

Accord triennal de méthode et de
prévention
des risques psychosociaux et
pour le développement
de l'équilibre de la vie au travail

Mars 2010

gB

ff

dk

JR

01/03/2010

TL

MSC

R.D. ^{fu}
PC ^{WDA}
Sec ^{FW} ^{Ad}

SOMMAIRE

Préambule	page 3-4
1. Le plan pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux	
1.1 Le diagnostic	page 4-6
1.2 Dispositifs spécifiques de prévention et d'accompagnement	page 6
- Prévention du stress	page 6-7
- Prévention des risques liés aux violences et incivilités	page 7
- Prévention des harcèlements moral et sexuel	page 7
- Prévention de la souffrance psychique aiguë et des conduites suicidaires	page 8
- Prévention des conduites addictives	page 8-9
- Prévention des risques liés aux troubles psycho traumatiques	page 9-10
1.3 L'animation et le pilotage des plan pluridisciplinaires de prévention des risques psychosociaux	pages 10-12
1.5 Les fiches d'actions pratiques (FAP)	page 12-14
2 Gestion des ressources humaines et de l'emploi	
2.1 Définition de poste et processus d'évaluation	page 14
2.2 Accompagnement des salariés en phase de transition individuelle	page 14
2.3 Mobilité	page 15
2.4 Communication, sensibilisation et formation	page 15-16
3 Mise en œuvre et suivi de l'accord	
3.1 Information et sensibilisation des acteurs	page 16
3.2 Bilan annuel en Comité d'Etablissement	page 17
3.3 Comité de suivi et de mise en œuvre	page 17
3.4 Date et durée d'application	page 17
3.5 Adhésion	page 17-18
3.6 Révision	page 18
3.7 Publicité et dépôt légal	page 18
Compléments Techniques	
I L'identification et caractérisation des risques psychosociaux	page 20-21
II L'équilibre de la vie au travail	page 22
III Le rôle des acteurs	page 22-27

ep

MH

JR

01/03/2010

TL

MSL

RD
MS
CDD
2
PC
SC
RW
GWS

Préambule

La charte sociale et éthique définit pour le Groupe Air France/KLM les conditions dans lesquelles les salariés doivent pouvoir exercer leur travail : « Tout salarié d'une entreprise du Groupe Air France/KLM a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et sa dignité. Toutes les actions en faveur de la prévention en matière de santé, de sécurité et de dignité au travail sont considérées comme prioritaires et doivent être activement poursuivies et développées. ». Cette Charte qui s'applique à Air France constitue le cadre général des politiques relatives aux conditions de travail au sein de l'entreprise. Elle fait l'objet, au cas par cas, d'applications concrètes et de développements par voie contractuelle.

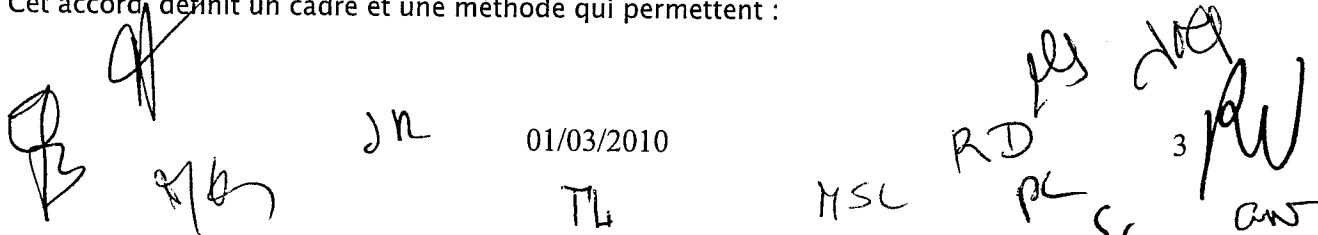
Ces déclinaisons doivent tenir compte des changements importants que connaît le monde du travail, changements qui doivent être conduits et prendre en particulier appui sur quelques principes managériaux de prévention :

- le premier est de faire partager à tous que la **prévention des risques psychosociaux est bien l'affaire de chacun dans l'entreprise**
- le deuxième est de faire partager à tous, par le **dialogue social**, les anticipations sur les changements des métiers et des organisations et leurs implications sur les modes de management. A tous les niveaux de l'entreprise, la concertation sociale doit être au centre de nos processus et de nos actions
- le troisième est de **conduire intensivement les changements** intervenant dans l'entreprise, et notamment les réorganisations liées à l'introduction de nouvelles technologies et les mobilités professionnelles y afférents en prenant en compte les dimensions humaines et sociales.
- le quatrième est de **veiller à la reconnaissance du travail** accompli par le salarié, notamment au travers de la valorisation de la performance collective et individuelle
- le cinquième est de rechercher en permanence **le respect de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle**

Notre action concrète doit également, dans ce monde en changement, prévenir les risques psychosociaux et donner une place à l'équilibre de la vie au travail (cf.II) qui doivent de plus en plus relever d'une politique durable visant à renforcer les pratiques managériales de prévention au plus près du terrain.

Prévenir les risques psychosociaux au travail est une des obligations de l'employeur en terme de responsabilité légale et sociale en particulier comme le définit le Code du travail. C'est pour toutes ces raisons que nous recherchons par la voie contractuelle à renforcer une politique de prévention des risques psychosociaux (risques qui peuvent générer un coût humain, social et économique important) qui s'intègre dans une démarche générale de respect de l'équilibre de la vie au travail.

Cet accord définit un cadre et une méthode qui permettent :

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page. From left to right: a large stylized signature, a signature that looks like 'JN', the date '01/03/2010', the initials 'TL', the initials 'MSC', a signature 'RD' with 'PL' and 'SC' below it, a signature '3' with 'RW' and 'ans' below it, and another signature.

- de disposer d'un diagnostic partagé par tous les acteurs de l'entreprise sur les risques psychosociaux afin d'identifier les facteurs collectifs de risques,
- d'identifier et prévenir les situations à risque par une évaluation collective s'inscrivant dans la durée
- de développer l'écoute individuelle et collective de proximité afin, d'une part, de détecter les situations de vulnérabilité aux risques psychosociaux, d'autre part, proposer un accompagnement et une aide personnalisée aux salariés en souffrance
- de construire et déployer sur le terrain des plans d'actions collectifs pluridisciplinaires de prévention des risques psychosociaux

Le présent accord s'attache aux risques psychosociaux parmi lesquels le stress, les violences et incivilités, les harcèlements moral et sexuel, les conduites addictives, la souffrance psychique aiguë, les conduites suicidaires et les troubles psycho traumatiques. Il suppose :

- la mise en œuvre de plans de prévention de risques psychosociaux et de développement de l'équilibre de la vie au travail notamment au sein des organisations du travail et du management
- l'intégration des problématiques de prévention des risques psychosociaux dans les politiques des ressources humaines

1. Le plan pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux

Trois objectifs :

- élaborer, au plus près du terrain, un diagnostic partagé
- renforcer et compléter les politiques de prévention d'ores et déjà mises en œuvre, et si besoin, en élaborer de nouvelles
- suivre l'application de ces politiques dans les entités

1.1 Aide au diagnostic : choix et déploiement d'un outil

L'origine des tensions au travail et des facteurs de risques psychosociaux doit faire l'objet d'un diagnostic partagé afin de disposer d'indicateurs pour déployer sur le terrain des actions concrètes de prévention.

Aujourd'hui plusieurs outils de type « questionnaires » sont déployés au sein de l'entreprise par les services de santé au travail : « Stress et vécu professionnel » (SVP) qui mesure les tensions au travail, développé par des médecins du travail d'Air France ; Evrest qui est un questionnaire plus large et principalement axé sur la santé au travail avec quelques questions sur le stress ; OMSAD qui intègre les dimensions anxiété et dépression expérimenté au Hub ; participation à l'enquête SUMER 2009.

Il est aujourd'hui nécessaire de définir, au sein de l'entreprise, un outil méthodologique (questionnaire) commun et partagé d'évaluation des risques de stress au travail et d'autres

JN

01/03/2010

TL

MSC

RD 4

PL

SC / GW

risques psychosociaux ainsi que son suivi dans le temps afin d'établir des mesures et des comparaisons transversales au sein de la compagnie.

Cet outil permettra :

- de détecter les situations susceptibles d'indiquer ou de générer des problèmes de stress au travail ou d'autres risques psychosociaux : organisation du travail, conditions de travail, modes managériaux, conduite de projets de changement...
- d'alerter et évaluer le niveau de criticité des situations collectives
- d'affiner et renforcer, à partir des indicateurs recueillis, les plans d'action en ciblant les priorités et en dégageant les ressources nécessaires
- de mesurer les effets des actions déployées par le biais du suivi de l'évolution des indicateurs.

Dans les trois mois suivant la signature de l'accord, le groupe pluridisciplinaire corporate de prévention des risques psychosociaux (cf1.3) déterminera avec les services de santé au travail l'outil commun de diagnostic transverse : une variante élargie aux risques psychosociaux de SVP, ou un questionnaire de type risques psychosociaux sur une plateforme utilisée par d'autres entreprises.

Les services de santé au travail contribueront à élaborer en application du présent accord un état des lieux initial du risque psychosocial perçu dans l'entreprise au moyen de questionnaires validés, administrés lors de l'activité médicale. Ces questionnaires diffusés dans toutes les entités seront proposés systématiquement aux salariés lors de leur visite médicale. Ils seront anonymes, basés sur le volontariat. Les interprétations des indications contenues dans les questionnaires seront réalisées par les services de santé au travail. Ils feront l'objet de restitutions après quelques mois auprès des groupes pluridisciplinaires selon un calendrier à définir.

De plus et afin de disposer d'un diagnostic rapide quand une situation qui semble générer des facteurs de risques psychosociaux dans une entité l'exige, l'introduction d'un mode de sélection aléatoire des personnes auxquelles le questionnaire sera proposé permettra un échantillonnage des réponses par sondage sur des périodes de temps limitées, rendant possible des actions rapides de prévention et une restitution pluriannuelle des résultats.

Les éléments déjà recueillis par les questionnaires administrés antérieurement à la signature de l'accord feront l'objet d'une consolidation pouvant constituer un point de départ de l'état des lieux.

Cet outil transverse sera utilisé dans l'ensemble des entités. Celles qui ne l'ont pas encore déployées auront six mois pour le faire. Un accompagnement sera mis en œuvre pour les aider à le déployer et à s'en servir.

Si besoin, le groupe de travail corporate de prévention des risques psychosociaux identifiera les autres indicateurs à prendre en compte dans les diagnostics, en liaison avec les travaux

B
JK
JN
01/03/2010
TL
MSC
RD
PC
S
W

menés sur ce thème au niveau national par la Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et la Statistique (DARES) du Ministère du Travail.

1.2 Dispositifs spécifiques de prévention et d'accompagnement

Des dispositifs spécifiques de prévention et d'accompagnement existent déjà au sein de l'entreprise. Ils seront complétés et renforcés et, si besoin, de nouveaux seront créés dans le cadre de la mise en œuvre de cet accord. Ils sont décrits ci-après :

- les procédures, les méthodologies, les fiches d'actions pratiques (FAP) : ces dernières (cf.1.4) seront partagées dans un délai de 6 mois après la signature de l'accord et ensuite mises progressivement à la disposition des salariés de la compagnie sur un site en ligne. Ces fiches seront, avant diffusion, présentées aux organisations professionnelles dans le cadre du groupe de réflexion et de travail. Une fiche ne pourra entrer en application si elle recueille un avis négatif formel de syndicats représentatifs au niveau de l'entreprise ayant recueilli au moins 50% des voix aux dernières élections CE.
- un process méthodologique d'alimentation du Document Unique sur les risques psychosociaux sera établi pendant la durée du présent accord.
- des actions de formation à la prévention des risques psychosociaux pour différents acteurs et en particulier pour les managers de proximité, au travers de nouveaux modules de formation, seront définies d'ici fin 2010 et mises en œuvre à la suite.

Ces diverses actions seront élaborées par les membres du groupe corporate pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux. Elles seront présentées et discutées au sein du Comité de suivi et de mise en œuvre du présent accord (cf.3.3). Elles seront soumises à la validation du DGRH.

Les managers auront la possibilité d'être accompagnés lors de leurs premiers déploiements d'actions de prévention par les groupes pluridisciplinaires.

Prévention du stress

S'appuyant notamment sur les mesures du niveau relevé par l'outil commun et des facteurs de stress analysés, des plans d'action de prévention et d'accompagnement seront élaborés, présentés aux CHSCT et déployés.

Des actions seront renforcées et complétées, en particulier au travers des fiches d'actions pratiques (cf. 1.4), dans les domaines suivants : l'autonomie au travail, la demande psychologique et la charge de travail, les capacités d'expression et de débat, le soutien social au travail, les relations interpersonnelles, la reconnaissance au travail, la conciliation vie professionnelle/vie familiale, le dépistage de l'impact du stress sur la santé... Par exemple, un système de contact tel qu'une permanence, pourra être étudié et défini dans des entités concernées pour les salariés travaillant le week-end.

01/03/2010

B
H.K
J.N
T.L
M.S.C
R.D
P.L
S.C
G.M

Prévention des risques liés aux violences et incivilités

Les actions qui ont été élaborées depuis plusieurs années en direction des personnels au sol en contact direct avec les clients ainsi qu'auprès des personnels navigants et plus particulièrement des PNC doivent faire l'objet d'une mise en œuvre effective et, si besoin, renforcées.

Pour mieux faire face aux violences et incivilités externes, il s'agit d'analyser les risques, de contrôler l'application et l'efficacité des procédures de prévention et d'accompagnement des victimes d'agressions puis :

- d'actualiser les procédures et renforcer les formations de gestion des clients agressifs pour les personnels au sol,
- d'actualiser et renforcer les formations de gestion des passagers indisciplinés pour les personnels navigants,
- de préciser et renforcer les mesures d'accompagnement et de soutien des personnels victimes d'agression
- d'assister les salariés victimes d'agressions de la clientèle notamment lors des dépôts de plainte et des contentieux

Afin de réduire, voire d'éradiquer les violences internes entre salariés, entre salariés et managers lorsqu'elles existent, il sera nécessaire de mettre en place des plans d'action de prévention des violences et incivilités mettant l'accent sur la résolution par le dialogue et le renforcement de pratiques managériales ad hoc. Ces plans seront présentés aux CHSCT du périmètre.

Prévention des harcèlements moral et sexuel

Il s'agit de veiller à la bonne application de la « Charte de prévention des harcèlements » signée en 2008 et faisant suite à celle de 2003. Elle détermine des dispositifs informels et formels d'aide aux salariés victimes présumées de harcèlement ou en souffrance psychique aiguë afin de retrouver une situation normale de travail.

Les infirmières sont incluses dans le rôle de relais d'écoute défini par la Charte de Prévention des harcèlements aux côtés des médecins du travail, des assistantes sociales et des responsables ressources humaines. Elles bénéficieront de la formation « relais d'écoute ».

Le Comité de Mise en œuvre par établissement de la Charte de prévention des harcèlements s'intègre aux groupes pluridisciplinaires de prévention des risques psychosociaux d'Etablissement.

B
A.K
JN
01/03/2010
TL
MSC
RD
PL
JDA
RU

Prévention de la souffrance psychique aiguë et des conduites suicidaires

▪ *Prévention de la souffrance psychique aiguë*

La Charte de prévention des harcèlements traite également des cas de « souffrance psychique aiguë ». Il convient de mettre en œuvre tous les dispositifs prévus par cette charte en la matière.

▪ *Prévention des conduites suicidaires*

La procédure de prévention des conduites suicidaires en milieu de travail sera largement diffusée dans l'entreprise et précisée pour les personnels nomades. Elle décrit les conduites à tenir tant au niveau individuel que du collectif de travail afin de mieux identifier les salariés en difficulté psychologique et leur apporter le soutien nécessaire.

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

Chaque fois qu'une conduite suicidaire survient, il importe, selon les modalités définies dans la procédure, de :

- faire prendre en charge le salarié concerné par le médecin du travail qui l'orientera, si nécessaire. Le médecin psychiatre référent de l'entreprise en sera informé.
- mettre en place par le management avec l'aide des services médicaux et sociaux, du responsable des ressources humaines (RRH) et, si besoin, du psychiatre de l'entreprise d'un « plan de vigilance/santé de proximité » afin d'assurer une écoute pour les collègues proches ainsi que le déploiement d'actions concrètes de prévention, en y associant des membres du CHSCT.

Les groupes pluridisciplinaires de risques psychosociaux d'établissement et corporate sont informés de la mise en œuvre du plan et de son contenu.

Les médecins du travail et infirmières des services de santé au travail ainsi que les assistantes sociales seront formés à la détection du risque suicidaire et à l'accompagnement des salariés concernés et de leurs collègues de travail.

Prévention des conduites addictives

▪ *Prévention des risques liés à l'alcool*

Il s'agit en premier lieu de veiller à la bonne application de la « Charte de prévention des risques liés à l'alcool » signée en octobre 2008, outil au service de la sécurité du travail et de la sécurité des vols.

01/03/2010

La Charte a pour objet de supprimer 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. Dans les 6 mois suivant la signature du présent accord, des supports de sensibilisation, d'information et de formation préparés avec des représentants des organisations syndicales seront déployés en direction des managers et des salariés : kit d'aide aux managers, kit de démultiplication de la sensibilisation aux salariés, débats questions-réponses, module de formation des managers.

▪ ***Prévention des risques liés aux substances psychoactives***

La nature et la complexité de la prévention des risques liés aux substances psycho-actives nécessitent la réalisation d'un benchmark des « bonnes pratiques » auprès de grandes entreprises françaises ou internationales ayant un nombre significatif de postes de sécurité (ex : transport aérien, ferroviaire, maritime, énergie nucléaire, BTP, construction automobile, sites « Seveso »...)

Ce benchmark sera réalisé en interne, dans les 12 mois qui suivent la signature de l'accord.

Sur la base des enseignements tirés des mesures de prévention, des actions seront définies et partagées dans le groupe corporate pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux. Elles seront présentées et discutées au sein du Comité de Suivi et Mise en œuvre du présent accord (cf.3.3). Elles seront soumises à la validation du DGRH, puis déployées dans l'entreprise.

▪ ***Prévention des risques liés aux troubles psycho traumatiques***

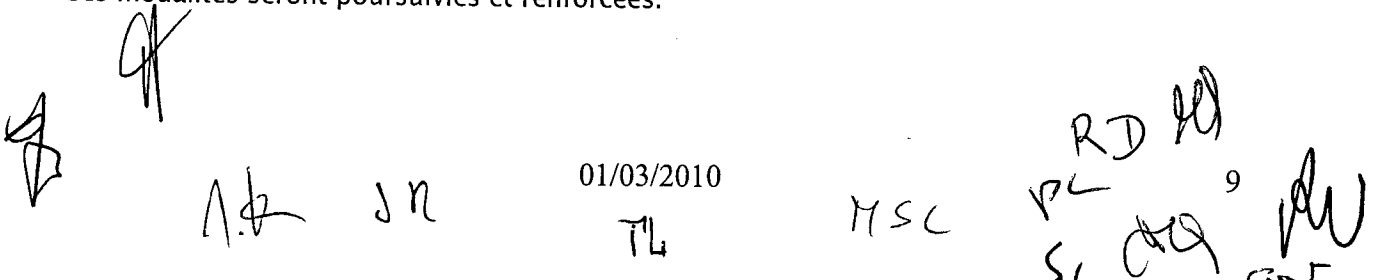
Différentes situations ou évènements graves, collectifs ou individuels, représentent un risque potentiel de traumatisme psychique, dont les effets peuvent se manifester à distance.

Ces évènements peuvent affecter l'ensemble des personnels de la Compagnie, navigants comme salariés des autres entités.

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
- debriefing 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 et renforcées.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page. On the left, there are several signatures, including one that appears to be 'A. B.' and another 'J. N.'. In the center, the date '01/03/2010' is written, with 'TL' below it. To the right, there are more initials, including 'MSC', 'RD', 'PL', 'S', 'C', and 'M'.

Pour l'accueil des équipages, les modalités sont définies pour chaque situation. Un retour d'expérience est réalisé afin d'apprécier l'efficacité des dispositifs déployés et, si besoin de les adapter dans le cadre de l'établissement Exploitation Aérienne.

1.3. Animation et pilotage des plans pluridisciplinaires de prévention des risques psychosociaux

Les groupes pluridisciplinaires corporate et d'établissement mobiliseront des moyens adaptés pour la réalisation des plans d'action. L'équipe corporate de développement de l'équilibre de la vie au travail sera renforcée.

Le groupe corporate pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux

Il est créé un groupe corporate pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux 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.

Ces programmes touchent aux domaines suivants: aide à l'interprétation des données pour un diagnostic partagé afin de prioriser les actions par domaine et secteur où il convient d'apporter une attention particulière, information et sensibilisation des salariés, formation des managers de proximité, suivi et évaluation des actions déployées.

Ce groupe est préparé et animé par le chargé de mission « Développement de l'équilibre de la vie au travail » qui est nommé référent corporate de ce groupe.

Il est composé d'acteurs qui détiennent des expertises différentes et complémentaires : le Directeur de la Prévention, un DRH d'entité, du psychiatre de l'entreprise, un manager, le médecin en charge de la prévention pour la santé et coordonnateur corporate des services de santé au travail et un médecin du travail des opérations aériennes, l'assistante sociale coordinatrice, une infirmière encadrante, le responsable du service prévention pour la sécurité au travail, les référents prévention des RPS par établissement, 2 représentants de la Commission Santé/Sécurité au Travail (SST) du CCE, un chef de projet de changement, le chargé de mission en charge de l'animation du dispositif Concerto Majeur.

Le cas échéant, en fonction des thèmes traités, le chargé de mission « Développement de l'Equilibre de la vie au travail » peut y inviter des experts de différents services ou externes.

La priorité de l'entreprise est de mobiliser ses compétences et ses ressources internes sur la prévention des risques psychosociaux. Cependant, il pourra être fait appel, en tant que de besoin, à un cabinet extérieur.

Concernant les « numéros Verts », s'ils ont prouvé leur efficacité en situation de crise, ceux mis en place pour l'écoute psychologique font débat. Afin d'éclairer les signataires de l'accord, des retours d'expérience d'entreprises seront présentés. L'expérimentation dans un secteur de l'entreprise pourra être tentée.

01/03/2010

R.D. 10
P.L. 2

chep

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 pour les 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 mobilisera des ressources dans le cadre d'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 des dispositifs de prévention des risques cités au § 1.2. Cet investissement se traduit déjà par le renforcement de l'équipe corporate de développement de l'équilibre de la vie au travail.

Le groupe pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux d'établissement

Il est créé un groupe pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux par établissement de type CE qui définit et pilote le plan annuel 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 et contrôler, améliorer

Ce groupe, placé sous l'autorité du Directeur Général Adjoint et présidé par le DRH de l'entité est animé par le référent prévention des risques psychosociaux de l'établissement nommé par le DGA (cf.4.3).

Il est composé d'acteurs qui détiennent des expertises différentes et complémentaires et qui bénéficieront d'une formation commune dès la constitution du groupe : de 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 membres de CHSCT de l'établissement, 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 prévention des risques psychosociaux d'établissement peut y inviter des experts de différents services, et notamment le chargé de mission en charge du « Développement de l'équilibre de la vie au travail » corporate et référent corporate.

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

01/03/2010

TL

MSC

PC

RD

11

AW
cat

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.

1.4 Les fiches d'action pratiques

Afin de prévenir les situations de stress ou d'autres risques psychosociaux, des actions seront renforcées et complétées notamment dans les domaines suivants :

- **L'autonomie au travail** : faire appel à l'utilisation, au développement des compétences et à une participation aux décisions
- **La demande psychologique et la charge de travail** : mettre en adéquation la quantité de travail, les exigences intellectuelles requises, les contraintes de temps ...
- **Les capacités d'expression et de débat** : prévoir des temps suffisants d'échange des expériences, d'expression et de débat entre salariés, entre salariés et managers en particulier pour renforcer les collectifs de travail
- **Le soutien social au travail** : développer cette notion en faisant en sorte que les managers ou les collègues puissent offrir un soutien émotionnel, des ressources, de l'estime, de l'aide tangible, ou démontrer un véritable intérêt pour la personne
- **Les relations interpersonnelles** avec les collègues, les managers ou la clientèle. Elles réfèrent aux tensions, aux conflits, aux violences et incivilités telles que les situations d'intimidation ou de harcèlement moral. L'objectif est de renforcer les climats de confiance afin que les salariés se sentent soutenus et accompagnés.
- **La reconnaissance au travail** : il s'agit que le manager puisse porter un jugement posé sur la contribution de la personne en matière de pratique de travail, d'investissement personnel et sur ses résultats
- **La conciliation vie professionnelle – vie personnelle** : donner des possibilités et des outils aux salariés pour concilier les exigences du travail et celles de la vie personnelle
- **Le dépistage de l'impact psychologique du stress perçu** : disposer d'éléments d'impacts en terme d'anxiété/dépression du niveau de stress vécu
- **La surcharge quantitative de travail**

Des fiches d'actions pratiques de prévention des risques psychosociaux (FAP) seront élaborées selon un ordre de priorité, dans les 6 mois suivant la signature de l'accord. Elles porteront sur des aspects collectifs ou personnels. La liste des fiches ci-dessous n'est pas exhaustive, elle pourra être complétée :

Leviers de prévention

- Les domaines d'action de prévention des risques psychosociaux
- Les principaux facteurs de stress dans un cadre professionnel
- Le plan vigilance/santé de proximité

Management

- Les sept leviers managériaux pour développer bien-être et efficacité au travail
- Le management à distance, les bonnes pratiques

01/03/2010

TL

MSC

RD 12
RC
K.

RD
RC
K.

JB

A. B.

JR

RD

RD

RD
RC
K.

- Les huit formes de reconnaissance en milieu de travail
- Mieux vivre ensemble dans une équipe de travail, dans l'écoute et le dialogue
- Comment éviter le surmenage : détecter les signaux d'alerte et agir

Organisation et projet de changement

- La prise en compte des risques psychosociaux dans les projets de changement
- Le développement de la communication lors de projets de changement
- Les projets de changement et participation des salariés
- Réduire le stress lié au fonctionnement en mode projet
- Redonner des marges de manoeuvre dans les postes de travail
- Prévenir la surcharge quantitative de travail et le surmenage

Gestion des ressources humaines

- L'accompagnement des salariés en phase de transition individuelle
- La reconnaissance des seniors dans les équipes
- Les acteurs de remontée de l'information sur les risques psychosociaux

Développement personnel

- Les points clefs de la gestion du temps
- La gestion des réunions
- Travailler en anglais
- Prévenir le stress lié aux entretiens annuels de fixation d'objectif et d'évaluation
- Prévenir le stress lié aux déplacements dans du travail multi sites ou déplacements internationaux réguliers

Nouvelles technologies

- Réduire le stress lié à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication
- Les bonnes pratiques d'utilisation des nouvelles technologies de communication électronique (courriel, Black Berry, nouvelles applications informatiques progiciel de gestion intégré)

Environnement de travail

- La prévention du stress généré par l'environnement et l'ergonomie de travail dans la conception de nouveaux locaux ou équipements («open space, aménagement de galley...»)

Santé et vie personnelle

- Mieux gérer son sommeil même en décalés et en escale
- Le bien être dans l'assiette : mieux manger pour mieux vivre
- Evacuer les tensions en bougeant son corps
- Apprendre à se relaxer : quelques techniques à connaître
- Prévenir le stress des familles mono parentales

01/03/2010

13

Les fiches d'actions pratiques partagées, transverses et destinées à toutes les populations de l'entreprise seront élaborées après signature de l'accord, certaines de leurs problématiques ayant vocation à s'inscrire de manière pérenne dans des accords spécifiques.

Le groupe de réflexion et de travail mis en place pendant la négociation du présent accord poursuivra ses activités pendant la durée de l'accord. Il est composé de représentants de la direction, des services de santé au travail, des services sociaux et de 2 représentants par organisation syndicale représentative dans l'entreprise. Les fiches d'actions pratiques lui seront présentées dans le cadre du dispositif retenu à l'article 1.2.

2. Gestion des ressources humaines et de l'emploi

2.1 Définitions de poste et processus d'évaluation

Un des aspects important de l'équilibre de la vie au travail est la compréhension claire par chaque salarié de son rôle et de ce qui est attendu dans le cadre de ses fonctions.

Chaque salarié bénéficie d'une définition de son poste de travail et d'un entretien destiné à fixer des objectifs selon les dispositions en vigueur. Les objectifs doivent être spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes, et temporellement définis (méthode SMART).

Les salariés n'ayant pas de fiche de poste doivent en disposer au terme de l'année IATA.

Afin d'améliorer la qualité de la mise en œuvre des processus d'évaluation, un reporting de la participation aux formations dédiées sera réalisé dans les groupes de prévention de risques psychosociaux d'établissement ; des actions correctrices seront lancées le cas échéant. Un bilan annuel des formations sera réalisé.

2.2 Accompagnement des salariés en phase de transition individuelle

Une fiche d'action pratique sera développée dans les trois mois à compter de la signature de l'accord sur l'accompagnement des salariés dans les situations de travail suivantes :

- pour raisons médicales : restriction d'aptitude ou inaptitude, retour après une absence pour maladie, accident du travail ou de trajet, salariés en longue maladie
- pour toute autre raison : mission, attente d'affectation, suppression de poste (notamment en cas de projet avec fermeture éventuelle de site), retour après une absence prolongée, attente d'affectation après réussite de sélection (encadrement, AMDE par exemple), perte de licence pour les PNC, retour à l'emploi des permanents syndicaux

Cet accompagnement devra être effectif au plus tard le 31 décembre 2010.

01/03/2010

14

2.3 Mobilité

Les règles de mobilité professionnelle ou géographique sont définies notamment dans le cadre de l'Accord Triennal pour la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi (ATGPE). En 2010, les règles de mobilité applicables suite au Plan de Départs Volontaires ont été précisées et sont connues de tous.

Sauf volontariat, les mobilités géographiques liées à des suppressions de poste ne pourront intervenir qu'en dernier ressort afin d'éviter au maximum leurs éventuels effets sur le nécessaire équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Dans ce cadre et pour les salariés qui s'inscrivent dans une mobilité géographique, celle-ci, sauf circonstance exceptionnelle telle qu'une suppression de poste, ne saurait être réalisée, dans la mesure du possible, qu'au bout d'une période de trois ans. Cette mobilité ne pourra intervenir de façon anticipée, pour des raisons de service, qu'après que l'intéressé ait pu exposer et fait valoir à l'entreprise les caractéristiques de sa situation personnelle.

2.4 Communication, sensibilisation et formation

Il importe de veiller au respect des personnes dans toute forme de communication y compris celle de nature syndicale.

Il est également important de veiller à ne pas stigmatiser les salariés qui font état des difficultés qu'ils rencontrent.

Communication et sensibilisation

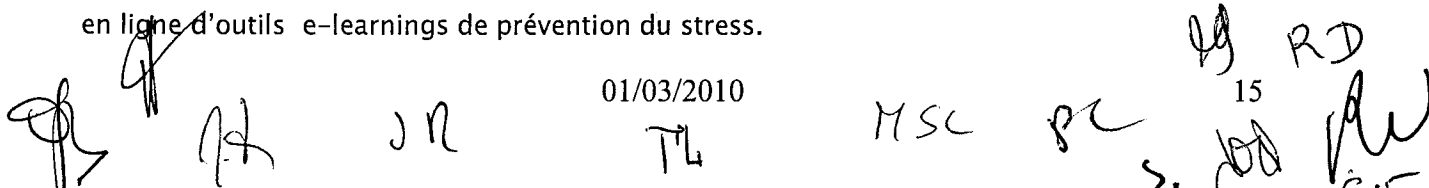
Dans les 6 mois suivant la signature de l'accord des supports de communication et de sensibilisation seront élaborés et déployés, tant au niveau corporate qu'au niveau des entités, en direction des différents acteurs recensés ci-dessous.

Formation

Dans l'année suivant la signature de l'accord, les dispositifs de formation confiés à des organismes habilités IPRP de prévention des risques psychosociaux ou à des experts internes seront renforcés, complétés et déployés pour les différents acteurs suivants :

- **Les membres des groupes pluridisciplinaires de prévention des risques psychosociaux d'établissement** : formation commune des membres dès la constitution du groupe.
- **Les managers** : intégration dans les programmes de formation managériaux existants ou à créer pendant la durée de vie de l'accord, des éléments sur la détection des facteurs de risques psychosociaux.

Formation et sensibilisation des managers de proximité aux risques psychosociaux et mise en ligne d'outils e-learning de prévention du stress.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like 'JN', 'TL', 'MSC', 'RD', and '15'.

01/03/2010

- Les DRH et le réseau RH : formation sur la prévention des risques psychosociaux dans les projets de changements et le management.

Poursuivre et renforcer la formation sur le rôle du relais d'écoute au titre de la charte de prévention des harcèlements.

- Le référent corporate et les référents d'établissement de prévention des risques psychosociaux : formation sur la prévention des risques psychosociaux.

- Les médecins du travail : formation à l'identification du risque suicidaire et à sa prise en charge.

- Les assistantes sociales : formation au repérage du risque suicidaire et à la prévention des risques psychosociaux.

- Les infirmiers (es) : formation à l'identification du risque suicidaire, à la prévention des risques psychosociaux et au relais d'écoute.

- Les préventeurs : formation de type relais d'écoute.

- Les PNC : intégration de la prévention des risques psychosociaux dont le harcèlement dans le cursus de formation.

- Les CHSCT : formation à la prévention des risques psychosociaux et au développement de l'équilibre de la vie au travail pour des membres de CHSCT prêt à s'investir sur ce thème pendant la durée de son mandat selon des critères définis par le chargé de mission « Développement de l'équilibre de la vie au travail ».

- Les organisations syndicales : participation de 2, voir 3 représentants par organisation syndicale, selon des critères définis par le chargé de mission « Développement de l'équilibre de la vie au travail », au module de formation « prévention des risques psychosociaux et développement de l'équilibre de la vie au travail » élaboré et financé par l'entreprise.

3 Mise en oeuvre et suivi de l'accord

La déclinaison par la définition de plans d'actions locaux permet d'assurer une meilleure efficacité et une bonne application au plus proche du terrain du présent accord.

3.1 Information et sensibilisation des acteurs

L'information et la sensibilisation de différents acteurs sont une condition importante de la mobilisation de tous en faveur de la prévention des risques psychosociaux et du développement de l'équilibre de la vie au travail.

L'information sur l'accord sera diffusée à l'ensemble des salariés.

of

A.B

DN

01/03/2010

TL

MSC

RD
16
SC
IGN

Une diffusion et une présentation de l'accord seront assurées auprès des managers, du réseau ressources humaines, des médecins du travail, des assistantes sociales, des infirmières, des préventeurs, des CHSCT et autres IRP.

3.2 Bilan annuel en Comité d'Etablissement

Un bilan annuel de mise en œuvre et de contrôle du déploiement de l'accord sera présenté dans chaque Comité d'Etablissement au 4^{ème} trimestre de l'année civile et à la Commission Santé et Sécurité au Travail (SST) du Comité Central d'Entreprise (CCE). Le premier bilan sera réalisé fin 2010.

3.3 Comité de suivi et de mise en œuvre de l'accord

En concluant le présent accord, la Direction et les organisations syndicales signataires entendent promouvoir un mécanisme efficace et durable mais susceptible d'évoluer afin de rester adapté aux changements que connaîtra l'entreprise.

Un comité de suivi et mise en œuvre de l'accord est constitué. Il se réunira chaque semestre pendant la première année et annuellement ensuite.

L'objectif de ce comité est :

- de suivre et évaluer les actions introduites,
- d'identifier des pistes d'amélioration.

Il est composé :

- des représentants des organisations syndicales signataires
- des représentants de la Direction dont le chargé de mission Développement de l'Equilibre de la vie au travail,
- des référents prévention des risques psychosociaux d'établissement
- du médecin coordonnateur Corporate,
- du psychiatre
- de l'infirmière encadrante,
- du responsable action sociale
- du responsable de la prévention/sécurité au travail

3.4 Date et durée d'application

Le présent accord prendra effet à compter du 27 mars 2010; il est conclu pour une durée expérimentale de trois ans. Un bilan d'application sera réalisé avec les organisations syndicales signataires six mois avant la date d'expiration de l'accord en vue de la négociation d'un nouvel accord.

3.5 Adhésion

Conformément aux dispositions de l'article L. 2261-3 du Code du travail, toute organisation syndicale représentative du personnel à Air France, qui n'est pas signataire du présent accord, est invitée à adhérer à l'accord en date du 01/03/2010

accord pourra y adhérer ultérieurement. Cette adhésion ne pourra être partielle et 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.

3.6 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 du présent accord dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un avenant.

Sous réserve de l'exercice du droit d'opposition prévu à l'article L. 2232-12 du Code du travail, la révision proposée donnera éventuellement lieu à l'établissement d'un avenant se substituant de plein droit aux stipulations de la Charte qu'il modifie.

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

3.7 Publicité et dépôt légal

Un exemplaire du présent accord sera notifié à chaque organisation syndicale représentative.

Le présent accord sera déposé auprès de la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et auprès du greffe du Conseil des Prud'hommes de Bobigny.

01/03/2010

18

Fait à Roissy le... 26 Mars 2010

Pour la Direction

Directeur Général Adjoint Ressources Humaines et Affaires Sociales

~~_____~~

Pour les organisations syndicales représentatives au niveau de l'entreprise

SNGAF-CFTC

Jean Leguer

CFE-CGC

R. W. ROY

CGT AIR France

[Signature]

UGICT/CGT AIR France

[Signature]
[Signature]

SGFOAF

Ph. Charonney

[Signature]

CIFOAF

M. SARFATI - CANDELOSI
[Signature]

CFDT Groupe AF SPASAF
Gilles NICOLI

[Signature]

SNPNC-FO

TAILLANDIER Luise

[Signature]

UNAC-CGC

Jos. QUATROCAS
BARBAQUE P. [Signature]

SNPL France ALPA

Union Syndicale UNSA Aérien

Sy WEN CHAN

Marc SALADIN

[Signature]

01/03/2010

Compléments techniques

I Identification et caractérisation des risques psychosociaux au travail

Les risques psychosociaux recouvrent les risques professionnels liés à des situations de travail perçus par les salariés comme pouvant porter atteinte à leur santé mentale et même physique. Les définitions et caractérisations ci-dessous sont données à titre indicatif. Elles sont susceptibles d'évoluer au plan légal ou conventionnel en particulier dans le cadre d'Accords Nationaux Interprofessionnels (ANI). Ainsi, l'on peut recenser :

Le stress : « Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui imposent son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés à faire face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses » (Accord National Interprofessionnel, Juillet 2008).

Les violences et incivilités : « la violence au travail recouvre généralement les menaces, les insultes ou agressions physiques ou psychiques contre une personne ou contre des biens dans des circonstances relatives à l'exécution du contrat de travail, et qui mettent à l'épreuve sa santé, sa sécurité, ou son bien-être ».

Dans le travail, on distingue les violences externes provenant d'un client, d'un usager, d'un patient, et des violences internes qui concernent les salariés entre eux.

On peut distinguer cinq types de modalités agressives :

- actes de destruction ou de dégradation à visée d'intimidation dirigés non sur des personnes mais sur des biens matériels
- incivilités qui relèvent de l'absence de respect d'autrui et se manifeste par des comportements plus ou moins bénins
- agression verbale (menaces, insultes, intimidation...)
- agression physique
- acte violent envers un(e) collègue

Harcèlement moral et sexuel

Harcèlement moral: « Agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du salarié au travail et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel » (Art L. 1152-1 du Code du travail).

Harcèlement sexuel: « Les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers sont interdits » (Art L.1153-1)

ep

↓ n

01/03/2010

TL

A.k

HSC

RD 90
20

PC 50
P
R

R

adp
R

La souffrance au travail : la souffrance au travail peut être liée à l'absence de reconnaissance au travail, à un ressenti négatif du travail, ou bien à des tensions ressenties entre les moyens alloués pour réaliser le travail et les objectifs, la contribution et la rétribution, les exigences du travail et les compétences attendues. Elle peut résulter de situations de conflits, de relations interindividuelles pathogènes...

Les conduites addictives (alcool et autres substances psycho actives) : l'addiction se caractérise par l'abus ou la dépendance, c'est-à-dire l'impossibilité répétée de contrôler un comportement et la poursuite de ce comportement en dépit de la connaissance des conséquences négatives.

Le concept de conduites addictives regroupe les conduites de consommation de l'ensemble des substances psycho actives : conduites d'usage, d'usage nocif et de dépendance.

Une substance psycho active est un produit modifiant le fonctionnement psychique et le comportement. Un stupéfiant ou drogue illicite est une substance dont l'usage et le trafic sont réprimés par la loi du 31 décembre 1970.

La souffrance psychique aiguë et les conduites suicidaires

- **La souffrance psychique aiguë** : état de mal être, de détresse psychologique et de dépressivité en réaction aux difficultés existentielles. Elle survient lorsque les mécanismes d'adaptation et de défense de la personne sont dépassés, lorsque les habilités sociales sont mises à mal.
- **Les conduites suicidaires** :
 - Suicide : toute conduite auto agressive ayant entraîné la mort de son auteur, le suicidé.
 - Tentative de suicide : toute conduite qui fait apparaître le projet de se donner la mort, quel que soit le degré d'ébauche du geste.
 - Suicidaire : sujet qui, soit par des idées suicidaires, des propos ou son comportement présente un risque de passage à l'acte.

Les troubles psycho traumatiques

Il s'agit d'un « état organisé et durable occasionné par un traumatisme psychologique, lié à une situation où le sujet a senti sa vie menacée ».

Les effets du traumatisme psychique se manifestent dans l'après coup, par des manifestations cliniques caractéristiques qui rendent compte de cette confrontation soudaine, inattendue et violente à la mort.

Les circonstances de catastrophes de tous ordres, d'agression ou d'accidents individuels peuvent en être la cause.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page:

01/03/2010

TL

JR

MSC

PC

RD

21

Handwritten signatures: A.B., J.S., M.S.C., P.C., R.D., and others.

II L'équilibre de la vie au travail

Le développement de l'équilibre de la vie au travail renvoie à la notion de bien-être au travail.

L'Organisation Internationale du Travail (OIT) définit le bien-être au travail comme une résultante d'une approche globale (organisation du travail, management, relations hiérarchiques, temps de travail, sécurité au travail...). L'Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail souligne qu'il constitue un facteur de performance et peut être perçu comme un remède aux risques psychosociaux.

Ces démarches ont pour objet :

- d'optimiser l'efficacité individuelle et collective par des conditions de vie au travail saines et motivantes pour favoriser la performance.
- d'améliorer la sécurité physique et mentale et les conditions de travail dans une démarche de progrès continu, dès les phases de conception d'organisation, d'installations ou de nouveaux produits.

Elles intègrent des actions sur :

- l'emploi : âge, égalité professionnelle, discrimination et égalité des chances, gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, parcours professionnel etc.
- les risques psychosociaux,
- les conditions et organisation du travail notamment par la gestion et la maîtrise du temps et de la charge de travail
- le management des équipes
- la conciliation de la vie familiale / vie professionnelle
- la prévention des risques en matière de santé sécurité au travail, l'hygiène de vie

III Le rôle des 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 oeuvre 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.

01/03/2010

