite peut être postérieure au 31 décembre 2015.

Les prochaines négociations, menées courant 2015, s'attacheront tout particulièrement à continuer à offrir aux salariés une opportunité d'accès au TPFC, sur la base du volontariat, au-delà du 31 décembre 2015.

Il sera tout particulièrement veillé à articuler au mieux l'utilisation des dispositifs ci-dessus énoncés et les droits personnels des salariés au titre du Compte Epargne Temps (CET) et du compte personnel de prévention de la pénibilité.

CHAPITRE 4 : DEVELOPPER DE NOUVEAUX DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT

Parmi les différents leviers d'amélioration des conditions de travail et de prévention que l'entreprise a développé dans le cadre de sa politique volontariste en la matière, figurent plusieurs actions d'information, de communication et de sensibilisation à l'attention des différents acteurs de la QVT, ainsi que des dispositifs de formations / sensibilisations créés à destination des managers, des référents QVT, du réseau RH, des présidents CHSCT ou encore de représentants des salariés.

Souhaitant s'inscrire dans la continuité et le renforcement de sa politique QVT, l'entreprise entend poursuivre ces différentes actions qui contribuent concrètement au développement du management par la QVT. Celles-ci sont reprises en annexe 10 au présent accord. L'entreprise entend également enrichir ces dispositifs existants et en développer de nouveaux.

4.1. Accompagnement des salariés

En complément des actions prévues pour améliorer directement la qualité de vie sur le lieu de travail, l'entreprise souhaite mettre en oeuvre plusieurs nouveaux dispositifs ayant pour but de :

- soutenir les salariés confrontés à des difficultés personnelles ponctuelles ou durables, affectant leur sérénité au travail et parfois même leur présentéisme ;
- favoriser le développement de solidarités entre collaborateurs, dans la continuité de la mise en oeuvre du dispositif de dons de jours à un salarié parent d'enfant gravement malade, prévu unilatéralement par l'entreprise dès 2014 dans le cadre de la loi du 9 mai 2014 (le processus, piloté par les RRH et assistantes sociales, est déjà accessible sous intralignes et dans les e-services (FAQ n°2 « Congés »).

4.1.1. Aide aux aidants familiaux (parents dépendants)

Le vieillissement de la population fait peser sur les salariés la prise en charge de parents âgés parfois dépendants. Les difficultés sont nombreuses afin de trouver les bons guichets des organismes nationaux, régionaux ou locaux en mesure d'apporter réponses et aides pertinentes à ces situations complexes. Afin de soutenir les salariés d'Air France aidant leur(s) ascendant(s) en situation de dépendance, un dispositif spécifique sera créé.

Un dispositif d'abonnement, pris en charge par l'entreprise, sera déployé progressivement. Ce dispositif permettra l'accès à une plateforme d'écoute, d'information et d'orientation, en un temps rapide, vers les organismes appropriés.

L'objectif est d'aider le salarié aidant à se repérer dans l'environnement de la dépendance, c'est-à-dire simplifier ses recherches, accélérer ses démarches et sécuriser la mise en place de solutions.

Dans une 1ère phase, une expérimentation sera réalisée et partagée dans le cadre d'un dialogue avec les partenaires sociaux signataires de l'accord avant déploiement progressif pour tous les salariés concernés, et ce avant la fin de la durée de l'accord.

Pour en bénéficier, le salarié devra au préalable s'inscrire. Ce recensement sera réalisé dans chaque établissement.

Après étude préalable et partagée avec les organisations syndicales signataires de l'accord dans le cadre de l'observatoire paritaire, un cahier des charges sera établi en vue d'un appel d'offre. Après une période de préparation (information aux salariés, puis recensement et inscription des salariés souhaitant en bénéficier), l'entreprise se fixe comme objectif de lancer cette expérimentation au premier semestre 2015.

Cette disposition sera mise en place à titre exceptionnel et temporaire dans la limite de la durée de l'accord. Un retour d'expérience sera mené à l'occasion de réunions de l'observatoire paritaire.

Les modalités de gestion de ce dispositif feront l'objet d'une note spécifique. Celle-ci sera présentée lors de l'observatoire paritaire.

4.1.2. Délai d'envoi de la prolongation des arrêts maladies

Le délai d'envoi de la prolongation d'arrêt maladie est porté à 48h. Cette disposition sera intégrée dans la partie commune du règlement intérieur (article 1.8.3). Elle entrera en vigueur par anticipation à la date d'application du présent accord.

4.1.3. Dispositif d'aide à la recherche de garde d'enfants en urgence

Dans un contexte social d'augmentation du nombre de familles monoparentales, les parties signataires souhaitent introduire un dispositif d'aide à la recherche de garde d'enfants en urgence.

Un dispositif expérimental d'abonnement, pris en charge pour partie par l'entreprise, sera déployé au sein de l'entreprise. Ce dispositif permettra l'accès à une plateforme d'appel, permettant la mise à disposition rapide d'une garde pour un/des enfant(s) âgé(s) de moins de 13 ans.

Ce dispositif s'adresse aux salariés concernés par cette situation familiale, volontaires et qui seraient confrontés, pour diverses raisons (maladie de l'enfant, défaut de mode de garde imprévu,...), à l'impératif de trouver une solution de garde de dernière minute.

Dans une 1ère phase, une expérimentation avec retour d'expérience sera réalisée et partagée dans le cadre d'un dialogue avec les partenaires sociaux signataires de l'accord avant déploiement progressif pour tous les salariés concernés, et ce avant la fin de la durée de l'accord.

Après étude préalable et partagée avec les organisations syndicales signataires de l'accord dans le cadre de l'observatoire paritaire, un cahier des charges sera établi en vue d'un appel d'offre. Après une période de préparation (information aux salariés, puis recensement et inscription des salariés souhaitant en bénéficier), l'entreprise se fixe comme objectif de lancer cette expérimentation au premier semestre 2015.

Cette disposition sera mise en place à titre exceptionnel et temporaire dans la limite de la durée de l'accord.

4.1.4. Amélioration du dispositif des prêts sociaux à taux 0%

Pour soutenir les salariés confrontés à des situations difficiles socialement, le dispositif des prêts sociaux à taux 0% est amélioré via l'augmentation du plafond de 1 525€ à 1 784€, par révision de l'accord sur les prêts sociaux.

Gérés par les assistantes sociales, ces prêts sociaux à taux 0% peuvent être octroyés aux salariés sous certaines conditions :

- Ils sont soumis à des critères de ressources : le Quotient Familial (QF) doit être compris entre 157 et 686€.
- Ils sont également soumis à des critères de motif : difficultés financières (découvert bancaire, dettes ...), modification de la composition familiale (mariage, séparation, naissance), cataclysme naturel, dépenses exceptionnelles liées à un déménagement, frais de scolarité, décès d'un proche
- En cas de Quotient Familial supérieur à 686€ ou si un critère de motif n'est pas rempli mais que la situation du salarié demandeur l'exige, l'assistante sociale pourra exceptionnellement

étudier la possibilité d'octroyer un prêt social. Le dossier devra recueillir un avis favorable de la Commission Locale de Secours. Cette dérogation ne pourra pas s'appliquer à un achat de véhicule.

- Une clause de remboursement du prêt au départ du salarié est incluse dans le contrat d'octroi des prêts sociaux.

4.2. Accompagnement des managers, des RH et des référents QVT

4.2.1. Accompagner les managers pour favoriser le management de la QVT et la prévention des RPS au quotidien

Le manager est un acteur de l'amélioration de la qualité de vie au travail par l'attention qu'il porte notamment à la bonne adéquation objectifs/ressources/compétences des salariés qu'il encadre, à l'organisation du travail qu'il contribue à mettre en place, à la reconnaissance du travail accompli et au développement personnel de ses équipes.

Le rôle du management est primordial dans toute démarche visant à améliorer la qualité de vie au travail (cf. annexe 10 sur la définition du rôle des différents acteurs). Il est un relai essentiel de la politique de l'entreprise. Cela implique notamment pour les managers de :

- S'approprier et mettre en œuvre les outils, dispositifs, leviers managériaux et bonnes pratiques favorisant le développement de la QVT,
- S'assurer de la faisabilité de ses actions, décisions, directives.

Les dispositifs de formations / sensibilisations actuelles, rappelées en annexe 9 au présent accord, seront poursuivis. En particulier, les Directions d'Etablissements d'Air France impulseront une nouvelle dynamique pour que les managers puissent suivre la formation « Manager par la QVT au quotidien pour gagner en performance ».

Ces dispositifs seront de plus complétés. Ainsi, au-delà de la formation réaménagée « Prévenir et gérer les violences et les incivilités (internes et externes) », explicitée à l'article 2.7.1 du présent accord, des modules de déclinaison des dispositifs de prévention RPS sont proposés aux managers :

- E-learning et formation en présentiel sur la « prévention des risques liés à l'alcool » pour les managers encadrant des salariés sur des postes de sécurité ;
- E-learning sur le cadre juridique de la prévention des RPS pour toute la ligne managériale (de l'AMDE aux cadres dirigeants) ;
- Sensibilisation à la prévention des conduites suicidaires.

D'autres dispositifs sont en cours d'élaboration ou sont actuellement expérimentés. Ils seront partagés avec les organisations syndicales signataires avant déploiement :

- une grille d'auto-évaluation des managers en matière de QVT et de RPS ;
- une prise en charge d'un évènement grave ou exceptionnel en milieu professionnel : « un guide pour agir » ;
- un contrat moral d'engagement réciproque pour gérer le retour au travail des salariés à situation complexe ;
- un module de formation/ sensibilisation à la gestion des personnalités complexes au travail.

4.2.2. Poursuivre l'accompagnement du réseau RH

Le management par la QVT est un enjeu stratégique de performance pour l'entreprise. Face à cet enjeu, le réseau RH veille entre autre à :

- Etre en soutien et en proximité des managers,
- Contribuer à intégrer la dimension humaine dans les nouvelles organisations,
- Favoriser, pour toutes les populations, l'accompagnement managérial et RH des salariés lors des différentes étapes de la vie professionnelle (fixation des objectifs, EAP, EDP, rendez-vous sur la mobilité,...)

- Favoriser une bonne adéquation entre les ressources et les besoins, en fluidifiant les parcours professionnels et en accompagnant les mobilités,
- Promouvoir la QVT dans les politiques de dialogue social et la gestion de projets,
- Favoriser l'expression des salariés sur leur travail et son évolution.

A l'instar des managers, les actions de formation et de sensibilisation des membres du réseau RH au regard de leur rôle en faveur du développement de la QVT dans l'entreprise sont complétées par une action de sensibilisation à la prévention des conduites suicidaires, dispensée aux RRH et Responsables Relations Sociales (RRS).

Par ailleurs, une formation sur le développement de la QVT et la prévention des RPS leur sera proposée dans l'année 2015.

4.2.3. Accompagnement des référents QVT

Afin de concrétiser l'ambition de développement du management par la QVT, l'entreprise a mis en place un réseau spécifique de référents QVT (Corporate et d'établissement), dont le rôle est explicité dans l'annexe 10 au présent accord.

En tant que référents, ils bénéficient d'une formation certifiante spécifique. Cette organisation et les formations dont bénéficient le réseau des référents QVT seront poursuivies dans le cadre du présent accord.

4.3. Accompagnement des syndicats et des représentants des salariés

Les signataires du présent accord entendent poursuivre, privilégier et renforcer des relations sociales basées sur un dialogue responsable et prospectif afin de contribuer au bon fonctionnement et aux bons résultats de l'entreprise.

Dans ce cadre, ils conviennent de promouvoir un dialogue social de qualité, à différents niveaux de l'entreprise (corporate, établissement, entités,...), autour de la politique QVT et des plans d'actions associés.

Les groupes pluridisciplinaires (Corporate, d'établissement, Locaux) de développement de la QVT et de prévention des RPS, qui sont déjà mis en place, seront poursuivis sur la période du présent accord.

Par ailleurs, au-delà de la poursuite des actions de formation auprès des CHSCT, deux représentants de chaque organisation syndicale signataire du présent accord pourront bénéficier de la formation certifiante, dispensée aux référents QVT d'établissement, pour en faire les interlocuteurs de la direction sur la QVT et la prévention des RPS.

CHAPITRE 5 : CLAUSES GENERALES

5.1. Champ, date et durée d'application

Les dispositions du présent accord s'appliquent à l'ensemble des salariés de la Société Air France appartenant au personnel au sol et exerçant leur activité professionnelle en France Métropolitaine et dans les Départements d'Outre-Mer, quelle que soit la nature de leur contrat de travail, ainsi qu'aux stagiaires pour les points qui les concernent.

En référence aux principes énoncés dans la Charte sociale et éthique de juillet 2013, la Direction attirera l'attention des délégations régionales à l'étranger et des sous-traitants sur le Développement de la Qualité de Vie au Travail et de la prévention des RPS dans les équipes dont elles ont la gestion.

En juin 2014, l'entreprise a mis en œuvre un dispositif unilatéral de développement de la Qualité de Vie au Travail (QVT) et de prévention des risques psychosociaux (RPS), pour une durée d'un an. Le présent accord se substitue à ce dispositif unilatéral d'actions, avec des dispositions qui prennent effet à compter du 1^{er} janvier 2015 pour une durée de trois ans. En tout état de cause, il cessera donc de produire tout effet au-delà du 31 décembre 2017.

5.2. Adhésion

Conformément aux dispositions de l'article L. 2261-3 du Code du travail, toute organisation syndicale représentative du personnel au sol au niveau de l'entreprise, qui n'est pas signataire du présent accord, pourra y adhérer ultérieurement.

Cette adhésion ne pourra pas être partielle. Par conséquent, elle concernera nécessairement l'ensemble des termes de l'accord. L'adhésion devra faire l'objet du dépôt prévu à l'article L. 2231-6 du Code du travail. Elle devra, en outre, être notifiée par lettre recommandée aux parties signataires dans un délai de huit jours à compter de ce dépôt. Elle sera valable à compter du lendemain du jour de sa notification au secrétariat du greffe du Conseil de Prud'hommes compétent.

5.3. Révision de l'accord

Chaque partie signataire ou adhérente peut demander la révision de tout ou partie du présent accord, selon les modalités suivantes :

Toute demande de révision devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres parties signataires ou adhérentes et comporter, outre l'indication des dispositions dont la révision est demandée, des propositions de remplacement.

Le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de trois mois suivant la réception de cette lettre, les parties devront ouvrir une négociation en vue de la rédaction d'un éventuel nouveau texte. Les dispositions de l'accord dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un avenant.

La révision proposée donnera éventuellement lieu à l'établissement d'un avenant se substituant de plein droit aux stipulations de l'accord qu'il modifie sous réserve de remplir les conditions de validité posées par les articles L 2261-7 et suivants.

Cet avenant devra faire l'objet des formalités de dépôt prévues à l'article L. 2231-6 du Code du travail.

5.4. Publicité et dépôt légal

Un exemplaire du présent accord sera notifié à chaque organisation syndicale représentative. Le présent accord sera déposé auprès de la DIRECCTE et auprès du greffe du Conseil des Prud'hommes de Bobigny.

Fait à Roissy, le 19 décembre 2014 :

Pour la Direction Générale d'Air France

Pour la CFDT

Pour la CFE-CGC

Pour la CGT

Pour FO

Pour l'UNSA AERIEN Air France

ANNEXES

ANNEXE 1 : Charte de prévention des harcèlements au travail

ANNEXE 2 : Charte de prévention des risques liés à l'alcool

ANNEXE 3 : Dispositif de prévention du stress

Au-delà des outils globaux de la prévention des risques dans l'entreprise, des actions plus spécifiques sont mises en œuvre pour prévenir les situations de stress. Ces actions seront poursuivies sur la période du présent accord.

- Une formation « Approche des mécanismes du stress » code Campus : CP3Estress, E-learning pour tous les salariés (45 ou 15 minutes) ;
- Un classeur des bonnes pratiques, permettant d'aider à la conception de plans d'action de proximité pour chacun des 29 stressseurs, mesurés dans le cadre des résultats du DEESP ;
- Une grille d'auto évaluation des managers, qui appréhende notamment l'état de prise en compte du stress dans son management ;
- Des Fiches d'Actions Pratiques (FAP) et Fiches Conseils (FC) à destination des différents acteurs (annexe n°10) :
 - FAP n° 10 « Limiter et réduire le stress lié au fonctionnement en organisation de type projet »
 - FC n° I « Conseils pour gérer son stress au travail »
 - FC n° III « Limiter le stress lié au management à distance par l'utilisation des outils collaboratifs »
 - FC n° VI Prévenir le stress lié aux déplacements professionnels
 - FC n° VII « Gérer le stress lié aux transports (trajet domicile/travail) »
 - FC n° X « Limiter le stress lié au smartphone »
 - FC n° XI « Limiter le stress lié à l'utilisation de nouvelles applications informatiques et logiciels »
 - FC n° XII « Limiter le stress lié à l'utilisation de la messagerie Lotus Notes »
 - FC n° XIII « Travailler en open space sans stress »

ANNEXE 4 : Dispositif de prévention des harcèlements moral et sexuel au travail

La Charte de prévention des harcèlements au travail, signée en 2008 et faisant suite à celle de 2003, détermine notamment des dispositifs informels et formels d'aide aux salariés victimes présumées de harcèlement ou en souffrance psychique aigüe, afin de retrouver une situation normale de travail. Les dispositions de celle-ci sont entièrement applicables sur la période du présent accord.

Par ailleurs, au-delà des outils globaux de la prévention des risques dans l'entreprise, des actions plus spécifiques sont mises en œuvre pour prévenir les situations de harcèlements moral et sexuel au travail. Ces actions seront poursuivies sur la période du présent accord.

- Mise en place d'un réseau de référents, pour assurer la bonne application de la Charte de prévention des harcèlements au travail : référent Corporate et référents d'établissements
- Des formations :
 - E-Learning : « Connaître le cadre juridique de la prévention des RPS », prérequis aux formations en présentiel (code Campus : CCP4JURIQVT),
 - Formation pluridisciplinaire des membres du relais d'écoute (RRH, médecins du travail, assistante sociale, personnel infirmier) en présentiel (1 journée / code Campus CP4RELECOUTE),
 - Formation des membres de la Commission Locale (RRH, médecins du travail, assistante sociale, président et secrétaire/ou autre représentant du CHSCT du périmètre, un cadre n'ayant aucune relation hiérarchique ou connaissance avec le salarié déclencheur de la Commission Locale) lors du recours au dispositif.

ANNEXE 5 : Dispositif de prévention des conduites suicidaires

La procédure de prévention des conduites suicidaires en milieu de travail a été largement diffusée dans l'entreprise. Cette sensibilisation sera poursuivie.

Elle décrit les conduites à tenir tant au niveau individuel que collectif de travail afin de mieux identifier les salariés en difficulté psychologique et leur apporter le soutien nécessaire.

Cette procédure recense des dispositifs de prévention à mettre en place pour éviter l'apparition des situations à risques :

- Sensibilisation/formation à la prévention des conduites suicidaires, réalisée par un médecin psychiatre de l'entreprise, à destination des RRH et des managers ;
- Protocole sur la prise en charge d'une conduite suicidaire ou d'un décès soudain et inexplicé,
- Des Fiches d'Actions Pratiques (FAP) et Fiches Conseils (FC) à destination des différents acteurs (annexe n°10) :
 - o FAP n° 1 « Plan vigilance /santé de proximité »,
 - o FAP n° 14 « Les acteurs des remontées d'informations sur les RPS »,
- Triptyque sur la prévention des conduites suicidaires, diffusé dans les différentes entités.

Annexe 6 : Dispositif de prévention des risques liés aux troubles psycho-traumatiques

Différentes situations ou évènements graves, collectifs ou individuels, représentent un risque potentiel de traumatisme psychique, dont les effets peuvent se manifester à distance.

Depuis plusieurs années, diverses modalités de prévention et de prise en charge sont mises en place par les services médicaux et sociaux de l'entreprise pour les salariés victimes d'un traumatisme psychique :

- écoute attentive et compréhensive,
- débriefing psychologique collectif et/ou individuel,
- accueil des équipages, accompagnement et soutien dans la durée des personnels,
- formation actualisée des personnels médicaux,
- conseil et assistance lors des diverses démarches médico-administratives.

Ces modalités seront poursuivies sur la période du présent accord.

ANNEXE 7 : Dispositif de prévention des risques liés à l'alcool

Outil au service de la sécurité du travail et de la sécurité des vols, la Charte de prévention des risques liés à l'alcool, signée en octobre 2008, poursuit l'objectif d'éradiquer les risques liés à l'alcool dans toutes les entités de l'entreprise par des actions de prévention et d'accompagnement des salariés en difficulté face à l'alcool. Les dispositions de celle-ci sont entièrement applicables sur la période du présent accord.

Par ailleurs, au-delà des outils globaux de la prévention des risques dans l'entreprise, des procédures et actions plus spécifiques sont mises en œuvre pour prévenir les situations de risques liés à l'alcool. Les procédures demeurent applicables et les actions seront poursuivies sur la période du présent accord.

- Définition des postes de sécurité recensés par établissement,
- Procédure de recours à l'éthylotest par le manager,
- Un module de formation à l'attention des managers :
 - E-learning de 50 minutes, prérequis à la formation en présentiel des managers (code Campus : CP4RALCOOL),
 - Formation pour les managers en présentiel (1 journée) « Le manager et le risque alcool » (code Campus : CP4ALCMAN)
- Des supports de sensibilisation et de communication de référence :
 - Kit d'aide au manager : Prévention du risque alcool,
 - FAQ sur l'alcool
- Un contrat moral d'engagement réciproque pour gérer le retour au travail des salariés à situation complexe, notamment ceux rencontrant des problèmes avec l'alcool.

ANNEXE 8 : Groupes Pluridisciplinaires de développement de la QVT et de prévention des RPS

1. Groupe pluridisciplinaire corporate de développement de la QVT et de prévention des RPS

Le groupe pluridisciplinaire corporate (GPC) de prévention des risques psychosociaux devient le groupe pluridisciplinaire pour le développement de la QVT (GPC/QVT) dont l'objet est d'animer la politique de prévention de la compagnie et de piloter, sur le plan méthodologique, les programmes d'actions élaborés dans les établissements.

Le GPC poursuit le pilotage corporate de la prévention des RPS. Ce GPC/QVT est animé par le référent corporate de la QVT.

Il est composé d'acteurs qui possèdent des fonctions et expertises différentes et complémentaires : le Directeur de la Prévention, du directeur QSE en charge de la méthode de conduite du changement Dynamic, un DRH d'entité, un psychiatre de l'entreprise, de managers, du médecin coordonnateur corporate des services de santé au travail et un médecin du travail PN, la responsable des assistantes sociales coordinatrice, et une assistance sociale PN, de 2 infirmières encadrantes (PS et PN) , le responsable du service prévention pour la sécurité au travail, les référents QVT d'établissement, 2 représentants de la Commission Santé/Sécurité au Travail (SST) du CCE, un chef de projet de changement, un ergonome et un chargé de communication RH.

Le cas échéant, en fonction des thèmes traités, le référent corporate QVT peut y inviter des experts internes ou externes à l'entreprise.

L'enjeu stratégique et économique de l'entreprise est de mobiliser, en s'appuyant sur les réseaux (managers, RH, santé au travail, préventeurs, référents QVT...) les compétences et ressources internes pour gagner en performance par la QVT au quotidien. Cependant, il pourra être fait appel, en tant que de besoin, à des prestataires externes.

Les travaux issus de ce groupe sont placés sous la validation du DGRH qui s'assure de l'engagement et du déploiement par les DRH d'entités des actions du ressort des Etablissements.

Il se réunit au moins une fois par trimestre pendant la durée de l'accord.

Au titre de l'action du groupe pluridisciplinaire corporate, la DGRH mobilise des ressources internes et un budget spécifique afin de mettre en œuvre les mesures relevant de sa compétence en matière de communication, sensibilisation, formation et mise en place d'outils et de supports communs en faveur du développement de la QVT.

2. Groupe pluridisciplinaire d'établissement de développement de la QVT et de prévention des RPS

Le groupe pluridisciplinaire d'établissement (GPE) de prévention des risques psychosociaux devient le groupe pluridisciplinaire d'établissement pour le développement de la QVT (GPE/QVT). Il définit et pilote le plan annuel d'amélioration de la QVT et de prévention des risques psychosociaux de l'établissement décliné en plusieurs phases :

- établir une première analyse,
- réaliser un diagnostic approfondi et partagé et sa restitution,
- établir les plans d'action suivant la méthode qualité dite « PDCA » : planifier, produire, mesurer, contrôler, améliorer,
- évaluer l'amélioration de la QVT et la prévention des RPS à partir d'indicateurs spécifiques de la QVT et du DESSP.

Le GPE poursuit le pilotage de la prévention des RPS dans l'établissement.

Ce groupe, placé sous l'autorité du Directeur Général Adjoint et présidé par le DRH de l'entité est animé par le référent QVT de l'établissement nommé par le DGA.

Il est composé, dans une démarche pluridisciplinaire, d'acteurs qui possèdent des fonctions et des expertises différentes et complémentaires : cadres supérieurs des principales directions de l'établissement, d'un RRH, de médecins du travail du périmètre (à définir selon les établissements), de l'infirmier(e) encadrant(e) ou d'un infirmier(e) d'un des services de santé au travail, d'une assistante sociale de l'établissement, du directeur QSE de l'établissement et du responsable prévention pour la sécurité au travail, de 2 présidents de CHSCT de l'établissement, de 2 secrétaires ou représentants élus de CHSCT, d'un chef de projet de changement en phase de conception, et d'un chef de projet d'un projet en phase de déploiement, du responsable communication de l'établissement. Les 2 secrétaires ou membres de CHSCT pourront changer chaque année afin d'assurer la représentation du plus grand nombre.

Le cas échéant, en fonction des thèmes traités, le référent QVT de l'établissement peut y inviter des experts internes ou externes à l'entreprise et notamment le référent QVT corporate.

Ce groupe se réunit au moins une fois par trimestre pendant la durée du présent accord.

Les travaux issus de ce groupe sont validés par le Directeur Général Adjoint qui s'assure de leur déploiement par les responsables des différentes entités.

ANNEXE 9 : Information, formation et sensibilisation des acteurs de la QVT : état des lieux des actions poursuivies

Les dispositifs ci-dessous sont poursuivis sur la période du présent accord. Ils s'ajoutent aux nouveaux dispositifs d'accompagnement décrits en 5^{ème} partie.

• Formations et sensibilisations

Les formations / sensibilisations actuelles se poursuivront, notamment :

Pour les managers :

- Formation « Manager par la qualité de vie au travail au quotidien pour gagner en performance »,
- Sensibilisation via le kit de démultiplication sur le « développement de la QVT au quotidien et la prévention des RPS ».
- Sensibilisation/Formation à la prévention des conduites suicidaires
- E-learning et formation en présentiel « Le manager et le risque alcool »

Pour le réseau Ressources Humaines :

- Sensibilisation/Formation à la prévention des conduites suicidaires
- Formation au relais d'écoute

Pour les CHSCT (Présidents + 2 élus par CHSCT) :

- Formation « De la prévention des RPS au développement de la QVT : rôle et action du CHSCT »

• Information, communication et sensibilisations

Des évènements annuels ont été organisés en 2014 afin de mobiliser les acteurs par :

- une convention de la QVT à laquelle ont été invités des responsables des directions, des managers, des responsables RH, des représentants des services de santé, de la prévention, des responsables des organisations signataires,
- un Forum Benchmark dont l'objet est de partager des expériences et des bonnes pratiques avec d'autres entreprises,
- une semaine de la QVT dans le cadre de la semaine nationale QVT de l'ANACT afin de valoriser les dispositifs et actions mises en œuvre au niveau corporate et au niveau local.

De telles actions d'information, communication et sensibilisation seront organisées sur la période de l'accord.

• Bilan annuel en CE et à la Commission SST du CCE de la déclinaison de l'accord

Un bilan annuel de mise en œuvre et de contrôle du déploiement de l'accord est présenté dans chaque Comité d'Établissement au 4^e trimestre de l'année civile et à la Commission Santé et Sécurité au Travail (SST) du Comité Central d'Entreprise (CCE).

Le premier bilan du présent accord sera réalisé fin 2015.

ANNEXE 10 : Définition du rôle des différents acteurs

Dans le cadre de la politique de prévention en matière de santé et de sécurité au travail de l'entreprise, en vertu des processus mis en œuvre à cet effet et conformément aux dispositions légales, de nombreux acteurs sont sollicités afin de participer dans des démarches pluridisciplinaires aux actions de la prévention des risques psychosociaux qui est bien l'affaire de tous. Les démarches et actions à entreprendre n'auront de sens et de réelle efficacité que si elles sont menées dans la plus grande coopération et l'interaction de tous les acteurs cités qui concourent à assurer une veille dans l'entreprise.

Les groupes pluridisciplinaires de la prévention des risques psychosociaux y veilleront particulièrement.

- **Le chef d'établissement et le management**

Le chef d'établissement est responsable du bon fonctionnement de l'organisation de prévention mise en place et de l'effectivité des solutions proposées. Il est le garant de la bonne application de cet accord. Il dispose du bilan d'application annuel de mise en œuvre présenté en CE.

Il s'assure de l'appropriation de l'accord dans son périmètre d'activité, au travers notamment des réunions de service.

- **Le salarié**

Selon le Code du travail, les salariés sont investis d'une obligation de « prendre soin, en fonction de leur formation et selon leur possibilité, de leur santé ainsi que de celle des autres personnes concernées par leurs actes ».

A partir de signaux d'alerte auxquels il sera sensibilisé, chaque salarié, en fonction de ses moyens, doit en premier lieu aider tout collègue en situation de détresse. Il doit en outre signaler cette situation, au moins, auprès de l'une de ces personnes : son manager, les services de la médecine du travail, les services sociaux, le réseau ressources humaines sans que cela ne puisse être, en aucune manière, assimilé à de la délation.

- **Le médecin du travail**

Au cœur de la détection des situations de salariés en difficulté, en souffrance ou en grande détresse, le médecin du travail est un acteur clef par :

- Sa vigilance, sa veille et ses alertes.
- La réalisation de mesures et des diagnostics des risques psychosociaux ses analyses de résultats.
- L'élaboration des plans d'action, tant au niveau corporate qu'au niveau des entités.

Il est à la disposition des salariés en difficulté pour les écouter et les conseiller. Il est également à la disposition du chef d'établissement et de la hiérarchie pour les conseiller.

Il participe aux travaux des différents groupes pluridisciplinaires de risques psychosociaux. Il est formé à l'écoute et à la prévention des risques psychosociaux. A ce titre, il bénéficie d'une formation spécifique à la détection et à la prévention des conduites suicidaires. Il apporte son expertise pour détecter les salariés en situation de souffrance et de fragilité pouvant porter atteinte à leur santé physique et/ou mentale.

- **Les ressources humaines**

- **Le Directeur des Ressources Humaines (DRH)**

Chaque DRH est également le garant de la bonne application de cet accord au niveau de son établissement. Il s'appuie à cet effet sur le réseau ressources humaines et en réfère en tant que de besoin au Directeur Général Adjoint chef d'établissement. Il est formé à l'écoute et à la prévention des risques psychosociaux, au suivi des cas avérés dont il est informé.

Il s'assure de la mise en place du plan de vigilance santé suite à une conduite suicidaire (tentative de suicide ou suicide) ou d'accident du travail grave lorsque des salariés sont en confrontation avec un décès ou un risque de décès.

Il met en place, préside le groupe pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux de son établissement et s'assure que les membres bénéficient de la formation commune.

- **Le Responsable Ressources Humaines (RRH)**

Le responsable ressources humaines (RRH) est un interlocuteur privilégié des salariés en difficulté pour les écouter et les conseiller dans le domaine professionnel. Il joue un rôle de coordination des différents acteurs dans la prévention et la résolution des situations de salariés en difficulté. En lien avec les services de médecine de santé au travail, il est acteur de la mise en place du plan vigilance santé suite à une conduite suicidaire (tentative de suicide ou suicide) ou d'accident du travail grave.

- **Le référent corporate du développement de la qualité de vie au travail**

Dans le cadre du présent accord, la fonction de référent corporate de prévention des risques psychosociaux et développement de l'équilibre de la vie au travail devient le référent corporate du développement de la QVT ;

Il est nommé par le Directeur Général Adjoint Ressources Humaines et Affaires Sociales.

Il coordonne la bonne application et la déclinaison du présent accord. Il est chargé de piloter et d'animer le Groupe pluridisciplinaire corporate de développement de la QVT.

Il est également chargé, dans le cadre des travaux de ce groupe, de s'assurer de la mise en œuvre des mesures en matière de communication, sensibilisation, formation, de la mise en place d'outils, de dispositifs, de formation et de supports transverses en faveur du développement de la QVT et de la prévention des RPS.

A ce titre, il s'assure de leur appropriation et utilisation par les différents acteurs concernés en particulier les managers de proximité.

Il s'appuie sur les différents réseaux - RH, services de santé, managers, préventeurs et CHSCT - et se tient à la disposition et en soutien des groupes pluridisciplinaires d'établissement.

Il anime et prépare les travaux de l'observatoire paritaire de la QVT, de déploiement des actions favorisant la QVT et de l'identification des pistes d'amélioration.

Il réunit régulièrement les référents QVT et s'assure de leur professionnalisation par la formation.

- **Le référent d'établissement du développement de la qualité de vie au travail**

Dans le cadre de cet accord, la fonction de référent d'établissement de prévention des risques psychosociaux et développement de l'équilibre de la vie au travail devient le référent d'établissement du développement de la QVT. Il est nommé par le DGA de l'établissement.

Dans son établissement, les référents QVT sont en charge d'animer la démarche pluridisciplinaire de développement de la QVT et de s'assurer de la mise en œuvre effective de l'accord dans toutes ses dimensions, en liaison avec le corporate.

Le référent QVT est également référent de la charte de prévention des harcèlements au travail et, à ce titre, garant de sa bonne application dans son établissement.

- **L'assistante sociale**

L'assistante sociale est à la disposition des salariés en difficulté pour les écouter et les conseiller. Elle est formée à l'écoute et aux risques psychosociaux. En relation avec le service médical, elle accompagne les salariés en difficulté et peut les orienter, avec leur accord, vers les médecins du travail ou les RRH. Elle a aussi un rôle de conseil vis-à-vis du réseau RH.

Au travers des entretiens qu'elle a avec des salariés et la bonne connaissance des situations de travail, elle participe à la veille et à l'alerte des situations de souffrance. Elle contribue également à l'élaboration des mesures de prévention au plan vigilance santé.

Elle participe aux différents groupes pluridisciplinaires de vigilance et de prévention.

- **Le personnel infirmier**

Le personnel infirmier a un rôle de soignant, d'accueil et d'écoute car il ou elle est souvent la première à accueillir les salariés au sein d'un service de santé. Il a un rôle d'alerte et d'orientation auprès du médecin du travail, de l'assistante sociale ou du RH.

A cet effet et du fait de sa formation et de sa connaissance des salariés, le personnel infirmier est en mesure de faire remonter les informations recueillies, dans le respect du secret médical.

Il participe aux différents groupes pluridisciplinaires de risques psychosociaux.

- **Le préventeur**

Le préventeur, acteur et vecteur de la prévention des risques physiques professionnels intègre la prévention des risques pouvant avoir des effets sur la santé psychique des salariés. Il doit veiller à la prise en compte de la prévention des risques psychosociaux dans le Document Unique. Il participe aux différents groupes pluridisciplinaires de prévention et de développement.

- **Les institutions représentatives du personnel (IRP)**

Elles interviennent dans la prévention des risques psychosociaux dans le cadre de leurs missions définies par le Code du travail.

- **Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)**

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail intervient dans le cadre de ses missions en matière de prévention des risques psychosociaux, en particulier en participant à l'évaluation des mesures de prévention mises en œuvre dans son périmètre par l'entreprise. A ce titre, il est informé et dispose du plan d'action et du bilan de suivi de mise en œuvre de l'accord dans l'établissement CE auquel il appartient ou de l'entreprise s'il est un CHSCT multi établissement.

En outre, les actions de prévention des risques psychosociaux seront intégrées dans le rapport annuel réalisant, dans le périmètre du CHSCT, le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail décrivant les actions menées au cours de l'année écoulée.

Deux secrétaires ou représentants élus participent à chaque groupe pluridisciplinaire de développement de la QVT et des groupes pluridisciplinaires locaux (GPL) quand ils existent.

Le présent accord et sa déclinaison lui sont présentés. Ces informations lui permettent de proposer des actions complémentaires éventuelles aux plans d'actions de proximité mis en œuvre.

Le temps consacré aux actions collectives de prévention mises en œuvre avec l'accord du président du CHSCT par les membres du CHSCT sera pris en charge par l'entreprise et ne sera pas imputable aux crédits d'heures des membres y ayant participé.

- **Le délégué du personnel**

Le délégué du personnel est à la disposition des salariés en difficulté pour les écouter et les conseiller.

Conformément à son rôle défini par le Code du Travail, le délégué du personnel porte à la connaissance des médecins du travail et des responsables ressources humaines les situations de salariés en difficulté auxquelles il est confronté.

Il peut accompagner, à sa demande, un salarié en difficulté, le représenter et suivre les solutions mises en œuvre afin qu'il puisse retrouver une situation normale de travail.

- **Personnalités qualifiées extérieures**

Dans le cadre de la vie du présent accord, il peut apparaître, au sein du groupe de prévention des risques psychosociaux corporate, ou au sein des groupes d'établissement, le besoin de faire appel à des personnalités qualifiées en appui de certaines actions de prévention : (exemple : médiateur social, association, cabinet extérieur spécialisé, ergonome...). La liste des intervenants sera mise à jour régulièrement en corporate et communiquée.

Des évaluations de qualité d'intervention seront menées auprès des commanditaires par le service achat, selon les procédures achat en vigueur.

ANNEXE 11 : Dispositifs de sensibilisation et de communication : récapitulatif des Fiches d'Actions Pratiques (FAP) et des Fiches Conseils (FC)

Les Fiches d'Actions Pratiques (FAP) et les Fiches Conseils (FC) sont des dispositifs de communication et de sensibilisation à destination des différents acteurs, afin que ceux s'approprient bien les leviers de la prévention et de la QVT et puissent les concrétiser par des actes au quotidien. Des actualisations régulières sont organisées. Elles sont disponibles sous intralignes (onglet salarié) et prochainement sous IPN.

Les Fiches Actions Pratiques (FAP)

Intitulé de la FAP	Résumé de la FAP
Leviers de prévention	
FAP n° 1 « Le plan de vigilance/santé de proximité »	Cette FAP donne la procédure à suivre par les différents acteurs concernés en cas d'évènement grave ou mortel (tentative de suicide dans/ ou hors contexte professionnel, accident du travail grave ou mortel) : 1/ accompagnement du salarié en souffrance ou accidenté, de ses proches et de ses collègues 2/ Vigilance de proximité à mettre en œuvre pour repérer les salariés en souffrance 3/ Plan d'action de prévention de proximité à mener 4/ évaluation des mesures déployées
FAP n° 2 « Le plan d'action de prévention »	Cette FAP traite du dispositif d'enquête, d'évaluation et d'analyse de la situation ainsi que du plan d'action de prévention à mettre en œuvre lorsque des facteurs spécifiques de risques psychosociaux sont décelés au sein d'un collectif de travail, notamment par l'outil de diagnostic déployé par l'entreprise : le Dispositif d'Evaluation et de Suivi du Stress Professionnel « DESSP ».
FAP n° 3 « Vers l'équilibre de la vie au travail »	Qu'entend-t-on par stress ? Quels sont les facteurs de stress ? Quelles conséquences sur la santé, le bien-être et la performance au travail... ? Quels sont les leviers individuels d'actions et stratégies d'ajustement qui permettent de réduire, voire d'éliminer, les sources de stress ? En quoi et comment le manager peut-il y contribuer pour permettre au salarié de trouver équilibre et qualité de vie au travail ? Cette FAP propose réponses et pistes pour y parvenir.
Management	
FAP n° 4 « La reconnaissance en milieu de travail »	La reconnaissance est un besoin fondamental chez tout être humain. Pour y répondre en milieu du travail, il importe d'en connaître les différentes formes, manifestations, critères de qualité et de savoir que celle-ci doit s'inscrire dans une perspective relationnelle manager/ salarié(s) où le respect mutuel et la réciprocité dominent. Cette FAP propose au manager différents leviers lui permettant d'y répondre.
FAP n° 5 « Le management à distance : les bonnes pratiques »	Dans le cadre de directions intégrées ou combinées avec la mise en place de managers conjoints et d'équipes mixtes : savoir manager des équipes de cultures différentes et localisées à distance, construire la confiance, communiquer avec ses équipes qualitativement... sont autant de défis à relever pour le manager afin d'éviter tout risque de stress et inscrire son management dans le bien-être au travail. Cette FAP l'informe des bonnes pratiques.
Organisation et projet de changement	
FAP n° 6 « Projets de changement : mieux les vivre en prenant en compte les risques psychosociaux »	Les projets de changement sont une réalité permanente dans l'entreprise. Cette FAP fournit à l'équipe projet une méthodologie et des outils lui permettant d'identifier les facteurs générateurs de risques psychosociaux afin de les prendre en compte et les éliminer, le plus en amont possible dans le projet de changement.

FAP n° 7 « Communication en projet de changement »	En projet de changement, cette FAP indique pourquoi ? qui ? quand ? et comment ? communiquer pour permettre aux acteurs concernés d'en connaître les enjeux, d'en mesurer les impacts (gains/pertes) et le cap à franchir vers la nouvelle situation, d'être informé sur son avancement, d'y contribuer au travers des démarches participatives, de connaître l'accompagnement prévu...
FAP n° 8 « Démarche participative dans un projet de changement »	En projet de changement, cette FAP indique comment associer à la construction de la solution cible les salariés concernés, afin d'en faciliter sa mise en œuvre, d'en assurer l'efficacité et de contribuer ainsi à leur adhésion.
FAP n° 9 « Redonner des marges de manoeuvre dans les postes de travail »	Cette FAP propose au manager des leviers permettant de donner des marges de manoeuvre au salarié pour l'aider à mieux gérer son travail pour : - une plus grande performance individuelle et de l'équipe - le développement de ses compétences
FAP n° 10 « Limiter et réduire le stress lié au fonctionnement en organisation de type projet »	Comment travailler efficacement et sereinement en organisation de type projet ? quels sont les axes proposés pour limiter, réduire voire éliminer les sources de stress ? tel est l'enjeu de cette FAP.
Gestion des ressources humaines	
FAP n° 11 et FAP n° 12 « Accompagnement des salariés en phase de transition individuelle »	La mobilité interne est une opportunité pour tous. Elle permet à chacun de progresser dans son parcours professionnel et d'acquérir de nouvelles compétences dans différents secteurs de l'entreprise et de contribuer efficacement à la réussite des projets industriels d'Air France. Elle contribue ainsi à développer l'employabilité de chaque collaborateur. Pour que cette mobilité soit réussie cela nécessite de l'anticipation, un engagement réciproque du salarié et de l'entreprise, un accompagnement par le réseau RH et le management à chacune des phases de cette transition professionnelle. A ces deux FAP n°11 et n°12 s'est substitué le livret d'information PS intitulé « la mobilité autrement ». Il formalise ce dispositif d'accompagnement. ▶ http://inralignes.airfrance.fr/group/salaries/salaries
FAP n° 13 « Les équipes multi générationnelles : la place des seniors »	Les seniors : une ressource précieuse sur laquelle l'entreprise doit investir et s'appuyer Cette FAP vous indiquera pourquoi ? et comment faire?
FAP n° 14 « Les acteurs de remontée d'informations sur les RPS »	Détecer et faire remonter le plus rapidement possible les situations individuelles et/ou collectives de fragilité et de souffrance pour mener les actions nécessaires afin d'amener ces salariés à retrouver une situation normale et saine de travail. Tous nous devons être concernés par cette remontée d'informations sur les RPS: Comment et à qui faire remonter l'information? Comment et par qui sera-t-elle traitée ? Des réponses vous sont données dans cette FAP.
Développement personnel	
FAP n° 15 « Progresser grâce à la mobilité interne »	La mobilité interne est une occasion pour le salarié d'acquérir des compétences ou de les développer et de vivre des expériences variées qui enrichiront son parcours professionnel et son développement personnel. Comment s'y préparer ? ou trouver les informations ? qui sont les bons interlocuteurs? Quels sont les outils et moyens à sa disposition ? Quel rôle le manager doit-il jouer pour favoriser le développement des compétences et des talents de ses collaborateurs et accompagner un salarié dans sa phase de transition professionnelle ? Découvrez- le à travers cette FAP et le livret d'information PS intitulé « la mobilité autrement» ▶ http://inralignes.airfrance.fr/group/salaries/salaries

<p>FAP n° 16 « Entretien annuel d'évaluation *: pour avancer et réussir ensemble » *</p> <p>* Aujourd'hui intitulé : PS, Cadres Pilotes, Cadres PNC : Entretien Annuel de Performance (EAP) Pilotes : Entretien Professionnel Managérial (EPM) PNC : Entretien Professionnel PNC (EPP)</p>	<p>Comment faire de l'Entretien Annuel de Performance (PS, Cadres Pilotes et Cadres PNC), de l'Entretien Professionnel Managérial (Pilotes), de l'Entretien Professionnel PNC (PNC), un moment privilégié de dialogue entre le salarié et son manager, permettant de faire le point sur les résultats de l'année écoulée et de définir ensemble les lignes directrices et les objectifs de l'année à venir? Comment s'y préparer et atteindre cet objectif lors de l'entretien ? Les guides ci-dessous apportent au manager et au salarié des réponses pour y parvenir dans le cadre du Cycle Annuel de Progrès (CAP)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le guide intitulé « Entretien Annuel de Performance pas-à pas : Fiches pratiques pour réussir l'entretien » pour le personnel au sol http://poolsite.airfrance.fr/InfosRHmanagerAF/fr/g_accueil/accueil.html - Ceux relatifs aux EPM et EPP <p>Aussi la FAP n°16 n'a plus lieu d'être.</p>
--	--

Les Fiches Conseils (FC)

Intitulé de la FC	Résumé de la FC
Levier de prévention	
FC n° I « Conseils pour gérer son stress au travail »	10 conseils « anti-stress » utiles de connaître et de pratiquer au quotidien. Découvrez-les dans cette FC
Management	
FC n° II « Apprendre à gérer efficacement le surmenage »	Dans cette FC, des conseils sont donnés au salarié et au manager pour apprendre à détecter les signes annonciateurs et prévenir tout risque de surmenage.
FC n° III « Limiter le stress lié au management à distance par l'utilisation des outils collaboratifs »	Des équipes ont désormais une composante mixte (compétences, géographique, culturelle). La distance entre différents collaborateurs d'une même équipe implique la mise en œuvre d'un mode de communication régulier. Même si les rencontres formelles «de visu» restent privilégiées, d'autres modes de communications existent. Ils permettent de réduire les facteurs de stress et de fatigue liés aux déplacements multiples. Découvrez ces outils collaboratifs dans cette FC.
Développement personnel	
FC n° IV « La gestion des agendas en 10 points »	Le temps est précieux : découvrez les 10 conseils qui vous permettront d'en libérer pour la qualité de votre vie au travail et son équilibre avec votre vie personnelle, votre développement professionnel et personnel, l'enrichissement de vos relations aux autres (équipes, collègues..).
FC n° V « Une réunion efficace, c'est possible! »	Comment rendre efficace une réunion de travail, tant dans sa préparation que dans son déroulement, pour qu'elle permette de traiter et résoudre en groupe un ou des problèmes dans des délais impartis ? Cette FC vous en donne des clés.
FC n° VI Prévenir le stress lié aux déplacements professionnels	Les déplacements professionnels font partie du quotidien de salariés d'Air France et peuvent être générateurs de stress et fatigue. Aussi les optimiser, les préparer en anticipant les aspects logistiques (vaccins, visas..) et organisationnels, favoriser dans la mesure du possible d'autres moyens que le déplacement (audio conférence par ex..) permettent, tant pour le salarié que son manager, d'en réduire de façon conséquente les effets indésirables. Découvrez dans cette FC comment faire.
FC n° VII « Gérer le stress lié aux transports (trajet domicile⇔/travail) »	Anticiper et s'adapter à la variable transport est un souci quotidien pour bon nombre d'entre nous mais il reste possible d'en limiter les impacts en s'appuyant sur les conseils proposés dans cette FC.

FC n° VIII « Se lancer en anglais : “ yes you can speak globish” »	Echanger en anglais fait de plus en plus partie de notre quotidien. L'entreprise met des moyens à disposition de ceux qui ont besoin de perfectionner leur l'anglais mais le mieux est encore d'oser se lancer et le pratiquer le plus souvent possible en levant toutes sortes d'inhibitions et de craintes. Quelques conseils vous sont donnés dans cette FC pour vous y aider.
FC n° IX « Savoir optimiser son temps de travail »	Pour la qualité de votre vie au travail : suivez les conseils pratiques et pleins de bon sens de cette FC pour optimiser votre temps de travail et être plus efficace.
Nouvelles technologies	
FC n° X « Limiter le stress lié au smartphone »	Si le smartphone (Black Berry, I Phone ou autres portables) permet un accès et une diffusion de l'information rapides, il peut générer une source de stress pour certains utilisateurs ou même devenir une addiction. Aussi faut-il en fixer des règles de bonnes pratiques et en poser les limites. Lire et appliquer les recommandations de cette FC vous permettront d'en garder le contrôle.
FC n° XI « Limiter le stress lié à l'utilisation de nouvelles applications informatiques et logiciels »	La multiplication des logiciels ou d'applications informatiques liées à l'exercice d'un métier peut être une source de stress par le sentiment de perte de repères ou de contrôle qu'ils peuvent induire. Pour éviter qu'il en soit ainsi, quelques recommandations vous sont données dans cette FC.
FC n° XII « Limiter le stress lié à l'utilisation de la messagerie Lotus Notes »	L'utilisation de la messagerie est devenue incontournable mais elle ne doit pas ne doit pas nous en rendre dépendant, ni remplacer les contacts humains. Aussi nous faut-il optimiser son utilisation, en fixer les règles de bonnes pratiques et poser des limites. C'est tout l'objet des recommandations de cette FC.
Environnement de travail	
FC n° XIII « Travailler en open space sans stress »	Lors d'aménagement de nouveaux espaces de travail en open space ou de modification des espaces existants, il est nécessaire d'anticiper pour éviter les sources de stress, en prenant en compte à la fois le besoin : <ul style="list-style-type: none"> - d'échanges entre salariés du même service ou d'une même équipe - d'échanges entre salariés du service ou de l'équipe et des visiteurs - de concentration et/ou d'isolement <p>Cette FC en donne les clés.</p>
Santé et vie personnelle	
FC n° XIV « Mieux gérer son sommeil même en décalé ou en escale »	Le sommeil occupe environ 1/3 de notre vie mais sa qualité retentit sur les deux autres tiers. Il est nécessaire à l'équilibre psychologique, à la mémoire, au maintien d'une bonne vigilance et d'une bonne santé mais il peut être altéré par diverses causes et les variations individuelles sont grandes. Cette FC a pour objectif de fournir éléments et conseils, afin d'aider chacun à déterminer sa propre stratégie au regard de ses besoins.
FC n° XV « Bien être dans l'assiette: mieux manger et bouger pour mieux vivre »	Se nourrir est le premier et le plus impérieux des besoins car il assure le renouvellement permanent des cellules de l'organisme et permet de faire le plein d'énergie. Bien se nourrir et pratiquer une activité physique régulière sont essentiels pour affronter les différents stress auxquels nous sommes soumis et conserver une bonne forme. Des conseils simples nous sont donnés dans cette FC pour améliorer nos conduites alimentaires, tout en conservant plaisir et convivialité. A lire absolument et à mettre en pratique pour notre équilibre physique, psychologique et social.
FC n° XVI « Evacuer les tensions en bougeant son corps »	Pratiquer une activité physique et sportive favorise le bien-être du corps et de l'esprit, alors pourquoi s'en priver? Cette FC s'adresse au plus grand nombre d'entre nous...

FC n° XVII « Apprendre à se relaxer: quelques techniques à connaître »

Des techniques de relaxation, simples et d'une pratique accessible à tous, vous sont proposées. Elles vous permettront face à une situation pouvant engendrer tension ou stress, de mieux la gérer par les techniques proposées afin de mobiliser vos ressources pour y faire face.