**Accord expérimental relatif à l’organisation du télétravail au sein du réseau commercial de la Caisse d’Epargne CEPAC**

**ENTRE LES SOUSSIGNEES :**

La Caisse d’Epargne CEPAC dont le siège social est situé Place Estrangin Pastré- BP 108, 13 006 MARSEILLE, représentée par Monsieur Hervé D’HARCOURT, Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources ;

D’une part,

ET

Les Organisations syndicales représentatives suivantes :

Le Syndicat CFDT représenté par

Le Syndicat CGT-SUNI représenté par

Le Syndicat SNE-CGC représenté par

Le Syndicat Unifié/UNSA représenté par

D’autre part,

**IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT**

**PRÉAMBULE**

Dans le cadre de l’accord à durée déterminée du 13 janvier 2023 sur la mise en place du télétravail dans les fonctions support et pour certains emplois du réseau commercial, la Direction et les organisations syndicales avaient convenu de mettre en place un pilote pour les métiers agence.

Ce pilote qui a démarré en mars 2021 concernent 8 agences du réseau commercial avec la possibilité pour les collaborateurs de ces agences de télétravailler à hauteur d’un jour par mois. Le pilote a concerné 7 agences avec un effectif d’au moins 7 collaborateurs, et une de 5. Afin de suivre le pilote, des échanges réguliers ont été mis en place avec les Directeurs des agences ainsi que le suivi d’indicateurs d’activité (nombre de CRE, de rendez-vous, de vente, taux de décroché ...).

Un bilan a ainsi pu être réalisé et partagé avec les membres de la commission de suivi ainsi que les organisations syndicales à l’occasion de l’ouverture de la négociation le 29 mars 2023. Les résultats de celui-ci ont été satisfaisants et il est ressorti les éléments suivants :

* Le niveau d’activité a été maintenu pendant les périodes de télétravail,
* Le télétravail a pu se pratiquer au sein d’une agence de 5 ETP,
* Le télétravail a été testé quand cela a été possible. Les équipes se sont autorégulées et les collaborateurs n’ont pas télétravaillé quand l’effectif ne le permettait pas et quand leur connexion à domicile ne leur permettait pas,
* Les managers ont su accepter les demandes et en refuser certaines notamment quand l’autonomie du collaborateur était insuffisante ou pour assurer l’ouverture de l’agence,
* Les briefs ont pu avoir lieu à distance,
* Des collaborateurs et managers ont pu proposer des rendez-vous clients sur des plages horaires non couvertes par l’agence,
* Les collaborateurs qui ont pu tester le télétravail relèvent des bénéfices : plus de concentration, meilleure accessibilité (téléphonique et mail), gain sur le temps de trajet, et plus de facilité pour joindre les clients par téléphone.

Fort de ces constats et de la volonté de l’entreprise d’étendre le télétravail à l’ensemble des collaborateurs de la CE CEPAC, les parties au présent accord ont convenu à l’issue des trois réunions de négociation de prolonger et d’étendre l’expérimentation aux entités suivantes :

1. Toutes les agences avec un effectif minimum de 5 postes (hors Chargé d’affaires professionnel)
2. Une agence par Direction Commerciale de moins de 5 postes
3. Les 3 plateaux E- CEPAC
4. Les agences habitat
5. L’agence du personnel

Le présent accord aura donc pour objectif de valider la faisabilité de la mise en place du télétravail notamment dans le réseau commercial de la CE CEPAC.

Plus précisément les différents pilotes auront pour objectif d’identifier :

* Les conditions d’exercice du télétravail
* L’éligibilité des collaborateurs
* Les conditions de fonctionnement de l’agence
* Les activités pouvant être réalisées en télétravail dans une agence
* L’accompagnement des collaborateurs lors de la mise en place du télétravail

**TITRE 1 : CHAMP D’APPLICATION**

#### Le présent accord définit les conditions de mise en œuvre de l’expérimentation du télétravail :

**Article 1. Les agences de 5 postes et plus**

Les parties conviennent d’étendre le pilote télétravail sur l’ensemble des agences de l’entreprise d’au moins 5 postes, hors Chargé d’affaires professionnel.

**Article 2. Les agences de moins de 5 postes**

Les parties conviennent de mettre en place un pilote dans une agence par Direction Commerciale comprenant 3 ou 4 postes (hors Chargé d’affaires professionnel)). Les agences pilotes seront définies conjointement avec les Directeurs Commerciaux, la Direction de la Distribution et la Direction des Ressources Humaines.

**Article 3. Les E CEPAC**

Les parties conviennent de mettre en place un pilote dans les trois E-CEPAC de l’entreprise.

**Article 4. L’agence du personnel**

Les parties conviennent de mettre en place un pilote au sein de l’agence du personnel.

**Article 5. Agences habitat**

Les parties conviennent de mettre en place un pilote pour les gestionnaires de clientèle des agences habitat qui n’étaient jusqu’alors pas concernés par le télétravail.

**TITRE 2 : DEFINITION DU TELETRAVAIL**

Le télétravail s’entend comme toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un collaborateur hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Le télétravail est donc à distinguer des notions ou situations suivantes, qui ne sont pas régies par le présent accord :

* Le nomadisme qui s’entend comme une forme d’organisation du travail dans laquelle le collaborateur exerce une partie de ses activités en mobilité hors des locaux de l’entreprise (exemple : déplacement chez les clients)
* Le travail sur site distant s’entend comme une forme d’organisation du travail dans laquelle le collaborateur est amené à exercer son activité ponctuellement sur un autre site de l’entreprise que celui où il l’exerce habituellement.

**TITRE 3 : LES PRINCIPES GENERAUX**

Par le présent accord les parties rappellent les principes généraux qui s’appliquent à l’ensemble des télétravailleurs dans le cadre des pilotes à savoir :

* Le télétravail n’est ni un droit ni une obligation, il résulte d’un triple volontariat entre l’Entreprise, le manager et collaborateur. Il ne peut être donc imposé sauf dans le cadre d’un Plan de Continuité de l’Activité ou en cas de situation de crise prévue par l’article L. 1222-11 du Code du travail,

* Le télétravail peut être à tout moment remis en cause à l’initiative du manager ou du collaborateur. De même que le télétravail pourra dans certaines circonstances être suspendu temporairement sur décision du manager,
* L’ouverture des agences et la satisfaction de la cliente doivent rester la priorité,
* La journée de télétravail est une journée d’activité commerciale normale (interception des appels agence, rdv clients, montage de dossiers de prêt, réalisation des formations réglementaires…),
* Le télétravailleur a les même droits, devoirs et obligations que les autres collaborateurs de l’entreprise,
* Le télétravail doit s’inscrire dans une relation de confiance entre le collaborateur et le manager,
* Le télétravail doit répondre au double enjeu de performance (individuelle et collective) et d’amélioration de la qualité de vie des collaborateurs,
* Le télétravailleur doit se consacrer exclusivement à son activité professionnelle. Il ne peut donc pas vaquer à ses occupations personnelles (garde d’enfants, loisir, autre activité professionnelle),
* Chaque Direction rentrant dans le champ d’application des pilotes devra préciser dans une charte l’organisation du télétravail,
* Le télétravailleur ne doit pas recevoir de client ou de fournisseur à son domicile,
* Pour des raisons de sécurité, le télétravailleur ne devra pas informer les clients de la réalisation de l’activité à son domicile.

**TITRE 4 : LES CONDITIONS D’ELIGIBILITE AU TELETRAVAIL**

Pour pouvoir bénéficier du télétravail le collaborateur doit répondre des critères d’éligibilité cumulatifs définis dans le présent titre.

## Article 1. Eligibilité liée à la personne

#### Le télétravail est accessible aux collaborateurs remplissant les conditions suivantes :

#### Être titulaire d’un CDI,

* Avoir une ancienneté de 6 mois dans l’entreprise,

#### Disposant d’une réelle autonomie dans l’exercice de leurs activités sans être dépendants de l’accompagnement de leurs collègues ou leur manager,

#### Sachant définir leurs priorités et s’organiser dans leur activité,

#### Sachant définir leurs priorités et s’organiser,

#### Ayant suffisamment intégré les compétences, les outils et le réseau d’interlocuteurs nécessaires aux activités confiées.

## Article 2. Eligibilité liée au domicile du collaborateur

Pour pouvoir bénéficier du télétravail le collaborateur devra attester des conditions suivantes :

* Disposer à son domicile d’une connexion internet avec **un débit suffisant** pour pouvoir télétravail (minimum 8Mb/s),
* Avoir une installation électrique conforme aux normes électriques,
* Avoir une assurance qui couvre l’exercice du télétravail,
* Disposer à son domicile **d’un espace de travail dédié garantissant la confidentialité et la qualité des échanges avec les clients.**

En cas de changement du domicile le collaborateur s’engage à informer la DRH et fournir une nouvelle attestation justifiant des conditions précitées.

## Article 3. L’éligibilité liée à l’emploi

Sont éligibles les collaborateurs affectés au sein des agences rentrant dans le champ d’application des pilotes :

* Agences pilotes : Directeur d’agence, Gestionnaires de clientèle, Gestionnaire de clientèle patrimoniale
* E-CEPAC : Directeur de département E CEPAC, Directeur d’agence multimédia, Conseiller commercial multimédia, Gestionnaire clientèle multimédia
* Agences habitat : Gestionnaire de clientèle
* Agence du personnel : Directeur d’agence, Gestionnaires de clientèle, Gestionnaire de clientèle patrimoniale

**TITRE 5 : LES MODALITES D’ORGANISATION DU TELETRAVAIL**

## Article 1. Le nombre de jours de télétravail et les modalités de pose

Les collaborateurs pourront bénéficier d’un pool de 12 jours par an et dans la limite d’un jour par semaine.

Les jours devront être posés par journée complète et à titre dérogatoire par demi-journée.

Les jours de télétravail doivent être saisis dans l’outil par le collaborateur au minimum 14 jours avant le jour où il souhaite télétravailler et validés par le manager (ou moins selon le cadre fixé par la Charte Télétravail de la Direction).

## Article 2 : Organisation des jours de télétravail

Les parties rappellent qu’en agence l’ouverture de l’agence reste la priorité.

En conséquence il est précisé que pour ouvrir une agence il faut la présence d’au moins 2 collaborateurs dont 1 en contrat à durée indéterminé.

## Article 3. Les jours de télétravail

Les parties conviennent que les collaborateurs des agences (hors agences habitats, agence du personnel et E CEPAC) pourront télétravailler tous les jours de la semaine à l’exception du 1er jour d’ouverture de la semaine et de la journée la plus courte pour les agences ouvertes sur 4,5 jours.

## Article 4. Les situations spécifiques

***Article 4.1 Télétravail et maintien dans l’emploi***

Afin de favoriser le maintien dans l’emploi des collaborateurs et en raison de leur état de santé médicalement justifié, des mesures dérogatoires au présent accord pourront être temporairement mises en place sur décision de la Direction des Ressources Humaines et en concertation avec les managers. Une analyse des situations individuelles sera réalisée au cas par cas.

## *Article 4.2 Le télétravail en cas de force majeure*

La Direction se réserve la possibilité d’imposer des périodes de télétravail et de déroger aux dispositions du présent accord pour des événements exceptionnels (crise sanitaire, événements climatiques, mouvements sociaux, travaux dans les locaux…)

**TITRE 6 : LES CONDITIONS D’EXERCICE DU TELETRAVAIL**

## Article 1. Le lieu de travail

Le collaborateur télétravaille à titre principal depuis son domicile régulièrement déclaré auprès de la DRH.

Toutefois, et à titre exceptionnel, il peut également télétravailler dans un autre lieu garantissant les mêmes conditions de sécurité et de connexion que son domicile, dès lors qu’il a préalablement informé son manager de l’adresse de ce site ponctuel de télétravail.

**Article 2. Le matériel mise à disposition du collaborateur**

Pendant les jours de télétravail, le collaborateur utilise le matériel mis à disposition par la Caisse d’Epargne CEPAC. Cet équipement comporte un ordinateur portable équipé des logiciels de sécurité et de confidentialité de la banque, un téléphone pour les collaborateurs qui en sont dotés.

Le télétravail ne doit pas conduire à d’autres investissements en matériel ou abonnement internet à la charge de l’entreprise pour équiper le domicile du collaborateur ; aucun matériel d’impression ne sera fourni.

Le collaborateur s’engage à :

* Prendre soin des équipements qui lui sont confiés,
* Prévenir sans délai son manager de toute anomalie ou de tout défaut de fonctionnement de ce matériel,
* Ne pas utiliser ce matériel à titre personnel,
* Ne pas utiliser le matériel pendant les périodes de suspension du contrat,
* Ne pas déplacer de manière pérenne l'équipement destiné au télétravail mis à sa disposition à une autre adresse, sans avoir préalablement déclaré auprès de la Caisse d’Epargne CEPAC les attestations relatives à cette nouvelle adresse.

La caisse d’Epargne CEPAC prend à sa charge les frais d’entretien, de réparation, voire de remplacement du matériel.

Eu égard au caractère confidentiel des données exploitées, le collaborateur s’engage à respecter l’ensemble des règles de sécurité et de confidentialité en vigueur au sein de la Caisse d’Epargne CEPAC, prévues par le Règlement Intérieur et les chartes qui lui sont annexées.

En aucun cas, le collaborateur ne peut faire sous-traiter son activité.

**Article 3. Les horaires de travail et la durée du travail**

Les règles relatives au temps de travail sont identiques pour les télétravailleurs et les collaborateurs sur site et ce quel que soit le mode de décompte de la durée du travail du collaborateur : horaires collectifs, forfait annuel en jours, forfait annuel en heures. Seul le lieu d’exécution de la prestation de travail change.

Les plages de disponibilité pendant lesquelles le collaborateur en télétravail doit être joignable par son manager ou tout client interne ou externe sont identiques à celles pratiquées lorsqu’il est sur site.

Les parties au présent accord insistent sur le fait que le télétravail ne doit pas avoir pour effet un dépassement du temps de travail ou un non-respect des durées minimales des temps de repos.

Aussi, le manager et le télétravailleur veillent tous deux au respect des dispositions légales et conventionnelles relatives à la durée du travail et aux temps de repos.

Ils s’engagent notamment au respect :

* De la durée maximale de travail, soit 10 heures par jour
* De la durée minimale de repos, soit 11 heures de repos consécutives entre deux journées de travail
* Du repos hebdomadaire de 48 heures.

**Article 4. Le droit à la déconnexion**

La charge de travail à domicile est réputée être identique à la charge de travail sur site. A défaut, le collaborateur doit en alerter son manager si sa charge de travail devient excessive.

L’organisation du télétravail et de la charge de travail doivent faire l’objet de points réguliers avec le manager et de manière plus approfondie lors de l’entretien annuel.

Afin que le télétravail n’impacte pas l’équilibre vie personnelle/vie professionnelle, le collaborateur en télétravail ayant en permanence accès aux applicatifs et à son poste de travail, les parties au présent accord rappellent que chaque collaborateur bénéficie d’un droit à la déconnexion en dehors de son temps de travail, le soir et le weekend.

Ce droit à la déconnexion implique notamment pour les collaborateurs en dehors de leur temps de travail :

* L’obligation de se déconnecter du réseau
* L’absence d’obligation de consulter ses e-mails, d’y répondre

**Article 5. Statut du télétravailleur**

***Article 5.1 Egalité de traitement :***

Le télétravailleur dispose des mêmes droits individuels et collectifs, avantages et obligations que le collaborateur qui exécute sa prestation de travail sur site (carrière, formation, etc.). Le recours au télétravail ne doit en aucun cas modifier les critères d’évaluation des résultats qui sont identiques à ceux des collaborateurs présents en permanence dans les locaux de l’entreprise.

***Article 5.2 Santé et sécurité au travail :***

Le télétravailleur est intégralement soumis aux règles portant sur la santé et la sécurité au travail, au même titre que les autres collaborateurs.

Ainsi, il signale sans délai tout accident dont il aurait pu être victime au cours d’une journée de télétravail. De même, il informe sans délai son manager de tout arrêt de travail ou autre absence et communique au service Paie et Administration du Personnel le justificatif correspondant au plus tard dans les 48 heures.

***Article 5.3 Respect de la vie privée :***

L’activité en télétravail n’interfère pas avec la vie privée du collaborateur. L’accès à son domicile par des tiers, collaborateurs de la banque ou intervenants extérieurs pour le compte de la banque est interdit.

**Article 6. Obligation du télétravailleur**

Outre les obligations en matière de confidentialité mentionnées à l’article 2 du titre 6 du présent accord, le collaborateur en télétravail comme tout autre collaborateur se conforme aux règles édictées par le Règlement Intérieur et ses annexes en matière de conditions de travail, discipline et sécurité.

Le collaborateur se conforme également aux consignes qui lui sont données par son manager pour assurer le fonctionnement du télétravail.

De plus, le collaborateur s’engage à saisir ses jours de télétravail dans l’outil en respectant les délais de prévenance tels que prévu dans le présent accord. Le non-respect de cette obligation pourra entrainer la réversibilité du télétravail.

**Article 7. Contrôle et pilotage de l’activité du télétravailleur**

Bien que l’activité en télétravail repose sur un prérequis de confiance réciproque, il n’exclut pas le contrôle et le pilotage de l’activité à l’identique que le travail sur site. Ce contrôle est inhérent à l’existence du lien de subordination existant entre le collaborateur et son manager qui, quel que soit le degré d’autonomie, exerce un contrôle régulier de l’exécution des missions.

Ainsi, il appartiendra au manager d’aménager un moyen d’échange et de partage avec le collaborateur en télétravail de façon à rendre son pilotage aussi fluide que dans le cas du travail sur site. L’organisation

**TITRE 6 : LES ACTIVITES COMMERCIALES EN TELETRAVAIL**

Les parties au présent accord rappellent qu’une journée de télétravail est une journée « normale » pour les collaborateurs.

Néanmoins pour des raisons de sécurité il est rappelé qu’il est formellement interdit :

* D’informer le client que l’activité s’exerce en télétravail,
* De recevoir un client ou un fournisseur à son domicile,
* De procéder à des virements sur un compte externe.

De plus pour des raisons de conformité il est interdit de réaliser en télétravail les opérations suivantes :

* Les entrées en relation (impossibilité de vérifier l’identité du client à distance)
* Toutes ventes à distance non réalisables par la SED

**TITRE 7 : LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU TELETRAVAIL**

**Article 1. Formalisation d’une demande et d’un accord**

La mise en place du télétravail se fait exclusivement sur la base du volontariat du collaborateur et avec l’accord du manager et selon une formalisation qui sera définie par l’entreprise. En cas de refus, le manager en précisera par écrit les motifs, et un entretien pourra également être sollicité par le collaborateur avec son manager.

#### Le collaborateur et le manager devront formaliser les conditions d’organisation du télétravail en complétant la « fiche télétravail ».

Aucun avenant au contrat de travail ne sera établi.

Le télétravail pourra être remis en cause (réversibilité) dès lors que les conditions de mise en place ne sont plus réunies ou si le manager constate une productivité irrégulière ou une diminution de la performance avec des conséquences sur la qualité du travail de l’équipe et /ou une insatisfaction des clients internes ou externes.

Outre l’accord du manager, dans tous les cas, pour que le télétravail puisse être mis en œuvre, devront être impérativement joints à cette fiche :

* Une attestation sur l’honneur du collaborateur sur :
  + la conformité de l’installation électrique de son domicile, notamment en ce qu’elle garantit la sécurité du collaborateur
  + la présence à son domicile d’un espace approprié aux normes d’hygiène et sécurité permettant de dissocier vie privée et vie professionnelle
  + la présence à son domicile d’une connexion internet avec un débit suffisant (minimum 8Mb/s)
* Une attestation d’assurance « multirisques habitation » couvrant l’activité professionnelle exercée en télétravail au domicile. Chaque collaborateur s’engage à informer la Caisse d’Epargne CEPAC en cas de résiliation, ou de suspension des garanties.

**Article 2. Réversibilité du télétravail**

#### L’accord des parties de mettre en place le télétravail peut être à tout moment remis en cause, à l’initiative du manager ou du collaborateur.

#### Lorsque cette décision émane du collaborateur, il en informe par écrit son manager.

#### Lorsque c’est le manager qui en est à l’initiative, il en informe par écrit le collaborateur et lui précise la ou les raisons de cette décision.

#### Il peut s’agir notamment :

#### D’une perte prolongée ou répétitive du réseau ou de problèmes techniques récurrents

#### D’un défaut de transmission des attestations mentionnées à l’article 1 du titre 6.

#### D’une impossibilité réitérée de joindre le collaborateur sur les plages de joignabilité ou pendant le temps de travail

#### D’un constat de sous-performance de l’activité réalisée en télétravail

* D’un non-respect des règles de procédures, des règles de sécurité
* D’un constat de désorganisation de l’activité

#### La fin du télétravail interviendra dans un délai de quinze jours, sauf accord entre le manager et le collaborateur pour un délai plus court.

Le manager informe la DRH de la date de fin de télétravail du collaborateur.

**Article 3. La suspension du télétravail ou l’annulation des jours de télétravail saisis dans l’outil**

Le manager pourra suspendre temporairement le télétravail ou demander à son collaborateur une présence sur site pour un jour initialement prévu en télétravail, et ce afin de ne pas entraver la continuité et la qualité de service.

Cette suspension ou annulation des jours de télétravail saisis dans l’outil pourra intervenir sans délai de prévenance notamment dans les circonstances suivantes :

* Pour un impératif d’ouverture de l’agence en cas d’absence de collaborateurs
* Pour des impératifs professionnels tels qu’une réunion de service, une absence imprévue d’un collaborateur, une formation, la continuité et la qualité de service…
* Des problématiques techniques

**Article 4. La formation**

Un accompagnement spécifique sera déployé pour accompagner les managers et les collaborateurs dans la mise en œuvre du télétravail.

**Article 5. La commission de suivi**

Une commission de suivi du présent accord est mise en place pour évaluer le dispositif des pilotes mis en place par le présent accord.

La commission est composée comme suit :

* Un représentant désigné par chaque organisation syndicale représentative signataire du présent accord
* Un membre de la CSSCT désigné par les membres du CSE
* Un représentant de la Direction des Ressources Humaines
* Un représentant du réseau commercial désigné par les Pôle Outre-Mer et Métropole
* Un représentant de la Direction de la Distribution

Elle se réunira au moins 1 fois sur toute la durée du pilote.

**TITRE 8 : PUBLICITE, DUREE ET REVISION DE L’ACCORD**

**Article 1. Durée de l’accord et révision de l’accord**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée. Il prendra effet à compter du 1er septembre 2023 et cessera de s’appliquer le 31 décembre 2024.

Le présent accord pourra faire l'objet de révision par l'employeur et les organisations syndicales conformément aux dispositions des articles L 2261-7 et suivant du Code du travail.

**Article 2. Communication de l’accord**

Le texte du présent accord, une fois signé, sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives au sein de la CE CEPAC.

**Article 3. Publicité et dépôt de l’accord**

Le présent accord sera déposé en ligne par la Direction dans les quinze jours de sa signature sur la plateforme de téléprocédure : [www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr](http://www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr) et au Secrétariat-greffe du Conseil de Prud’hommes de Marseille.

Un exemplaire du présent accord sera également déposé sur le portail des accords d’entreprise du groupe BPCE.

**Fait à Marseille**

Le ................................. 2023

Pour la Caisse d’Epargne CEPAC

Hervé D'HARCOURT

Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources

Syndicat CFDT

Syndicat CGT SUNI

Syndicat SNE-CGC

Syndicat Unifié/UNSI