

## **Accord sur la Qualité de Vie au Travail au sein de la CEAPC**

### **ENTRE LES SOUSSIGNÉS :**

- La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, dont le siège social est situé à Bordeaux Cedex (33076), 1 parvis Corto Maltèse, Représentée par Monsieur Bernard DURAND, en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines,

### **D'une part,**

### **Et :**

- Les Organisations Syndicales Représentatives, au sens de l'article L.2122-1 du Code du Travail,

### **PREAMBULE :**

La CEAPC a lancé son nouveau plan stratégique « Ambitions 20#20 connecté client » pour les années 2018 à 2020. Dans un environnement économique, réglementaire et concurrentiel difficile, et dans une période de nécessaires transformations, notamment digitales, la CEAPC reste convaincue que la performance durable de l'entreprise et la satisfaction de ses clients, passent par la conciliation entre la recherche de performance économique et l'attention portée à ses salariés. La CEAPC souhaite donc promouvoir la qualité de vie au travail (QVT) dans l'entreprise en complétant le socle existant par de nouvelles mesures. Elle a notamment inscrit dans son plan stratégique comme action prioritaire le « faire plus simple pour les clients » et le « faire plus simple pour les collaborateurs ».

L'accord national Interprofessionnel du 19 juin 2013 a défini la qualité de vie au travail comme suit : « La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie 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 ».

Le développement de la qualité de vie au travail repose sur l'engagement et l'action conjuguée de plusieurs acteurs : direction, managers, ressources humaines, représentants du personnel, salariés et professionnels de la santé et des services sociaux.



Au niveau de la branche, un accord sur les conditions de vie au travail a été signé le 25 novembre 2016. Les signataires de cet accord ont souligné l'importance majeure qu'ils accordaient à l'équilibre entre la réussite dans la mise en œuvre de la transformation digitale, essentielle à la pérennité de l'entreprise, à la performance économique, à la satisfaction des clients et la qualité de vie au travail des salariés. Dans ce cadre, ils ont défini 4 axes pour renforcer et développer la conciliation entre la performance économique, la satisfaction clients et le bien-être au travail des salariés, invitant chaque caisse à ouvrir des discussions portant sur un ou plusieurs de ces quatre axes.

La CEAPC s'inscrit dans cette démarche et souhaite continuer d'intégrer la QVT au cœur de ses priorités, autour de ces quatre axes.

Cette négociation entre dans le bloc 2 de négociation instaurée par la loi REBSAMEN d'août 2015.

Les parties signataires entendent, par le présent accord cadre, poursuivre les actions engagées en faveur de l'amélioration des conditions de travail et de la prévention des risques professionnels et développer le socle existant par de nouvelles mesures autour des axes suivants :

- Axe relatif à l'environnement de travail et conciliation vie professionnelle / vie privée
- Axe relatif à l'organisation du travail
- Axe relatif au management et relations de travail
- Axe relatif à l'accompagnement des transformations et anticipation des impacts sur les conditions de travail
- Axe relatif à l'extension du télétravail

## **CHAPITRE 1 : AXE RELATIF A L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET CONCILIATION VIE PROFESSIONNELLE / VIE PRIVEE**

Les parties signataires rappellent leur attachement aux dispositions existantes en matière de temps de travail résultant de l'accord relatif au travail à temps partiel choisi du 12 juin 2008 et aux pratiques constatées depuis au sein de l'entreprise représentant une approche équilibrée du temps de travail.

Toutefois, elles souhaitent acter l'intérêt d'un certain nombre de dispositions de nature à améliorer davantage l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle.

### **ARTICLE 1 : ACCOMPAGNER L'UTILISATION DES NOUVEAUX OUTILS DIGITAUX**

L'environnement de travail contribuant directement à la qualité de vie au travail et le développement du digital étant de plus en plus important, les parties signataires conviennent de la nécessité de faciliter l'appropriation des nouvelles technologies par les salariés.

Dans ce cadre, la CEAPC s'engage à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

#### **- Mesure 1 : Renforcement de l'information sur le digital**

La CEAPC portera une attention particulière à la fréquence et à la qualité de l'information sur les sujets digitaux. Elle incitera les salariés à suivre l'actualité du Groupe sur ces thématiques sur le site 89C3.

#### **- Mesure 2 : Appropriation des nouveaux outils digitaux**

La CEAPC mettra en œuvre l'accompagnement nécessaire, notamment en matière de formation, afin de permettre à chaque salarié de s'approprier les nouveaux outils. La plateforme Groupe B'DIGIT continuera d'être enrichie permettant ainsi, à chacun selon son rythme et ses besoins, d'accroître son aisance digitale.



Des outils d'aide concernant les modes opératoires des outils actuels pourront aussi être déployés.

Des salariés pourront être conviés à remplir un rôle de référents ou d'ambassadeurs en matière de digital auprès des autres salariés.

### - **Mesure 3 : Portage de la stratégie digitale**

Les enjeux liés au développement du digital ont amené la CEAPC à nommer un « Digital Champion » chargé de faire le lien avec les Groupe BPCE sur l'ensemble des sujets concernant le digital et de porter les projets internes à l'entreprise.

## **ARTICLE 2 : AMELIORER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

Les parties signataires réaffirment leur conviction que l'environnement de travail des salariés contribue directement à leur qualité de vie au travail.

La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

### - **Mesure 1 : Poursuite des rénovations d'agences / centres d'affaires / sites administratifs**

Afin d'améliorer la qualité de vie au travail, non seulement dans ses aspects matériels mais aussi pour les impacts favorable que cela peut avoir sur le comportement des clients et sur les conditions psychologiques d'exercice du métier, le plan de rénovation des agences, des centres d'affaires et des sites administratifs de la CEAPC sera poursuivi au cours des années à venir.

Le planning prévisionnel des travaux de chaque année est présenté en CHSCT au cours du premier quadrimestre de l'année.

### - **Mesure 2 : Développement des approches ergonomiques du travail**

Les parties signataires reconnaissent les apports des études ergonomiques en matière de qualité de vie au travail.

Dans ce cadre, il pourra être fait appel à des stagiaires en ergonomie, à des ergonomes experts rattachés aux services de santé au travail ou à d'autres structures ainsi qu'à des structures universitaires de notre territoire pour bénéficier de leurs apports.

### - **Mesure 3 : Fiches de sensibilisation au mieux vivre au travail**

Convaincues qu'une meilleure information des salariés peut influencer favorablement sur la qualité de vie au travail, les parties signataires ont souhaité renforcer la communication réalisée au sein de l'entreprise sur certaines thématiques en lien avec la santé au travail.

En complément de la fiche de sensibilisation existante sur la prévention des troubles musculo squelettiques, donnant des conseils pour aménager le poste de travail et proposant des solutions en cas de problèmes rencontrés (**Cf. Rubrique Intranet Mon entreprise / santé handicap et service social / prévention**), des fiches de sensibilisation visant à améliorer le bien-être des salariés en matière de nutrition et de sommeil seront réalisées. Le site intranet « santé au travail » sera renforcé.



## - **Mesure 4 : Moyens mis à disposition pour la pratique d'activités ludiques**

Les parties signataires entendent favoriser le bien être individuel et collectif dans un cadre professionnel avec et pour les collaborateurs, en leur donnant la possibilité de participer à des activités extra-professionnelles.

Aussi, au sein du siège social Atlantica, une salle est dédiée à la réalisation d'activités « douces » favorisant le bien être, le lien social, les relations intra-personnelles et permettant de découvrir de nouvelles activités (telles que stretching postural, chorale, massages assis, jeux de société, bulles de décompression, etc...).

De même, des équipements (par exemple Baby Foot) sont mis à disposition au sein des sites de Poitiers et Dax.

## **ARTICLE 3 : INSTAURATION DU DROIT A LA DECONNEXION**

Les parties signataires conviennent que le digital fait aujourd'hui partie intégrante de l'environnement de travail et est indispensable au bon fonctionnement de l'entreprise. Dans ce contexte, la frontière entre la vie professionnelle et la vie personnelle peut parfois être plus difficile à définir pour les salariés disposant d'outils pouvant être connectés à distance.

La CEAPC reconnaît, conformément aux dispositions légales, un droit à la déconnexion pour l'ensemble des salariés, permettant ainsi de ne pas répondre à une sollicitation en dehors de certains horaires et de contribuer ainsi à un meilleur équilibre vie professionnelle et vie personnelle.

Ainsi, est fixé le principe de non obligation de répondre aux mails, sms ou appels téléphoniques, sauf en cas d'astreinte ou en cas de circonstances exceptionnelles, en dehors du temps de travail. La mention « *Si vous recevez ce mail en dehors des heures de travail ou pendant vos congés, vous n'avez pas à y répondre immédiatement, sauf en cas d'urgence exceptionnelle.* » a été ajoutée à tous les mails internes à la CEAPC.

Par ailleurs, la CEAPC a élaboré une charte sur l'utilisation des matériels en mobilité ou en télétravail et sur le droit à la déconnexion, qui sera annexée au règlement intérieur (*cf. annexe 1*).

## **ARTICLE 4 : ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL**

Les parties signataires rappellent leur attachement aux dispositions existantes en matière de temps de travail résultant de l'accord du 12 juin 2008 et aux pratiques constatées depuis au sein de l'entreprise représentant une approche équilibrée du temps de travail.

Toutefois, elles souhaitent acter l'intérêt d'un certain nombre de dispositions de nature à améliorer davantage l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle.

### - **Mesure 1 : Respect et planification des horaires de réunion sur un créneau d'horaire raisonnable**

L'organisation personnelle peut se trouver confrontée à des changements d'agendas professionnels pouvant amener des difficultés notamment pour des personnes ayant charge de famille ou étant aidants.

Dans ce cadre, et aussi plus globalement dans un souci d'efficacité, le respect des heures de début et de fin de réunion est un élément important de respect et de qualité de vie au travail.

La CEAPC s'engage à rappeler aux managers de fixer des horaires de réunion compatibles avec les contraintes de la vie familiale (prendre en compte les temps de déplacement s'il y en a) et avec les horaires de travail des salariés.



Sauf exception, les plages d'horaires des réunions doivent ainsi être comprises entre 9h00 et 17h00.

## - **Mesure 2 : Temps de révision pour les parcours de formation diplômante financés par la CEAPC**

Certains collaborateurs peuvent parfois être amenés à hésiter à se positionner sur un métier qui exige le suivi d'une formation diplômante, impliquant un important travail personnel sur leur temps de vie privée.

La CEAPC s'engage à accorder 4 jours de révision aux salariés qui suivent une formation diplômante financée tout en partie par l'entreprise afin de leur permettre de mieux concilier vie personnelle et préparation de leurs examens.

## - **Mesure 3 : Programmation des formations en dehors des vacances scolaires**

Les parties signataires rappellent leur attachement à la formation des salariés et reconnaissent que la programmation de formations ou de réunions pendant les vacances scolaires peut être problématique pour les salariés ayant des enfants en âge scolaire (en lien avec des problèmes de garde).

La CEAPC s'engage donc à programmer les formations en dehors des vacances scolaires de la zone dans au moins 95% des cas.

## - **Mesure 4 : Aménagement des horaires de travail le jour de la rentrée**

La rentrée scolaire étant un moment familial privilégié, vécue parfois difficilement par les enfants, une souplesse dans les horaires de travail doit pouvoir être organisée à l'occasion de cette journée.

La CEAPC s'engage à continuer d'autoriser les salariés qui ont des enfants entrant à l'école maternelle, primaire ou collège à s'absenter durant une heure pour accompagner leur(s) enfant(s) le jour de la rentrée scolaire, en accord avec leur manager.

## - **Mesure 5 : Création d'un Congé de Fin de Carrière**

Les parties signataires entendent mettre en œuvre ce dispositif, dans les conditions fixées par l'accord Groupe GPEC du 22 décembre 2017. Ainsi, il est établi pour une durée de 24 mois précédant impérativement le départ en retraite. Il ne peut être mis en œuvre que sur demande exclusive du salarié.

Il donne lieu, avant sa mise en œuvre à la formalisation d'un avenant spécifique au contrat de travail, matérialisant les engagements réciproques des parties et l'acceptation d'un Congé de Fin de Carrière.

Pour ce dispositif spécifique, la rémunération brute annuelle de base est calculée sur la base de 60% d'un temps complet, fixé dans le cadre de l'avenant au contrat de travail du salarié. Les salariés qui optent pour ce dispositif disposent, à titre dérogatoire, d'une majoration de 7% de leur rémunération brute annuelle de base proratisée. Ces éléments sont fixés dans le cadre de l'avenant au contrat de travail du salarié.

Pour les salariés ayant conclu une convention de forfait en jours, le dispositif est appliqué dans les mêmes proportions.

Ce congé de fin de carrière sera composé de deux périodes successives, respectivement de 14 mois et de 10 mois qui s'organiseront selon les modalités suivantes :

- Une première période travaillée à 100% (14 mois) suivie d'une seconde période de dispense totale d'activité (10 mois)
- Un maintien de la rémunération pendant toute la durée du dispositif correspondant au taux de rémunération contractuel



Avant le bénéfice de cette seconde période, le salarié liquide l'intégralité de ses droits à congés annuels acquis et disponibles à la date de début de cette seconde période, complétés de l'intégralité des jours épargnés dans son compte épargne, s'il en dispose.

Ainsi, cette date de départ en dispense d'activité peut être anticipée en fonction des divers reliquats de congés annuels, RTT et CET disponibles et calculés suivant les règles en vigueur au sein de la CEAPC.

Durant l'ensemble de l'engagement spécifié par avenant et plus précisément durant la période de dispense totale d'activité, le salarié conserve sa qualité de salarié de l'entreprise et reste juridiquement lié à son employeur. La période de dispense totale d'activité, non assimilée à du temps de travail effectif, n'ouvrira aucun droit à l'acquisition de congés payés et de jours de RTT. Les droits en matière d'intéressement et ou de participation, suivant les règles retenues par l'entreprise, voire les dispositions particulières de rémunération complémentaires, sont calculés sur la base du temps de travail effectif et du niveau de rémunération effectivement perçue au cours de l'exercice concerné.

## - **Mesure 6 : Information sur la retraite progressive**

Les parties signataires entendent faire connaître le dispositif de retraite progressive auprès des salariés.

La retraite progressive est un dispositif d'aménagement de fin de carrière, qui permet au salarié de percevoir une partie de sa retraite tout en exerçant une activité à temps partiel.

La CEAPC s'engage à créer une sous-rubrique « retraite progressive » dans la rubrique intranet intitulée « retraite » dans laquelle les salariés pourront trouver des explications sur ce dispositif, les bénéficiaires, la durée, etc.

## **ARTICLE 5 : AFFECTATION GEOGRAPHIQUE ET LIEU DE RESIDENCE**

Les parties signataires considèrent que l'impact des temps de transport entre le lieu de résidence et le lieu de travail peut être important sur la conciliation vie professionnelle/vie personnelle et donc sur la perception de la qualité de vie au travail. Aussi, la CEAPC s'engage à apporter une attention particulière en fonction des postes disponibles aux mobilités géographiques permettant un rapprochement familial.

## **ARTICLE 6 : MISE EN PLACE D'UNE CONCIERGERIE**

Les parties signataires rappellent leur attachement aux actions pouvant faciliter la vie des salariés. Dans ce cadre, il est proposé aux collaborateurs affectés au siège social Atlantica, d'accéder à de nombreuses prestations de services du quotidien directement sur leur lieu de travail via la mise en place d'une conciergerie. La CEAPC entend ainsi apporter « un confort de vie » et améliorer « le bien-être » de ses salariés en leur permettant d'optimiser la gestion de leur temps et en favorisant ainsi leur équilibre vie privée/vie professionnelle.

Cette conciergerie propose un large panel de services clé en main répondant à tous les besoins du quotidien. Le recours à la conciergerie vise à simplifier au maximum la vie des collaborateurs.

La conciergerie telle que proposée par la CEAPC a également pour avantages de:

- soutenir l'économie sociale et solidaire locale et favoriser l'insertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap ;
- réaliser des prestations de qualité à des prix très compétitifs (10 à 20% réduction versus prix marché) ;
- prendre en compte les enjeux environnementaux dans l'organisation et la mise en œuvre de son activité.



Au-delà des aspects économiques, la conciergerie, de par son supplément d'âme écologique et social, permet donc aux collaborateurs de prendre conscience de leurs responsabilités « citoyennes ».

## **CHAPITRE 2 : AXE RELATIF A L'ORGANISATION DU TRAVAIL**

Le présent chapitre va rappeler et définir les mesures ainsi que les bonnes pratiques que la CEAPC va mettre en œuvre autour de l'axe « Organisation du travail » défini par l'accord de branche de novembre 2016.

### **ARTICLE 1 : ADAPTATION ET SIMPLIFICATION DES PROCESSUS**

Conscientes des évolutions de l'impact des processus sur la qualité de vie au travail, les parties signataires rappellent l'importance qu'elles accordent à la simplification et à l'adaptation permanente de ces processus.

La CEAPC poursuivra l'adaptation de ses processus en prolongement de l'évolution des attentes de ses clients et la transformation impulsée par le digital.

La satisfaction client est au cœur des préoccupations de la CEAPC.

La qualité et la rapidité du traitement de leurs demandes sont les principaux leviers de satisfaction client (source BNSC).

Cependant, le traitement de certaines de ces demandes clients est très chronophage en agence.

Après une phase d'observation en agence, au cours du dernier trimestre 2017, les processus les plus complexes et certaines demandes récurrentes ont été identifiés par l'entreprise.

A partir de ce diagnostic, 7 chantiers ont été ouverts :

- Généralisation du nouveau processus des successions,
- Digitalisation des crédits immobiliers,
- Création de 2 middle, un pour les clients professionnels et un pour les clients suivis par les CAGP,
- Développement du self care avec la mise en marché de toutes les fonctionnalités du DEI,
- Dématérialisation des saisies attributions,
- Mise en place d'un nouvel outil (Myflow) plus intuitif pour les demandes d'intervention back office,
- Externalisation de la gestion des flux fiduciaires

L'objectif de ces chantiers, mis en œuvre sur la période couverte par le présent accord, est de réduire la charge globale de traitement d'actions à faible valeur ajoutée (capitaliser sur les expertises, développer le self-care, automatiser...) afin de dégager du temps commercial permettant aux commerciaux de se concentrer sur le conseil et les démarches commerciales qui en découlent.

La CEAPC s'engage par ailleurs à organiser un challenge « faire plus simple » (Make It Simple) qui aura lieu au cours du second semestre 2018.

Cette démarche participative, qui associera l'ensemble des salariés, permettra d'identifier, via une plateforme collaborative, d'autres sujets à travailler que ceux cités ci-dessus.



La CEAPC s'engage ainsi à continuer de porter la plus grande attention à la résolution des dysfonctionnements du quotidien, bien consciente de l'impact de ces « irritants » sur la qualité de vie au travail.

La CEAPC poursuivra l'adaptation de ses processus aux évolutions des métiers notamment en intégrant dans son organisation des services de middle office pour répondre aux évolutions des comportements clients et aux besoins d'interface entre front office et back office.

De même, et afin de bénéficier des avancées technologiques, la CEAPC s'inscrit pleinement dans l'ensemble des projets menés par le Groupe BPCE visant à refondre ses processus pour intégrer le digital au service de la relation clients et au service des salariés.

## **ARTICLE 2 : DEVELOPPEMENT DE L'AUTONOMIE**

Les parties signataires rappellent l'importance de l'autonomie en tant que facteur de qualité de vie au travail. Cette autonomie doit être préservée et développée, et se concilier avec le renforcement de la réglementation, les référentiels d'activité et le schéma délégataire existant et responsabilisant.

Par la poursuite de plan de formation ambitieux, la CEAPC accompagnera la montée en compétence des salariés, contribuant ainsi à leur permettre de gagner en autonomie. Il appartient à chaque manager d'intégrer cet enjeu dans son animation d'équipe.

## **ARTICLE 3 : REGLES DE REMPLACEMENT DANS LE RESEAU BDD**

Les parties signataires font le constat que les absences de salariés perturbent le bon fonctionnement de l'agence, pouvant avoir un impact pour les salariés présents.

La CEAPC rappelle qu'elle a fixée, en début d'année 2018, une nouvelle règle pour le remplacement des Gestionnaires de Clientèle absents en ramenant de 3 à 1 mois le déclenchement du remplacement.

La CEAPC s'engage à faire évoluer courant 2018 ses règles concernant les autres métiers commerciaux de la BDD.

## **ARTICLE 4 : ADEQUATION DES REFERENTIELS D'ACTIVITE**

La CEAPC, qui a revu ses référentiels d'activité BDD lors de la mise en place des projets RHD et RHD20#20, s'engage à vérifier régulièrement (à minima tous les 3 ans) l'adéquation des référentiels d'activité à l'évolution des comportements clients, des outils mis à disposition des salariés et de la réglementation.

## **ARTICLE 5 : MAITRISER LES SOURCES ET LES FLUX D'INFORMATION**

Les parties signataires constatent que les nouvelles technologies accroissent significativement les flux d'informations qu'il convient de maîtriser compte tenu de leur impact potentiel sur les conditions de travail.



La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

- **Mesure 1 : Simplifier la recherche sur l'intranet**

Compte tenu de son utilisation croissante, l'intranet doit être régulièrement revu pour améliorer l'accès rapide aux informations.

- **Mesure 2 : Organiser l'information descendante du réseau**

Pour mieux gérer le flux d'informations venant du siège, les Directeurs d'agence ne reçoivent qu'une fois par semaine ces informations. Ce regroupement d'informations facilite la planification du travail qui n'est plus interrompue par une multitude de mails d'information.

De même, le support de l'Heure du jeudi est communiqué aux Directeurs d'agence le plus en amont possible de la réunion, leur permettant ainsi de mieux s'approprier le contenu.

- **Mesure 3 : Améliorer la communication par mails**

Afin d'aider les salariés à mieux communiquer par mail, une charte a été rédigée (**Cf. Rubrique Intranet Espace Métier / procédure guide et modes opératoires / mails : usage et bonnes pratiques**). Une communication sera réalisée pour rappeler son existence.

Par ailleurs, une bibliothèque de modèles de mails (**modalité d'utilisation en annexe 2**) est à disposition des salariés du réseau BDD afin de faciliter la relation client à travers l'outil de messagerie.

## **CHAPITRE 3 : AXE RELATIF AU MANAGEMENT ET RELATIONS DE TRAVAIL**

Le présent chapitre va rappeler et définir les mesures ainsi que les bonnes pratiques que la CEAPC va mettre en œuvre autour de l'axe « Management et relations de travail » défini par l'accord de branche de novembre 2016.

L'effort mené par la CEAPC pour professionnaliser ses managers notamment par les dispositifs de formation et d'accompagnement va se poursuivre sur toute la durée d'application du présent accord (cf. plan de formation).

### **ARTICLE 1 : EVOLUTION DE LA CHARTE DE MANAGEMENT**

Considérant l'évolution de l'entreprise, de la législation et des attentes des salariés vis à vis de leur manager, les parties signataires font le constat que la charte de management doit être revisitée.

Une charte de management est un outil de communication interne par lequel l'entreprise explicite sa politique managériale notamment :

- les valeurs
- les principes d'action

auxquels elle est tenue de se référer pour l'ensemble des collaborateurs.

Initiée et portée au plus haut de l'entreprise, elle doit devenir une référence pour chaque manager qui doit se l'approprier et déployer les différents axes envisagés auprès de ses collaborateurs.



Le manager est un acteur clé dans l'engagement de ses équipes et doit les conduire à la réussite en toute bienveillance, dans l'esprit de cette charte du management.

La refonte de cette charte de management s'inscrit pleinement dans une démarche de développement de la performance de l'entreprise et de prévention des RPS.

## **ARTICLE 2 : PROFESSIONNALISATION DES MANAGERS**

Le rôle du manager, comme facteur clé de motivation des équipes, mais aussi en tant que relai et régulateur des éventuels dysfonctionnements constatés, étant fondamental, il apparaît important aux parties signataires de continuer à professionnaliser les managers de l'entreprise.

La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

### **- Mesure 1 : Formation des nouveaux managers**

Un parcours d'accompagnement est fourni à chaque collaborateur nommé à l'emploi de Manager. L'objectif général est de permettre aux nouveaux managers d'acquérir les fondamentaux de leur métier (animation collective et management individuel) et de se professionnaliser dans leur domaine d'activités.

### **- Mesure 2 : Formation « Qualité de Vie au Travail ».**

Cette formation, d'une journée, contribue à renforcer la capacité des managers à s'appuyer sur une animation d'équipe basée sur l'équité, la bienveillance et l'exigence, et à accroître les compétences managériales en matière de détection des signaux faibles en matière de mal-être.

### **- Mesure 3 : Cycle de formation « préparation au métier de DA »**

Ce parcours de formation permet à des collaborateurs de se préparer à leur futur métier de manager au sein du réseau BDD. Cette formation allie une dimension très concrète et opérationnelle (les activités du métier de Directeur d'Agence), une dimension mobilisation du potentiel personnel (développement du leadership, affirmation de soi) et une dimension culturelle (les enjeux économiques et financiers, le marketing bancaire et les logiques de distribution).

### **- Mesure 4 : Modules de formation digitaux du groupe BPCE**

En complément des actions présentiels déployées, la CEAPC mettra à disposition de ses managers des modules de formation à distance réalisés par le groupe BPCE (M comme Managers,...), contribuant au développement des compétences managériales au rythme de chacun.

## **ARTICLE 3 : PARTAGER LES INFORMATIONS ET LES BONNES PRATIQUES**

Dans un environnement en forte évolution, il apparaît important que le management s'appuie sur l'écoute active, les échanges et la régulation pour aider à la réalisation de l'activité et faciliter l'appropriation des situations nouvelles par les équipes. Dans ce cadre, favoriser l'expression



d'idées par les salariés et permettre à des managers de se réunir pour s'entraider dans la recherche de solution face à des difficultés communes sont des orientations importantes.

La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

- **Mesure 1 : Développement du mode participatif**

La CEAPC souhaite poursuivre la démarche d'innovation participative qu'elle a instituée en 2015. Après avoir formé tous les managers à cette démarche, elle les incite à utiliser cette démarche participative pour stimuler et favoriser l'émission et la mise en œuvre d'idées par leurs collaborateurs en vue de créer de la valeur ajoutée, de contribuer au développement de chacun et de faire progresser l'organisation.

La création au sein du siège Atlantica d'une salle « créativité » s'inscrit dans cette volonté de faire travailler différemment les salariés de la CEAPC.

- **Mesure 2 : Utilisation du management visuel**

Le management visuel consiste à définir, à l'aide d'outils visuels, un environnement de travail le plus près possible du salarié, facilitant la réactivité et la prise de décision et le suivi de l'activité et des projets. Cette pratique génère par ailleurs une vraie motivation des salariés et contribue à développer l'esprit d'équipe.

Ce dispositif, déployé dans de nombreux départements des fonctions supports, continuera à être utilisé et pourra être étendu à d'autres entités.

- **Mesure 3 : Reconnaissance du droit à l'erreur**

L'acceptation du droit à l'erreur constitue l'un des principaux facteurs de confiance et donc de qualité de vie au travail.

Les parties signataires considèrent tout à la fois primordial ce droit à l'erreur, permettant ainsi d'encourager les initiatives et les prises de risques, nécessaires à son analyse, son intégration pour en tirer partie et avancer sur de meilleures bases, ainsi que le caractère impératif de ne pas renouveler l'erreur en question.

Cette notion est ancrée dans les pratiques de management de la CEAPC au travers de la charte de management existante.

- **Mesure 4 : Utilisation d'un réseau social d'entreprise**

Le développement des réseaux sociaux depuis plusieurs années dans le cadre de la vie personnelle, et les liens amicaux qu'il permet de créer ou de renforcer, amène les entreprises à transposer ce modèle au sein de leurs organisations pour fédérer les équipes et améliorer l'efficacité opérationnelle.

La CEAPC a déployé, début 2018, Yammer, le réseau social du Groupe BPCE. Il permet ainsi une communication accrue entre les salariés de la CEAPC mais aussi entre les salariés du groupe BPCE partageant un intérêt commun.

- **Mesure 5 : Mise en place d'ateliers de co-développement.**

En complément de l'accompagnement permanent de la ligne hiérarchique, un manager peut trouver un réel apport à échanger avec ses pairs dans un cadre structuré. C'est



pourquoi il apparaît intéressant aux signataires d'étendre le principe d'ateliers de co-développement.

L'intérêt de ces ateliers est de trouver des issues concrètes à des situations managériales complexes.

## **ARTICLE 4 : DEVELOPPER L'ECOUTE INTERNE**

L'expression directe des salariés est un outil de mesure important notamment en matière de qualité de vie au travail. Les parties signataires partagent l'intérêt d'enquêtes confidentielles permettant cette expression et l'élaboration d'actions destinées à améliorer les conditions d'exercice de l'activité.

La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

- **Mesure 1 : Réalisation d'un baromètre social mesurant le degré de satisfaction des salariés**

La CEAPC continuera de participer à l'enquête d'opinion organisée à périodicité régulière par le Groupe BPCE.

Une attention particulière sera portée à l'évolution des taux de satisfaction de cette enquête en matière de :

- + Equilibre vie professionnelle / vie privée
- + Travail
- + Motivation dans le travail
- + Condition matérielle de travail
- + Charge de travail

- **Mesure 2 : Réalisation d'enquêtes qualité ciblées mesurant le degré de satisfaction des salariés**

En complément de l'enquête générale évoquée ci-dessus, la CEAPC restera attachée à recueillir l'avis des salariés sur des thèmes plus précis (par exemple : prestations internes, suivi d'intégration au sein de la CEAPC, prise de poste par les nouveaux managers,...).

## **CHAPITRE 4 : Accompagnement des Transformations et anticipation des Impacts Humains sur les conditions de travail**

### **ARTICLE 1 : ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS ET LES REORGANISATIONS**

La qualité de vie au travail pouvant être perturbée par des projets significatifs ou certaines évolutions d'organisation, il est important que l'entreprise analyse et anticipe les conséquences pour les salariés concernés afin de mettre en œuvre les dispositifs nécessaires d'accompagnement.

La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

- **Mesure 1 : Formation à la gestion des projets**

Parce qu'un projet bien préparé et partagé, intégrant toutes les dimensions liées au changement, est facteur de réussite collective et d'appropriation par les salariés, les



formations visant à développer les compétences en gestion de projets se poursuivront au bénéfice des personnes concernées.

- **Mesure 2 : Coordination des projets**

Une revue trimestrielle des projets à venir est organisée avec les différentes directions commerciales et supports afin de partager les projets majeurs, d'identifier les impacts transversaux et d'arbitrer, si besoin, les plannings de déploiement.

- **Mesure 3 : Planning des livrables en agences**

Afin d'éviter le cumul de nouveautés mises en œuvre concomitamment au sein du réseau commercial, un examen régulier est effectué en amont par les directions Distribution, Systèmes d'Information et Organisation intégrant les sujets outils, process, opérations commerciales et formations.

- **Mesure 4 : Accompagnement sur les grands projets**

Compte tenu de l'impact potentiel des projets importants sur la qualité de vie au travail des salariés concernés, la Direction de l'Organisation et des Process accompagne systématiquement les directions dans la préparation de la mise en œuvre du changement et dans le déploiement des nouveautés. La Direction des Ressources Humaines est associée en amont des projets conséquent pour mener une étude d'impacts humains du changement.

## **ARTICLE 2 : DONNER DU SENS ET FAIRE ADHERER**

Les parties signataires considèrent que pour renforcer la conduite du changement et donner de la visibilité aux salariés afin de faciliter la compréhension du changement, il est important d'attacher une attention particulière à la communication et au sens donné tant à la stratégie globale qu'aux actions mises en œuvre.

La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

- **Mesure 1 : Organisation de rencontres avec le Directoire**

Soucieux de créer un lien direct avec les salariés, le Directoire organise régulièrement des réunions d'échanges sur la stratégie de l'entreprise et sur les sujets d'actualité.

- **Mesure 2 : Réunion régulière du manager avec son équipe**

Conformément à la charte de management de la CEAPC, chaque manager organise des réunions régulières (principalement hebdomadaires) avec son équipe. Celles-ci constituent un moment managérial privilégié pour diffuser toutes les informations utiles à l'action, recevoir les informations via un tour de table et prendre des micro décisions.

- **Mesure 3 : Communications sur les grands projets de l'entreprise**

La CEAPC poursuivra la diffusion régulière de lettres du directoire à destination de l'ensemble du personnel, permettant de partager la stratégie ou les grandes informations concernant l'entreprise.

De même, des communications régulières seront réalisées sur l'intranet accessible à tous. Des mails spécifiques peuvent compléter les informations précédentes.



## **ARTICLE 3 : ACCUEILLIR LES NOUVEAUX EMBAUCHES AU SEIN DE LA CEAPC**

Les parties signataires souhaitent qu'une attention particulière soit portée aux nouveaux embauchés afin qu'ils puissent bénéficier des informations utiles à leur prise de poste, améliorant ainsi leur qualité de vie au travail.

La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

- **Mesure 1 : Journée d'intégration**

Chaque nouvel entrant en contrat à durée indéterminée bénéficie d'une journée d'intégration lui présentant la CEAPC, notamment à travers son organisation, sa stratégie et sa politique ressources humaines.

- **Mesure 2 : Livret d'accueil « MyCEAPC »**

Un portail intranet a été créé, principalement pour les nouveaux embauchés, facilitant l'intégration par un accès direct aux principales informations pratiques.

- **Mesure 3 : Book collaborateur**

La grande majorité des recrutements se réalisant dans le réseau BDD, un livret récapitulant l'ensemble des informations indispensables à une prise de poste en agence a été rédigé, permettant d'accélérer la familiarisation avec le fonctionnement de l'agence.

## **ARTICLE 4 : ACCOMPAGNER LES REPRISES D'ACTIVITE SUITE A LONGUE ABSENCE**

Les parties signataires conviennent que la reprise d'activité suite à une longue absence (plus de 6 mois) est un moment important pour le salarié qu'il convient d'accompagner.

La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

- **Mesure 1 : Entretien RH**

La reprise d'activité donne systématiquement lieu à un entretien avec un Gestionnaire Ressources Humaines afin de réaliser un point de situation avec le salarié.

- **Mesure 2 : Inscription à l'agence école**

Les salariés en poste dans le réseau BDD bénéficient à leur reprise d'activité d'un passage d'une semaine au sein de l'agence école leur permettant de se réappropriier les fondamentaux du métier commercial.

- **Mesure 3 : Inscription à des formations métiers**

La reprise d'activité donne systématiquement lieu à un entretien avec le manager afin de définir les éventuels besoins de formation pour le salarié.



- **Mesure 4 : Accompagnement par un moniteur des ventes.**

Pour renforcer les actions ci-dessus, le salarié peut, dans les semaines suivant sa reprise, à la demande du Directeur d'Agence, ou à sa demande, bénéficier d'un accompagnement personnalisé par un moniteur des ventes pour l'aider en matière de technique de vente.

- **Mesure 5 : Intervention de l'assistance bancaire**

En complément des dispositifs ci-dessus, et compte tenu de l'importance d'une bonne maîtrise des outils, le salarié du réseau BDD peut, à sa reprise d'activité, bénéficier, à la demande du manager, d'une formation outils et process personnalisée dispensée par l'Assistance Bancaire.

- **Mesure 6 : Proposition d'un bilan de compétence**

Lorsque l'absence dépasse un an, un bilan de compétences peut être proposé au salarié lors de l'entretien de retour organisée par la DRH.

## **ARTICLE 5 : SOUTENIR LES SALARIES EN DIFFICULTE**

**Engagement :** Mettre en place des dispositifs d'aide pour les salariés rencontrant des difficultés qu'elles soient personnelles ou professionnelles.

La CEAPC s'engage ainsi à poursuivre ou mettre en œuvre les mesures suivantes :

- **Mesure 1 : Service social**

Les parties signataires rappellent que la mise à disposition d'un service social du travail peut contribuer à solutionner des situations individuelles complexes et ainsi contribuer à une meilleure qualité de vie au travail. Dans ce cadre, la présence d'assistants sociaux pouvant intervenir sur l'ensemble du territoire de la CEAPC est reconduite. Compte tenu de la taille du siège Atlantica, il est convenu qu'une permanence hebdomadaire d'une journée soit assurée au bénéfice des salariés.

- **Mesure 2 : Plateforme de soutien psychologique**

Soucieuses des difficultés personnelles ou parfois professionnelles auxquelles le salarié peut être confronté, les parties signataires confirment leur intérêt pour les interventions qu'un prestataire extérieur peut effectuer en matière de soutien psychologique.

Ainsi, un service téléphonique, d'assistance et de soutien psychologique joignable 24h/24 et 7j/7 est offert aux salariés. Un bilan sur l'utilisation de cette plateforme téléphonique est fait chaque année aux représentants du personnel.

De même, l'activation d'un soutien psychologique peut être organisée en cas d'incivilités. Ce soutien peut prendre une forme individuelle ou collective.

Ce dispositif peut contribuer lui aussi à améliorer la qualité de vie au travail.

- **Mesure 3 : Comité de suivi**

Afin de trouver les solutions les plus adéquates aux salariés connaissant des difficultés médicales ou sociales, un comité pluridisciplinaire composé de membres de la DRH et des assistants sociaux est institué. Il se réunit mensuellement.



## - **Mesure 4 : Mission handicap**

Les parties signataires réaffirment leur attachement à une politique volontariste en matière de handicap.

Aussi, un référent handicap est en place au sein de la CEAPC afin de porter cette politique et de contribuer au quotidien à améliorer la qualité de vie au travail des salariés handicapés.

De plus, une rubrique « Mission handicap » dans l'intranet fournit toutes les informations nécessaires aux salariés qui souhaitent se documenter.

## - **Mesure 5 : Suivi des salariés en maladie**

Afin de maintenir le lien avec l'entreprise durant l'absence des salariés en maladie, sont mis en place :

- Une proposition de service de l'assistante sociale pour tous les salariés absents pour maladie depuis plus d'un mois,
- Un contact est initié par la DRH auprès des salariés après une absence pour maladie d'au moins 6 mois afin de leur expliquer les conséquences administratives de leur absence et de répondre à leurs éventuelles interrogations.

## **CHAPITRE 5 : REFERENT ET INDICATEURS QVT**

### **ARTICLE 1 : DESIGNATION DE REFERENTS QVT ET SANTE AU TRAVAIL**

En application de l'article 6.2 de l'accord de branche, la CEAPC a nommé un référent QVT. Ce référent a pour mission :

- de coordonner toutes les actions de QVT mises en place par la CEAPC
- et d'animer la démarche sur l'amélioration des conditions de travail et la QVT au sein de la CEAPC.

Le référent participera aux rencontres annuelles organisées par BPCE pour un partage des bonnes pratiques en matière de QVT.

De plus, la CEAPC a nommé un référent santé au travail ayant pour principales missions de :

- Développer une offre santé au travail,
- Favoriser la mise en place de mesures en lien avec l'évolution de la société (Aides aux aidants, dons de congès, ...)

Ces actions se feront en lien avec les services de Santé au travail et d'assistances sociales.

### **ARTICLE 2 : DEFINITION D'INDICATEURS DE SUIVI QVT**

Les parties signataires ont souhaité bénéficier de données pouvant être suivies régulièrement, leur permettant ainsi de disposer d'une vision d'éléments révélateurs à certains égards de la qualité de vie au travail. Des indicateurs QVT seront ainsi suivis trimestriellement. Ils concernent :

#### Les démissions

Indicateur : nombre de démissions

Axes d'analyse : affectation (direction/région, département/groupe) / ancienneté, âge/ niveau de diplôme / motif



## ✚ L'absentéisme maladie :

Indicateurs : répartition du nombre d'arrêts maladie par durée

Axes d'analyse : affectation (direction/région, département/groupe) /ancienneté, âge /niveau de diplôme

## ✚ Les demandes de mobilité

Indicateurs : nombre et % de salariés ayant fait au moins une candidature sur 3 ans et mobilités réalisées

Axes d'analyse : comparaison entre le nombre de demandes de mobilité géographiques ou fonctionnelles et le réalisé à horizon 18 à 24 mois. Détail des données : affectation (direction/région, ) ancienneté, âge /niveau de diplôme /motif des demandes

## ✚ Les licenciements pour inaptitude

Indicateurs : compte tenu de la faible volumétrie, analyse nominative non possible

Axes d'analyse : affectation (direction/région, département/groupe,) / ancienneté, âge/ niveau de diplôme

## ✚ Nombre de congés longue absence (cif, sans solde,...)

Indicateurs : compte tenu de la faible volumétrie, analyse nominative non possible

Axes d'analyse : affectation (direction/région, département/groupe) /ancienneté, âge /niveau de diplôme

## ✚ Nombre d'avis médicaux avec réserve

Indicateurs : nombre d'avis avec réserve

Axes d'analyse : affectation (direction/région, département/groupe,) /ancienneté, âge /niveau de diplôme /typologie de réserve

## ✚ Suivi des salariés sensibles

Indicateurs : nombre de salariés suivis par le service social, nombre de sollicitations des assistantes sociales et psy france

Axes d'analyse : régions / motifs / genre / tranches d'âge

## ✚ Les mobilités

Indicateurs : nombre de salariés ayant eu au moins 2 mobilités ou plus sur les 3 dernières années et nombre de salariés ayant eu une déclassification

Axes d'analyse : affectation (direction/région, département/groupe,)/ ancienneté, âge/ niveau de diplôme / motif de la mobilité

## ✚ Les Missions

Indicateurs : Nombre de salariés en mission

Axes d'analyse : affectation (direction/région, département/groupe) /ancienneté, âge /niveau de diplôme / durée de la mission

## **CHAPITRE 6 : DISPOSITIONS FINALES**

### **ARTICLE 1 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE D'APPLICATION DE L'ACCORD**

Le présent accord entrera en vigueur à compter du 12 mai 2018 et cessera de produire tout effet lorsque la prochaine négociation relative à la qualité de vie au travail aura été clôturée.



## **ARTICLE 2 : REVISION DE L'ACCORD**

Le présent accord peut faire l'objet de révision conformément aux dispositions légales en vigueur. Toute demande de révision devra donner lieu :

- à une information de toutes les parties signataires par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail,
- à la remise d'un projet d'avenant de révision accompagnant cette demande,
- à l'engagement d'une négociation au plus tard dans les 3 mois suivant la demande de révision.

## **ARTICLE 3 : FORMALITES DE DEPOT DE L'ACCORD**

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires :

- une version sur support papier signée des parties, envoyée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception auprès de la DIRECCTE de BORDEAUX (118 Cour du Maréchal Juin),
- une version sur support électronique à la DIRECCTE ([dd-33.accord-entreprise@direccte.gouv.fr](mailto:dd-33.accord-entreprise@direccte.gouv.fr)),
- Il sera également remis en un exemplaire au greffe du conseil de prud'hommes de BORDEAUX (Place de la République).

Un exemplaire du présent accord sera également transmis à l'adresse numérique de la branche.

Fait en sept exemplaires originaux

A Bordeaux, le 11/05/2018

**Pour la CEAPC, Représentée par Monsieur Bernard DURAND**

**Pour les organisations syndicales**

- **L'organisation syndicale RSP CEAPC**, Représentée par Monsieur Bruno FACHAUX
- **L'organisation syndicale SNE-CGC**, Représentée par Madame Nathalie MIRANDE
- **L'organisation syndicale SUD Solidaires BPCE**, Représentée par Madame Hélène FEUGA
- **L'organisation syndicale SU-UNSA**, Représentée par Madame Nathalie HURTAUD