



Procès-verbal de désaccord

Conformément à l'article L. 2242-1 du Code du Travail, la négociation annuelle obligatoire sur la Qualité de Vie au Travail s'est engagée entre :

- d'une part, la **Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes**, représentée par Monsieur Bernard DURAND, Directeur des Ressources Humaines,
- et d'autre part, les **Organisations Syndicales Représentatives** au sens de l'article L2122-1 du Code du Travail.

Etat des propositions respectives :

Les parties se sont rencontrées à plusieurs reprises, les 28 mars, 4 et 25 avril 2018.

Un accord était à la signature jusqu'au 11 mai 2018 (joints en annexe).

Les parties n'ont pu aboutir à la signature d'un accord et constituent, par la présente, un procès-verbal de désaccord conformément aux dispositions de l'article L.2242-5 du Code du Travail.

Les revendications des Organisations Syndicales étaient les suivantes :

Le syndicat SU-UNSA :

- Révision des référentiels d'activité liés à la charge de travail : Allègement des tâches, fixation des objectifs, mise en place d'un temps dédié à l'appropriation de l'information et/ou des formations, modification des modalités du contrat de relation selon la typologie d'agence.
- Mise en place d'un plan de remplacement (équipe multifonction, remplacement systématique des absences)
- Mise en place d'un observatoire sur les dépassements d'horaires
- Un seul outil de pilotage
- Revisite de la charte de management en concertation avec les partenaires sociaux
- Extension de la conciergerie aux salariés de Poitiers et de Dax
- Service social : Permanence du Service Social sur les 3 sites et maintien des ETP.

Le syndicat SUD :

- Mesure concrète permettant le droit à la déconnexion : blocage de l'outil informatique en dehors des horaires de travail.

- Faire une évaluation (direction/OS) de la charge réelle de travail tenant compte de la dégradation accentuée par RHD 20#20
- Système permettant la mesure réelle du temps de travail avec suivi des dépassements journaliers
- Récupération ou paiement de ces dépassements
- Création d'une équipe par groupe pour pallier aux absences ponctuelles.
- Remplacement systématique des absences supérieures à un mois quel que soit le motif et le poste
- Prévoir un temps journalier ou hebdomadaire de lecture des notes de service et infos de l'entreprise
- Formation sur les nouveaux outils
- Prévoir des horaires de réunion respectueux de la vie privée des salariés (qui tiennent compte des temps de déplacement)
- Arrêt des challenges, Fils rouges, objectifs individuels...
- Favoriser le rapprochement géographique
- Ne pas lier l'octroi d'une promotion ou d'un changement de poste à l'abandon d'un temps partiel
- Evolution de la charte délégataire en lien avec une plus grande autonomie

Le syndicat RSP :

1. Organisation du travail au quotidien :

- Mesurer la charge de travail : faire une étude paritaire générale après s'être concerté sur les critères,
- Stopper les heures supplémentaires dissimulées en faisant respecter les heures de fin de journée de travail en agence (CF réponse DP du 21/04/2017),
- Réviser automatiquement les objectifs de part variable en fonction des problèmes informatiques et/ ou d'effectif,
- Créer au niveau de chaque groupe commercial et direction, d'effectifs de secours pour pallier aux situations de sous effectifs. Conserver le sur effectif actuel de GC et développer sur les autres métiers.
- Remplacer systématiquement toute absence supérieure à 1 mois comme pour le métier de GC,
- S'engager à ouvrir toutes les agences et vitrines les jours affichés à la clientèle,
- Expérimenter des horaires individualisés,
- Réserver un temps dédié pour la lecture des informations émanant de l'entreprise, le partage et les commentaires avec l'équipe.

2. La vie du collectif

- Expérimenter des agences et services, gérés comme une entité autonome, dans le but de laisser les salariés prendre des initiatives individuelles et partagées plutôt que de leur imposer des directives suivies de contrôles,
- Evaluer des managers par l'équipe, comme l'un des critères du bonus managérial (management 360°),
- Créer, au niveau de chaque groupe commercial, des emplois de « référent NTIC » en charge de l'accompagnement des agents à la compréhension et l'appropriation des nouvelles technologies et nouveaux outils,

- Systématiser des entretiens avec chaque commercial dès la 10ème année d'exercice, puis tous les 3 ans pour faire le point sur la résistance au stress, avec une réorientation professionnelle prioritaire vers une activité adaptée dès la naissance d'un risque,
- Travailler au plus près de chez soi dans les agences vitrines et / ou des agences ayant des bureaux disponibles et /ou des sites de co-working,
- Mener les entretiens de recrutement par une femme et un homme,
- Le droit à la déconnexion : Bloquer l'accès au poste de travail du samedi 13h00 au mardi 8h00, ou du vendredi 19h00 au lundi 7h30 et tous les jours fériés pour le salariés en télétravail,
- Bloquer l'accès aux mails en dehors des horaires travaillés et pour les cadres au forfait et les télétravailleurs avant 8h00 et après 19h00.

3. Réconciliation vie privée/ vie professionnelle

- Ouvrir une négociation sur la cessation progressive d'activité,
- Autoriser l'utilisation des jours CET pour une sortie progressive d'activité avec maintien de l'abondement,
- Autoriser l'utilisation des jours CET en contrepartie d'un temps partiel temporaire,
- Autoriser l'utilisation des jours CET sous forme de congés, à l'identique des modalités de paiement (pas de minimum),
- Inviter des représentants des salariés à la Commission de suivi des salariés en difficulté,
- Porter la participation de l'employeur à 75 % des cotisations à BPCE Mutuelle,
- Faire bénéficier les salariés des mêmes offres commerciales promotionnelles que la clientèle,
- Offrir aux salariés partant à la retraite, un dispositif simple : envoi d'une info au n+1 du bénéficiaire afin que ce dernier
- propose l'organisation d'un pot de départ pris en charge par l'entreprise en l'honneur du partant si celui-ci en est d'accord.

4. Autres

- Créer un Observatoire des Métiers qui prendrait en considération pour chaque personne, son âge, sa date d'entrée
- dans l'entreprise ou le groupe et le déroulement de son parcours professionnel, afin de comparer sa situation à celle de
- la population de référence de même ancienneté,
- Négocier des propositions commerciales annuelles avec des commerçants régionaux ou nationaux prioritairement
- pour l'ensemble des salariés (vélos électriques, matériel informatique, etc.),
- Envoyer un courrier d'excuses voire paiement d'une prime « pretium doloris » et réhabilitation auprès de l'équipe pour les salariés convoqués à un entretien disciplinaire « classé sans suite »,

Le syndicat SNE-CGC :

- Evaluation de la charge de travail : étude de fond du travail réel. Revoir le référentiel d'activité pour le mettre en conformité avec les réalités du terrain (nouveaux comportements des clients)
- Refonte de l'outil de pilotage : recentrage sur la qualité

Caisse d'Épargne et de Prévoyance
Aquitaine Poitou-Charentes
Banque coopérative régie par les articles L.512-85
et suivants du Code Monétaire et Financier,
Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et
de Surveillance, au capital social de 593 281 880 euros

Siège social :
61, rue du Château d'Eau
33076 Bordeaux Cedex
353 821 028 RCS Bordeaux
Fax : 05 56 00 15 00
Internet : www.caisse-epargne.fr

Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous
le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle
"Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans
perception de fonds, effets ou valeurs" n°33063-2863
délivrée par la Préfecture de la Gironde, garantie par la
CEGI - 128 rue La Boétie - 75378 Paris cedex 08.

B D

- Hiérarchisation des priorités
- Charte de management : adaptation des méthodes de management en fonction des collaborateurs (tenir compte de l'âge, ...)
- Télétravail : 2 jours par semaine
- Prévoir des mesures pour gérer les retours suite à un burn out

Le syndicat CFDT :

- Evolution de la charte de management
- Simplification du schéma délégataire

Le syndicat SAGACE :

- Gratuité des parkings et des transports en commun pour l'ensemble des salariés des sièges sociaux de la CEAPC
- Versement d'une prime de 200 euros au titre de la prise en charge des frais de carburant (art. L3261-3 du Code du travail, exonérée d'impôt sur le revenu et exclue de l'assiette de cotisations sociales) pour les salariés des agences.
- Révision des accords sur les avantages au personnel (notamment les frais, la facturation et les taux de crédit proposés)
- Refonte de la politique de part variable : éviter la multiplicité des sprints, campagnes, fil rouge, quadrimestre, « tous banquiers assureurs » sur une même période : une prime unique
- Création d'une « équipe de soutien » par groupe destinée à pallier les absences imprévues en agence

Mesures unilatérales retenues par l'entreprise :

La Direction de la CEAPC entend, d'une part, continuer à mettre en œuvre les mesures qui existent déjà dans l'entreprise, l'accord proposé à la signature prenant acte de certaines dispositions existantes et d'autre part mettre en place de nouvelles mesures :

Axe 1 relatif à l'environnement de travail et conciliation vie professionnelle / vie privée

- Renforcement de l'information sur le digital
- Appropriation des outils digitaux
- Portage de la stratégie digitale
- Poursuite des rénovations d'agences / centres d'affaires
- Fiches de sensibilisation au mieux vivre au travail
- Moyens mis à disposition pour la pratique d'activités ludiques
- Droit à la déconnexion : intégration dans une annexe du RI
- Respect et planification des horaires de réunion sur un créneau d'horaire raisonnable
- Programmation des formations en dehors des vacances scolaires
- Aménagement des horaires de travail le jour de la rentrée
- Information sur la retraite progressive

Axe 2 relatif à l'organisation du travail

Adaptation et simplification des processus : 7 chantiers ouverts en 2018

- **Généralisation du nouveau process des successions,**

Caisse d'Épargne et de Prévoyance
Aquitaine Poitou-Charentes
Banque coopérative régie par les articles L. 512-85
et suivants du Code Monétaire et Financier,
Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et
de Surveillance, au capital social de 593 281 880 euros

Siège social :
61, rue du Château d'Eau
33076 Bordeaux Cedex
353 821 028 RCS Bordeaux
Fax : 05 56 00 15 00
Internet : www.caisse-epargne.fr

Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous
le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle
"Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans
perception de fonds, effets ou valeurs" n°33063-2863
délivrée par la Préfecture de la Gironde, garantie par la
CEGI - 128 rue La Boétie - 75378 Paris cedex 08.

BD

- Digitalisation des crédits immobiliers,
- Création de Middle Office, 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

Axe 3 relatif au management et relations de travail

- Evolution de la charte de management
- Professionnalisation des managers : formation des nouveaux managers, formation « Qualité de Vie au Travail », cycle de formation « préparation au métier de DA », modules de formation digitaux du groupe BPCE.
- Développement du mode participatif
- Utilisation du management visuel
- Reconnaissance du droit à l'erreur
- Utilisation d'un réseau social d'entreprise
- Développer l'écoute interne : Réalisation d'un baromètre social, réalisation d'enquêtes qualité ciblées

Axe 4 relatif à l'accompagnement des transformations et anticipation des impacts humains sur les conditions de travail au sein de la CEAPC

- Accompagner les transformations et les réorganisations : Formation à la gestion des projets, coordination des projets, planning des livrables en agences et accompagnement sur les grands projets
- Donner du sens et faire adhérer : Réunion régulière du manager avec son équipe et Communications sur les grands projets de l'entreprise
- Accueillir les nouveaux embauchés au sein de la CEAPC : Journée d'intégration, Livret d'accueil « MyCEAPC et Book collaborateur
- Accompagner les reprises d'activité suite à longue maladie : Entretien RH, Inscription à l'agence école, à des formations métiers, accompagnement par un moniteur des ventes à la demande du DA, intervention de l'assistance bancaire, proposition d'un bilan de compétences
- Soutenir les salariés en difficultés : Service social, plateforme de soutien psychologique, comité de suivi, mission handicap et suivi des salariés en maladie
- Désignation de référents QVT et santé au travail.

Dépôt du procès-verbal de désaccord :

Le présent procès-verbal sera déposé à la DIRRECTE via la plateforme en ligne Télé accords et au Secrétariat Greffe du Conseil des Prud'hommes de Bordeaux.

Un exemplaire sera, également, transmis à l'adresse numérique de la branche.

Fait à Bordeaux le 29 juin 2018 , en 7 exemplaires.

Pour la CEAPC, Représentée par Monsieur Bernard DURAND

Pour les organisations syndicales



- L'organisation syndicale SU-UNSA, Représentée par Madame Nathalie HURTAUD

- L'organisation syndicale SUD, Représentée par Madame Hélène FEUGA

- L'organisation syndicale RSP CEAPC, Représentée par Monsieur Bruno FACHAUX

- L'organisation syndicale SNE-CGC, Représentée par Madame Nathalie MIRANDE



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.

B1



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 le 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 :

- o Une première période travaillée à 100% (14 mois) suivie d'une seconde période de dispense totale d'activité (10 mois)
- o 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).

Pendant, 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 process 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 process 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 présentielle 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 managériale 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 récapitulatif de 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),
- 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

ANNEXE 3 :

Charte d'utilisation des matériels en mobilité ou en télétravail, mis à la disposition de certains emplois et droit à la déconnexion

Sommaire :

1. Objectif
 2. Matériel
 3. Droit à la déconnexion
 4. Cadre d'utilisation du matériel
 5. Aspect techniques
 6. Interlocuteurs internes
 7. Déploiement
-

1. Objectifs

Le développement du digital constitue l'un des enjeux du Plan Stratégique de la CEAPC, pour répondre aux nouveaux besoins des clients et accompagner les salariés dans leur appropriation des nouveaux outils et usages.

Aussi, la CEAPC a-t-elle décidé de mettre un Smartphone professionnel et/ou ordinateur portable et/ou tablette à la disposition des salariés occupant certains emplois ou en situation de télétravail.

Les objectifs sont notamment de :

1. bien connaître les solutions numériques proposées à nos clients,
2. faciliter la communication en mobilité au sein de l'entreprise,
3. s'approprier les nouveaux usages et services proposés par les Smartphones,
4. mettre en place une nouvelle organisation du travail.

La mise à disposition d'un tel équipement professionnel s'inscrit dans le cadre des conditions de travail des salariés concernés. A ce titre, il est important de définir et rappeler le cadre de leur utilisation, afin de veiller notamment au nécessaire équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, au droit au repos.

2. Matériel

Les salariés concernés se verront mettre à disposition :

- un Smartphone
- et /ou un ordinateur portable
- et/ou tablette

Cette mise à disposition relevant de l'exercice de l'emploi des salariés concernés ou de leur organisation du travail, elle est automatique et ne présente pas de caractère facultatif.

Cette mise à disposition de matériel revêt un caractère professionnel. Toutefois, un usage raisonnable à des fins personnelles est accepté, en lien avec la charte système d'information CEAPC annexée au règlement intérieur.

La mise à disposition d'un Smartphone et/ou d'un ordinateur portable et/ou d'une tablette aux salariés concernés est justifiée par l'emploi exercé par l'intéressé ou son organisation du travail. Aussi, tout changement d'emploi ultérieur, ou d'organisation du travail est susceptible de ne plus nécessiter la mise à disposition de cet équipement qui devra alors être restitué.

3. Droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion peut être défini comme le droit du salarié de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels et ne pas être contacté, y compris sur ses outils de communication personnels, pour un motif professionnel en dehors de son temps de travail habituel.

Les outils numériques visés sont :

- les outils numériques physiques : ordinateurs, tablettes, téléphones portables, réseaux filaires, etc. ;
- les outils numériques dématérialisés permettant d'être joint à distance : messagerie électronique, logiciels, connexion wifi, internet/intranet, etc.

L'utilisation d'un outil numérique implique pour le salarié concerné, ainsi que pour sa hiérarchie, une vigilance particulière sur les sujets suivants, pour soi et les salariés rattachés :

- l'utilisation d'un outil numérique doit respecter le cadre en vigueur en termes de droit au repos. Le matériel mis à disposition n'a pas vocation à être utilisé dans un cadre professionnel en dehors des horaires de travail ou pour les cadres au forfait entre 19h00 et 7h00, pendant les périodes de repos quotidien et hebdomadaire ainsi que pendant les jours de repos et de congés ;
- l'utilisation d'un outil numérique doit être raisonnable et s'articuler avec le respect de l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle, vecteur d'efficacité dans le travail.

A titre exceptionnel, la mise à disposition d'un outil numérique pourra générer des contacts professionnels internes au-delà des créneaux habituels de travail, pour des raisons d'urgence justifiée, sans que cela puisse être régulier.

S'agissant des contacts avec les clients, comme les autres moyens de communication et à l'identique de l'existant, le numéro de Smartphone du collaborateur sera indiqué.

Cependant, en cas de sollicitation d'un client au-delà des créneaux habituels de travail, elles seront traitées sur les plages habituelles de travail, étant précisé, qu'à l'identique d'un téléphone, le Smartphone permet de laisser un message vocal ou SMS en cas d'indisponibilité ou d'absence, et, que la messagerie Outlook permet d'activer l'envoi d'un mail automatique en cas d'indisponibilité ou d'absence.

Sans être exhaustive, la mise en pratique des prescriptions abordées ci-dessus pourra se traduire de la façon suivante :

Les salariés concernés sont autorisés à ne pas répondre, au moyen outil numérique, aux sollicitations intervenant le week-end, le soir et pendant les congés, sauf circonstances exceptionnelles justifiées. Ainsi, le fait de ne pas être joignable en dehors de son temps de travail ne saurait constituer un agissement fautif.

Les salariés concernés sont invités à ne pas émettre de sollicitations, au moyen d'un outil numérique, pendant leurs périodes de week-end, le soir et pendant les congés, sauf circonstances exceptionnelles justifiées ; etc.

Les salariés concernés sont invités à bien utiliser les possibilités de paramétrage offertes de l'équipement et des technologies associées, par exemple, en configurant la messagerie outlook afin de permettre des envois différés pour respecter les temps de vie personnelle de l'interlocuteur.

Enfin, en cas de difficulté dans la gestion du temps, le salarié concerné est invité à partager sans tarder avec son manager, et la DRH le cas échéant, afin de trouver ensemble les solutions appropriées.

4. Cadre d'utilisation des matériels en mobilité ou en télétravail

L'utilisation d'un Smartphone professionnel ou ordinateur portable ou tablette doit respecter les fondamentaux définis dans la charte managériale CEAPC. Plus généralement, l'utilisation d'un Smartphone professionnel et tous les modes de communication employés doivent avoir lieu dans un cadre maintenant la qualité du lien social dans l'entreprise et des relations de travail et de respect des salariés dans l'unité de travail, sur le fond et sur la forme, qu'il s'agisse de l'expression écrite, orale, par téléphone, par mail, par courrier, etc.

Dans le cadre de l'utilisation de ce(s) matériel(s) mis à disposition, le salarié s'engage à ne pas :

- communiquer les mots de passe qui lui ont été attribués à des tiers, y compris aux autres collaborateurs de l'entreprise ;
- installer ou faire procéder à l'installation de logiciels pour lesquels l'entreprise n'aurait pas acquis de Licence d'exploitation ;
- installer ou faire procéder à l'installation de logiciel n'ayant pas de rapport direct avec l'activité professionnelle : applications sur Smartphone/tablette, gratuit ou payant, en dehors des applications validées par l'Entreprise.

5. Aspects techniques

Propriété du matériel nomade (Micro-Ordinateur portable, Tablette, Smartphone)

Le matériel informatique nomade et les accessoires mis à la disposition des salariés restent la propriété exclusive de la **CEAPC**. Ce matériel est placé sous la responsabilité du bénéficiaire, il est affecté à titre personnel et il est interdit de le céder, louer ou prêter à des tiers : collègue ou tierce personne extérieure à l'entreprise (client, famille, amis,...), et ce, pour quelques raisons que ce soit. En cas d'usage abusif ou non conforme, le matériel devra être restitué.

La remise du matériel est liée aux caractéristiques de l'emploi tenu ou de l'organisation du travail, au moment de sa prise en charge. En cas de changement d'emploi ou d'organisation du travail ne nécessitant plus un matériel nomade, de départ de l'entreprise ou de mobilité interne, le matériel devra obligatoirement être restitué selon la procédure en vigueur.

Forfait mobile associé au matériel

Le forfait mobile souscrit par la CEAPC, prend en charge :

- Appels en France fixes et mobiles tous opérateurs illimités 24h/24 – 7j/7
- SMS illimités en France
- Option Modem du Smartphone
- 5 Go de données (hors Wifi)

Ce forfait permet de répondre aux besoins professionnels des différents emplois. Au-delà, l'utilisation des données sera bloquée jusqu'au mois suivant.

L'usage à l'étranger n'est pas autorisé (sauf en Wifi), sauf dérogation exceptionnelle.

Accès internet, applications,...

Les Smartphones, les ordinateurs portables et les tablettes sont équipés d'une connexion Wifi, les détenteurs sont vivement invités à favoriser l'utilisation du Wifi lorsqu'il est disponible, notamment pour l'installation ou la mise à jour d'applications. En effet, l'échange de données par WIFI n'est pas limité dans le cadre des forfaits des Smartphones.

Uniquement en cas d'absence d'un réseau wifi

Dans le cas où le micro-ordinateur et/ou la tablette ne pourraient pas être associées à un réseau Wifi et que le salarié en aurait un besoin indispensable, le salarié pourra alors utiliser son Smartphone en tant que modem.

Sécurité – Confidentialité

Le salarié s'engage à :

- Ne pas modifier ou tenter de modifier la configuration d'origine du matériel nomade fourni et à en respecter le paramétrage.
- Supprimer régulièrement les documents sensibles créés, consultés ou modifiés à partir du matériel nomade. Les Smartphones et tablettes n'étant pas équipés d'un système de sauvegarde, ces documents ne peuvent être que des copies ponctuelles de documents sauvegardés par ailleurs sur le système d'information de la CEAPC.
- Dans le cas du micro-ordinateur portable, le brancher au minimum une fois par semaine sur son emplacement bureau habituel pour effectuer la mise à jour des correctifs techniques et de l'anti-virus.
- Effectuer les mises à jour proposées régulièrement.
- Naviguer uniquement sur des sites internet conformes aux règles définies dans le « Guide Accès Internet » CEAPC accessible sur Culture.Net
- Etre vigilant sur les risques liés au vol et ne jamais laisser le Smartphone et/ou la tablette sans surveillance, que ce soit au bureau, au domicile, chez le client ou dans un véhicule en stationnement.
Lorsqu'il n'est pas utilisé, le matériel informatique nomade doit toujours être stocké sous clé.
- Ne pas utiliser le matériel informatique nomade dans les lieux publics et transports où les risques de divulgation d'information ou de vol à l'arrachée sont manifestes.
- Ne pas utiliser le Smartphone en conduisant et dans toutes situations qui pourraient entraîner des risques.
- Le matériel informatique nomade doit toujours rester protégé par un mot de passe qui respecte la politique de sécurité de la **CEAPC**. Ce mot de passe ne doit jamais être communiqué à qui que ce soit et il peut être changé à tout moment par le titulaire du matériel.

ATTENTION : En cas d'oubli du mot de passe, il n'existe aucun moyen de le récupérer. Il sera donc nécessaire de réinitialiser le matériel, ce qui occasionnera pour les Smartphones et tablettes la perte de toutes les données contenues.

Applications – Configuration – Maintenance – Contrôles

Afin de garantir le bon état du parc et son niveau de sécurité, le contenu du matériel et son usage ainsi que la liste des applications installées, sont supervisés et font l'objet de contrôles réguliers. En cas d'applications comportant des risques pour l'entreprise, elles pourront être supprimées à distance, y compris s'il s'agit d'applications payantes.

Problèmes – Pannes – Assistance

Le matériel doit être maintenu en bon état et toute défaillance technique ou tout incident doit être signalé selon la procédure habituelle.

En cas de panne, vous vous engagez à ne pas intervenir directement sur le matériel, ne pas faire intervenir une tierce personne, et à contacter le Help Desk habituel au 05.33.63.63.63.

Perte – Vol - Dégradation

En cas de perte ou dégradation des accessoires, l'achat pourra être à la charge du collaborateur.

En cas de PERTE ou de VOL, le salarié s'engage à envoyer un mail à l'adresse suivante : maintenance-services.ceapc@ceapc.caisse-epargne.fr, dans les plus brefs délais, les accès au Système d'Information de la CEAPC à partir de ce matériel devant être désactivés et les données supprimées, au plus vite.

En cas de vol, le salarié devra effectuer un dépôt de plainte (fournir le code IMEI aux forces de l'Ordre) et faire un compte rendu au Service Gestion des sinistres, DISG.

6. Interlocuteurs internes

Pour la partie matériel – téléphonie : **DSI Département canaux et infrastructures**

Pour la partie sécurité Informatique : **DSI – RSSI**

Pour la partie RH et règles sociales : **DRH – Département Juridique social**



7. Déploiement

La mise à disposition du matériel sera matérialisée par la remise d'un formulaire contresigné.
Un dispositif spécifique de sensibilisation et d'accompagnement sera déployé pour les salariés concernés et leur hiérarchie. Il intègre notamment :

- le rappel du cadre d'utilisation
- des modes opératoires
- des tutoriels
- les points clés d'usage du Smartphone (Mise à jour, SMS d'indisponibilité,...)

En cas de besoin d'assistance, le contact est le numéro de Help Desk habituel au 05.33.63.63.63

Utiliser la bibliothèque de modèles de mails

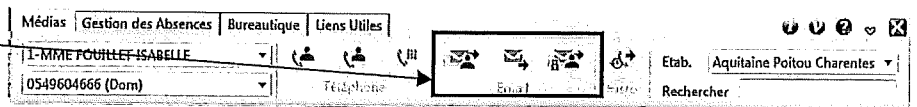
Une bibliothèque de modèles de mails est à disposition des conseillers afin de faciliter la relation client à travers l'outil de messagerie. Ces modèles, validés par la direction Juridique, sont accessibles à partir du poste de travail via :

- les ClicToMail / ClicToMSI de la synthèse Client
- le bandeau multimédia (pour les agences en expérimentation)
- la messagerie Outlook

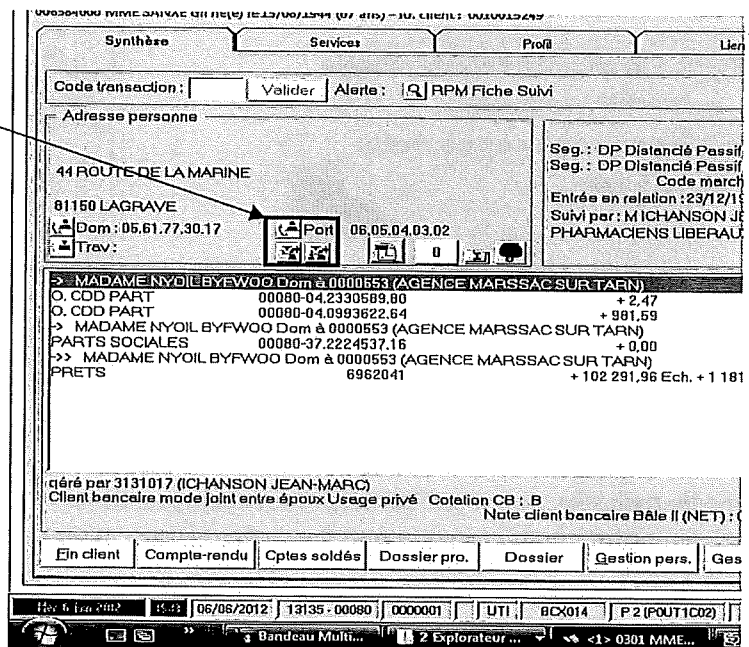
Pour les 2 premiers cas, l'adresse de messagerie du client est pré-renseignée si celui-ci a été identifié sur l'application bancaire.

Ouverture d'un mail via le ClicToMail / ClicToMSI

Depuis le bandeau Multi Media



Depuis la synthèse client

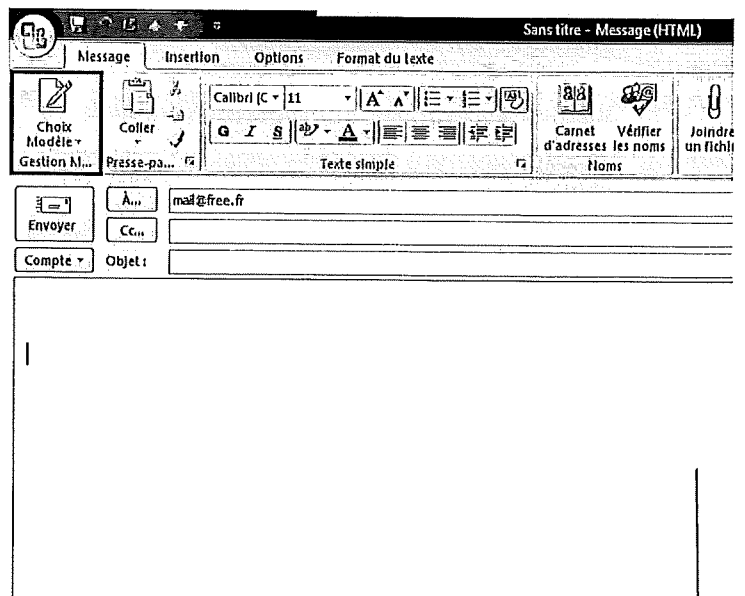


Choix d'un modèle de mail

Directement dans l'e-mail ouvert via le ClicToMail/ClicToMSI ou Outlook

1. Cliquer sur le bouton « Choix Modèle »

Un nouveau bouton
« Choix Modèle »
est disponible dans
Outlook

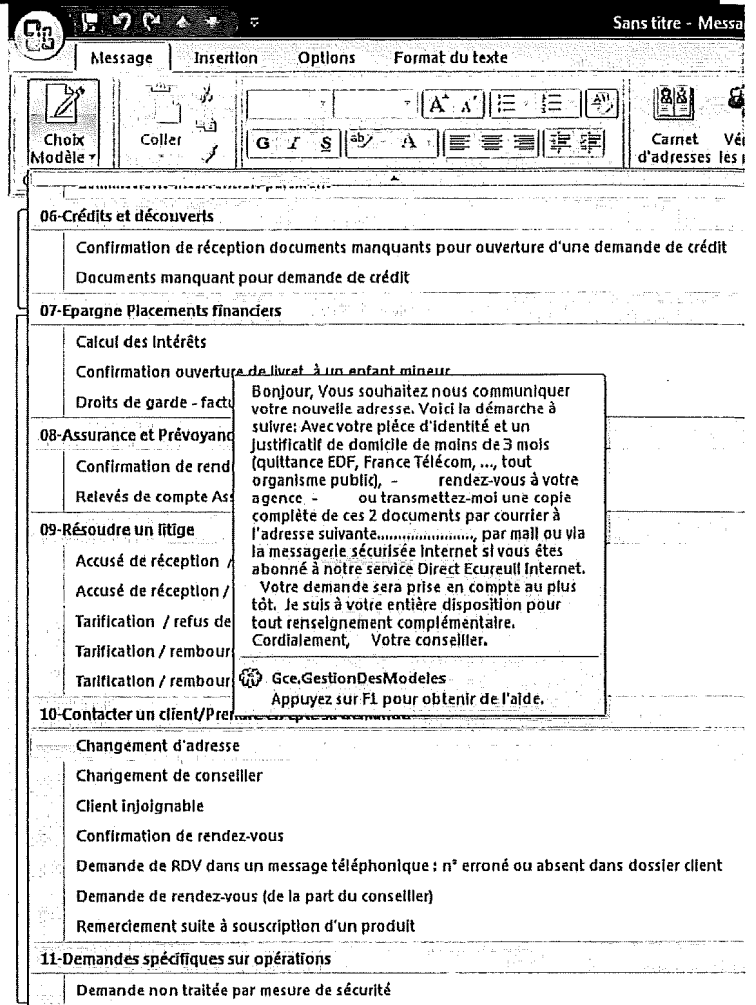
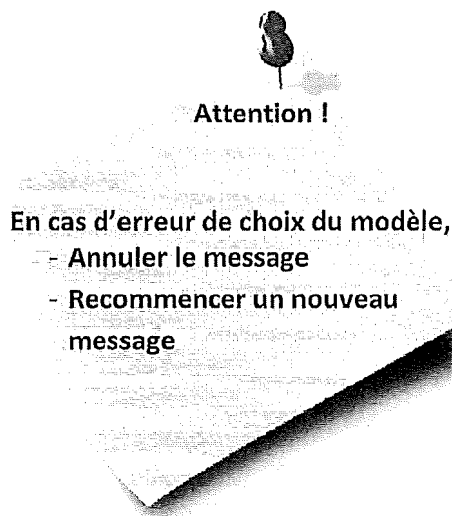


B)

Utiliser la bibliothèque de modèles de mails

- ✓ La liste des modèles est classée par famille pour faciliter la recherche
- ✓ Lorsque je survole un modèle avec le pointeur de la souris, je peux lire le corps du mail afin de m'assurer qu'il correspond bien à mon besoin
- ✓ Utiliser la « roulette » de la souris ou la touche ↓ du clavier pour faire défiler les modèles

2. Cliquer sur le modèle souhaité pour pré-remplir le message en cours

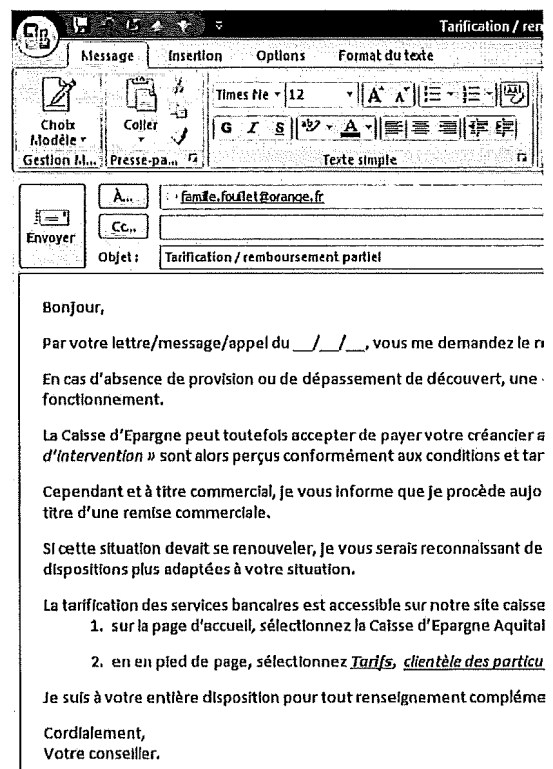


Personnaliser le mail

Le modèle de mail sélectionné pré-remplit les champs « Objet » et « Corps » du mail en cours de rédaction. Cet e-mail peut être modifié avant envoi. Il est nécessaire à minima d'insérer votre signature

1. Compléter les informations manquantes signalées par des tirets « ___ »
2. Supprimer les mentions inutiles (dans l'exemple ci-contre : *lettre/message/appel*)
3. Adapter les formulations (féminin, masculin)
4. Insérer votre signature

Dans tous les cas, effectuer une relecture avant l'envoi de votre message



b1)