

ACCORD DE BRANCHE CE CONDITION DE VIE AU TRAVAIL

CPN – Bilan de l'accord

18/04/2019



GROUPE BPCE

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.

INTRODUCTION

- ① Déclinaison dans les entreprises de la branche CE de l'accord Conditions de Vie au Travail, signé en novembre 2016.

- ① Celui-ci s'articule autour de 5 axes :
 - *Chapitre 2* : L'accompagnement des transformations et l'anticipation des impacts sur les conditions de travail,
 - *Chapitre 3* : L'environnement de travail et la conciliation vie professionnelle/vie privée,
 - *Chapitre 4* : L'organisation du travail,
 - *Chapitre 5* : Le management et les relations de travail.
 - *Chapitre 6* : Observatoire et animation de la démarche Qualité de vie au travail.

PRÉAMBULE

« Poursuivre ou ouvrir des discussions avec leurs partenaires sociaux portant sur tout ou partie des quatre axes majeurs repris dans le présent accord. Ces discussions prendront la forme prioritairement de négociations, ou d'échanges spécifiques en CHSCT ou en groupes de travail »

100%
des Caisses ont poursuivi et développé le dialogue social au travers de négociation et/ou de discussions paritaires sur les axes de l'accord CVT

15 ENGAGEMENTS POUR L'ÉQUILIBRE DES TEMPS DE VIE

Exemplarité des managers

Chaque manager est le premier garant de l'équilibre de vie et de la cohésion de son équipe. Il ou elle doit :

1. Incarner, par ses comportements, l'esprit d'équipe, le respect, les qualités d'écoute, de réalisme et de professionnalisme qui ou elle souhaite inspirer à ses collaborateurs.
2. Valoriser dans son discours et faciliter par ses pratiques l'équilibre de vie et le bien-être au travail.
3. Prendre en compte les particularités de chacun tout en veillant à la cohésion du groupe.

Respect de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle

Pour un climat de travail efficace et serein, le manager doit respecter cet équilibre pour lui-même et veiller à :

4. Préserver des horaires de travail raisonnables pour ses collaborateurs.
5. Anticiper des délais réalistes pour les éléments projets, en définissant clairement des priorités.
6. Éviter de les solliciter le week-end, le soir ou pendant les congés sauf à titre exceptionnel.
7. Prendre ses jours de congés dans l'année et veiller à la prise de congés des collaborateurs.

Le Groupe X reconnaît l'importance fondamentale de l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, gage d'une meilleure qualité de vie au travail et d'une meilleure performance de l'entreprise. Il s'engage, par la signature de cette charte, à soutenir et à promouvoir les comportements constructifs cités ci-dessous, dans le cadre de l'organisation du travail et des relations entre managers et salariés.

Optimisation des réunions

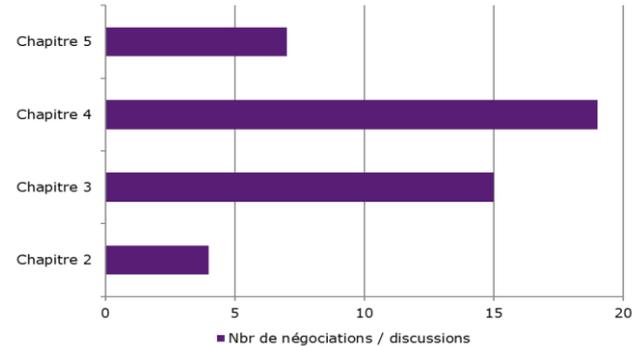
L'optimisation des réunions est gage d'une meilleure gestion du temps de travail et du temps personnel.

8. Planifier les réunions dans la plage 9h-18h, sauf urgence ou activités spécifiques.
9. Éviter les réunions lorsque certains participants ne peuvent être présents (notamment le mercredi).
10. Favoriser l'usage des audio ou visioconférences, et privilégier les réunions courtes.
11. Ne pas considérer toutes les réunions comme obligatoires ; déléguer dès que possible.
12. Organiser des réunions efficaces : objectif clair, ordre du jour prédefini, participants réellement concernés, concentration (pas de mails ou d'appels téléphoniques), respect de l'heure et du temps prévu, rédaction rigide et systématique d'un relevé de décisions.

Du bon usage des e-mails

13. Ne pas céder à l'instabilité de la messagerie : gérer les priorités, se fixer des plages pour répondre, se déconnecter pour pouvoir traiter les dossiers de fond, favoriser si possible la face à face ou le téléphone.
14. Limiter les envois de mails hors des heures de bureau ou le week-end.
15. Rester courtés, éviter l'emballement et ne mettre en copie que les personnes directement concernées.

Dialogue social sur la base de l'accord de branche CVT



100%
des Caisses ont signé la charte des 15 engagements

PREAMBULE ●

*Accords entreprises
depuis la signature
de l'accord de
branche*

Thèmes	Nbr. d'accords	
	signés	en cours de négociation
Télétravail - ch4 ^{(1)/(2)}	14	2
Droit à la déconnexion - ch3 ⁽²⁾	8	
Vie privé/Vie Pro - ch3 ⁽²⁾	8	
Droit d'expression - ch5 ⁽²⁾	2	
QVT / CVT	3	1

(1) : inclut télétravail sur site distant et les renouvellements ou extensions

(2) : peut être inclus dans les accords égalités professionnelles

CHAPITRES ● 2, 3, 4 & 5

Structure du suivi de l'accord

- Suivi selon :
 - Les **chapitres** de l'accord → Chapitre 2, 3, 4 et 5.
 - Les **thèmes** déclinés dans chaque chapitre
 - Des actions déclinées dans chaque thème

- Exemple :

Chapitre 3, L'environnement de travail et la conciliation vie professionnelle/vie privée

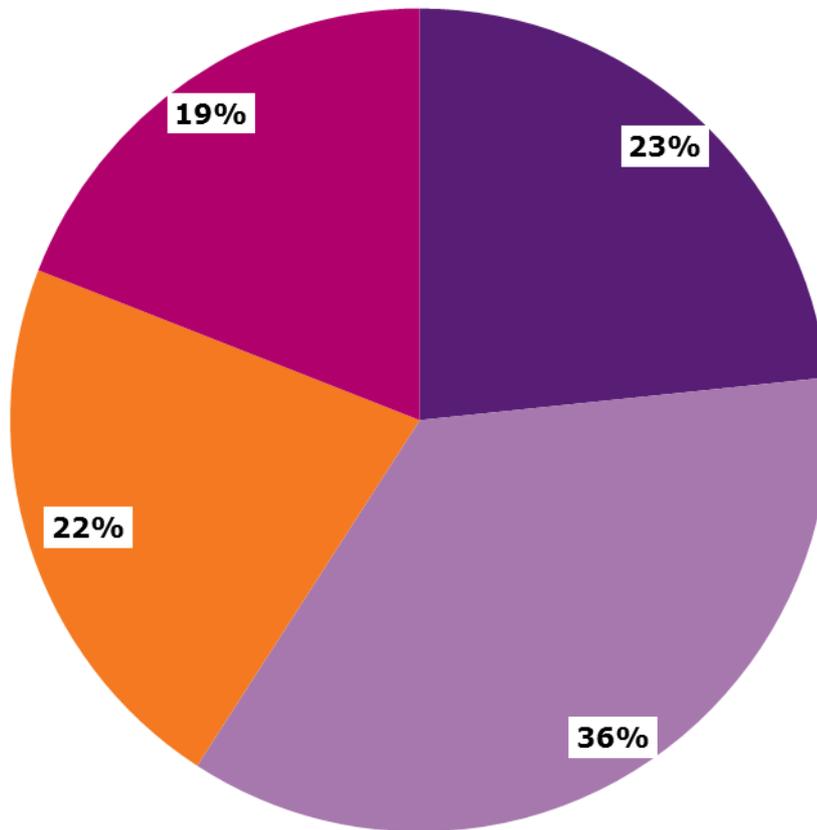
→ **Thème** : Bon usage des mails et des outils à distance

→ **Actions** : Intégrer une mention automatique dans la signature électronique de la messagerie

CHAPITRES 2, 3, 4 & 5

*Chapitres de l'accord
pour lesquels les
entreprises ont mis
en œuvre des
actions*

Poids relatif des chapitres



■ Chapitre 2

L'accompagnement des transformations et l'anticipation des impacts sur les conditions de travail

■ Chapitre 3

L'environnement de travail et la conciliation vie professionnelle/vie privée

■ Chapitre 4

L'organisation du travail

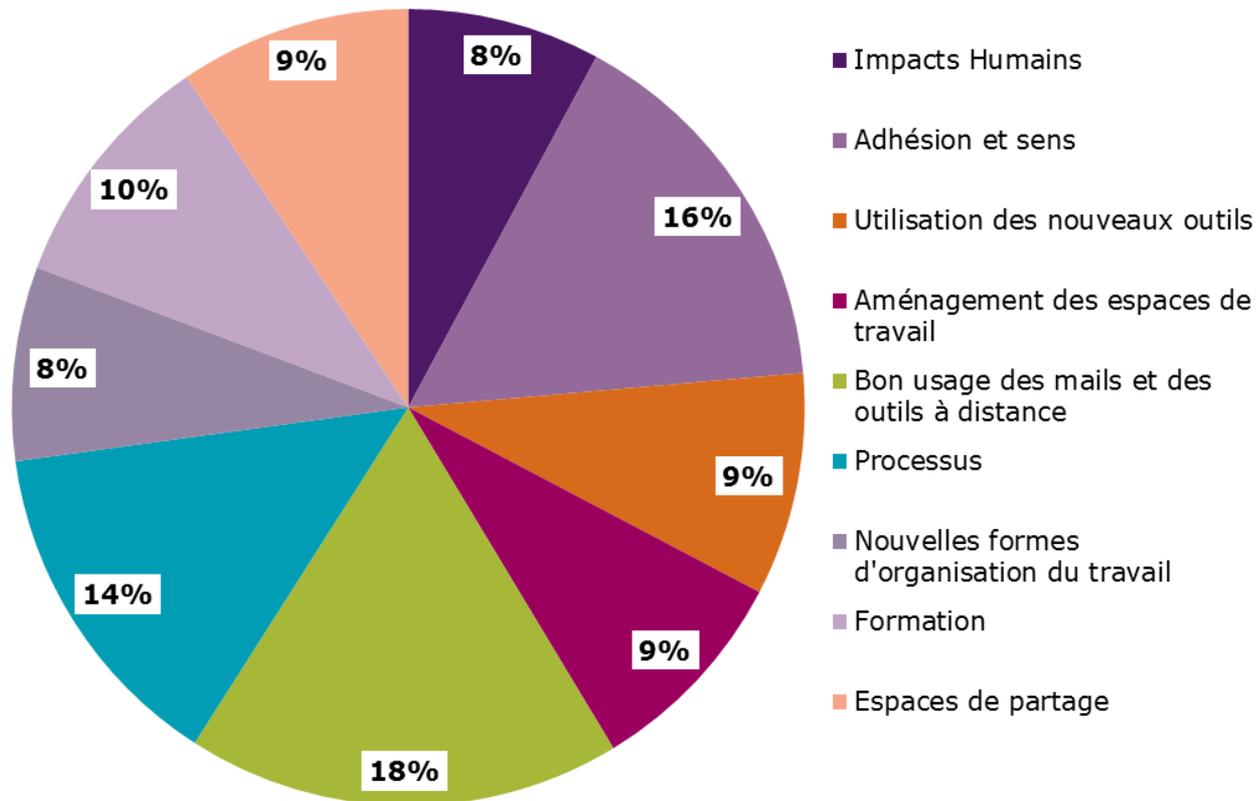
■ Chapitre 5

Le management et les relations de travail.

CHAPITRES 2, 3, 4 & 5

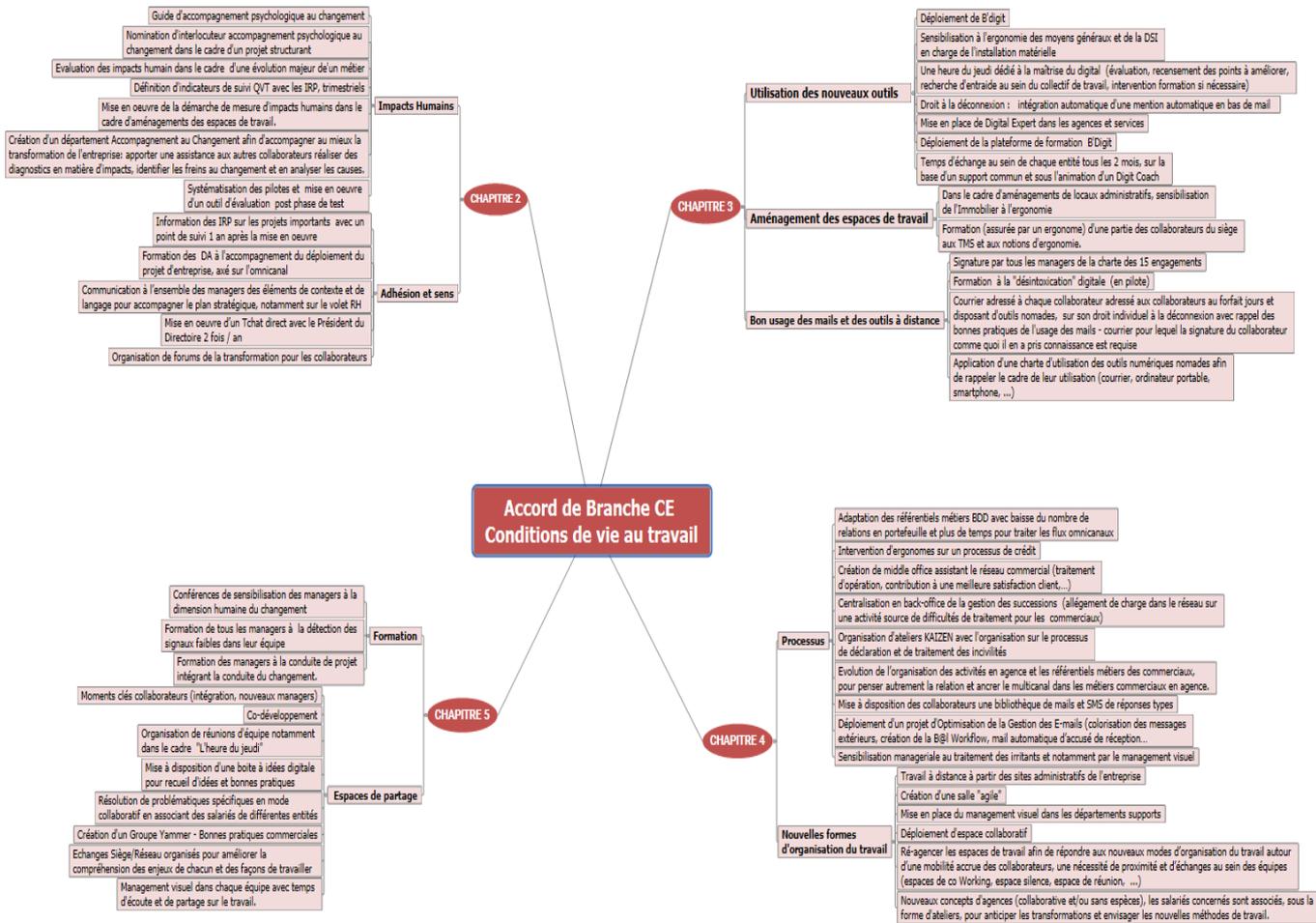
*Thèmes de l'accord
les plus « activés »
par les entreprises*

Poids relatif des thèmes



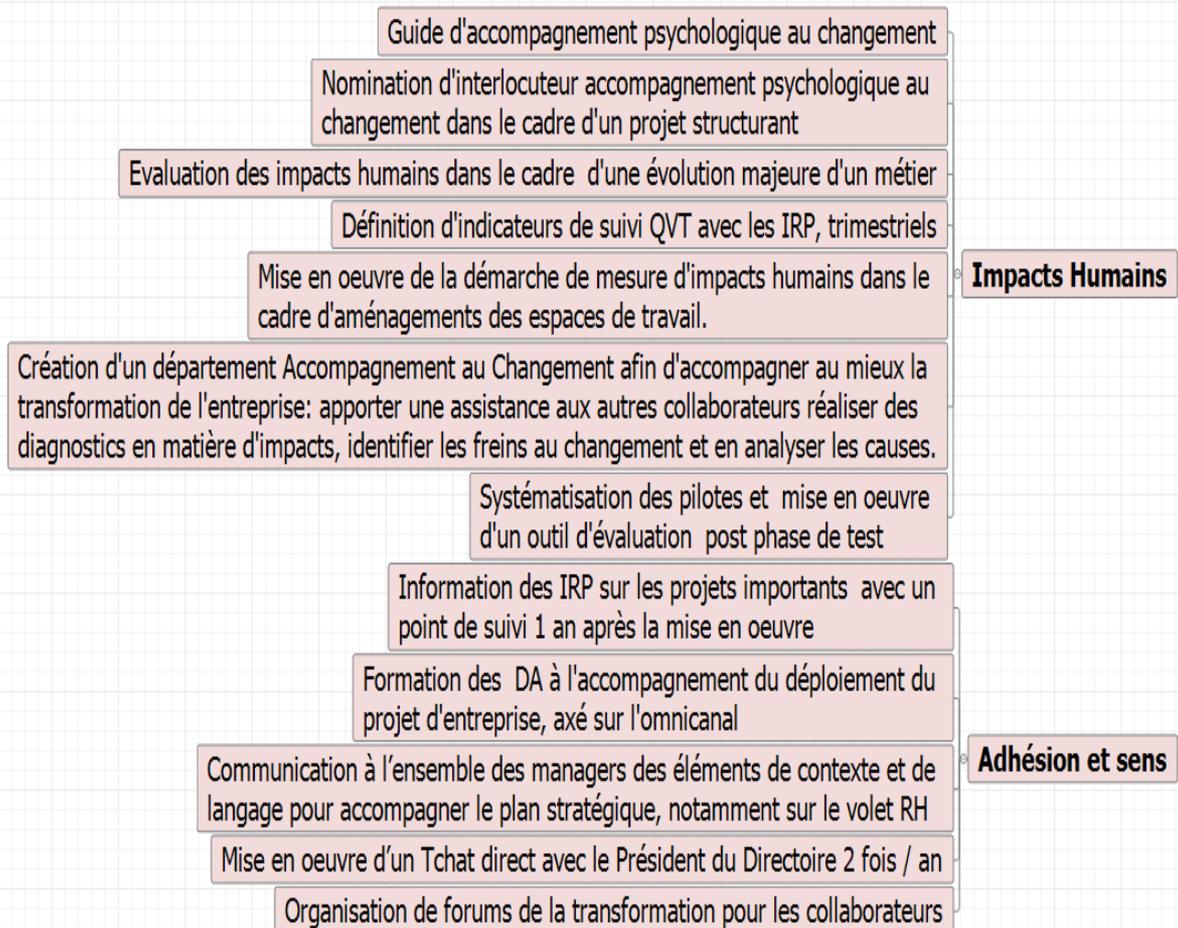
CHAPITRES 2, 3, 4 & 5

Illustrations du type d'action mis en œuvre



CHAPITRES 2

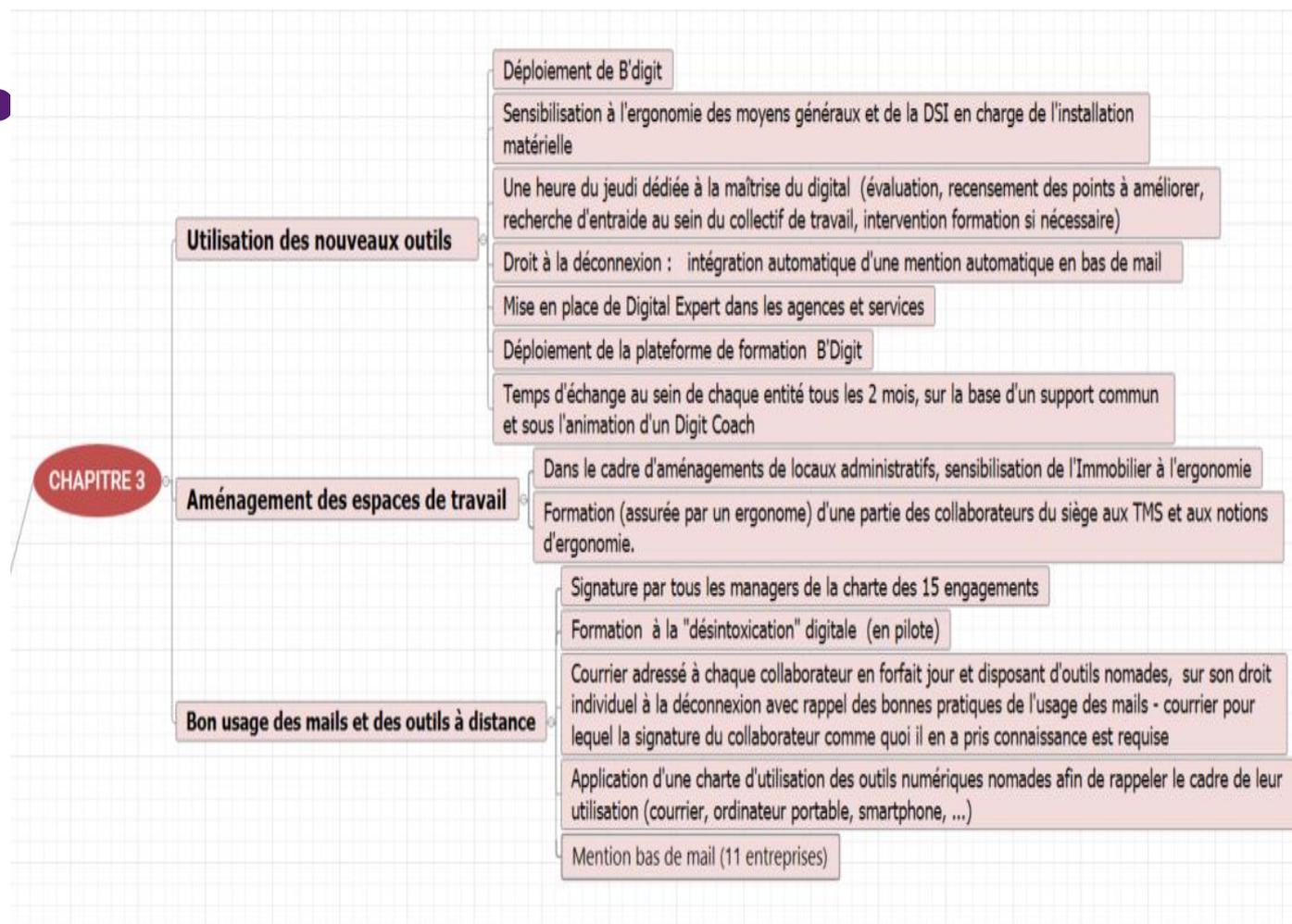
*Illustrations du type
d'action mis en
œuvre*



CHAPITRE 2

CHAPITRES 3

*Illustrations du type
d'action mis en
œuvre*



CHAPITRES 4

*Illustrations du type
d'action mis en
œuvre*

CHAPITRE 4

Processus

Adaptation des référentiels métiers BDD avec baisse du nombre de relations en portefeuille et plus de temps pour traiter les flux omnicanaux

Intervention d'ergonomes sur un processus de crédit

Création de middle office assistant le réseau commercial (traitement d'opération, contribution à une meilleure satisfaction client...)

Centralisation en back-office de la gestion des successions (allègement de charge dans le réseau sur une activité source de difficultés de traitement pour les commerciaux)

Organisation d'ateliers KAIZEN avec l'organisation sur le processus de déclaration et de traitement des incivilités

Evolution de l'organisation des activités en agence et les référentiels métiers des commerciaux, pour penser autrement la relation et ancrer le multicanal dans les métiers commerciaux en agence.

Mise à disposition des collaborateurs d'une bibliothèque de mails et SMS de réponses types

Déploiement d'un projet d'Optimisation de la Gestion des e-mails (colorisation des messages extérieurs, création de la B@l Workflow, mail automatique d'accusé de réception...)

Sensibilisation managériale au traitement des irritants et notamment par le management visuel

Nouvelles formes d'organisation du travail

Travail à distance à partir des sites administratifs de l'entreprise

Création d'une salle "agile"

Mise en place du management visuel dans les départements supports

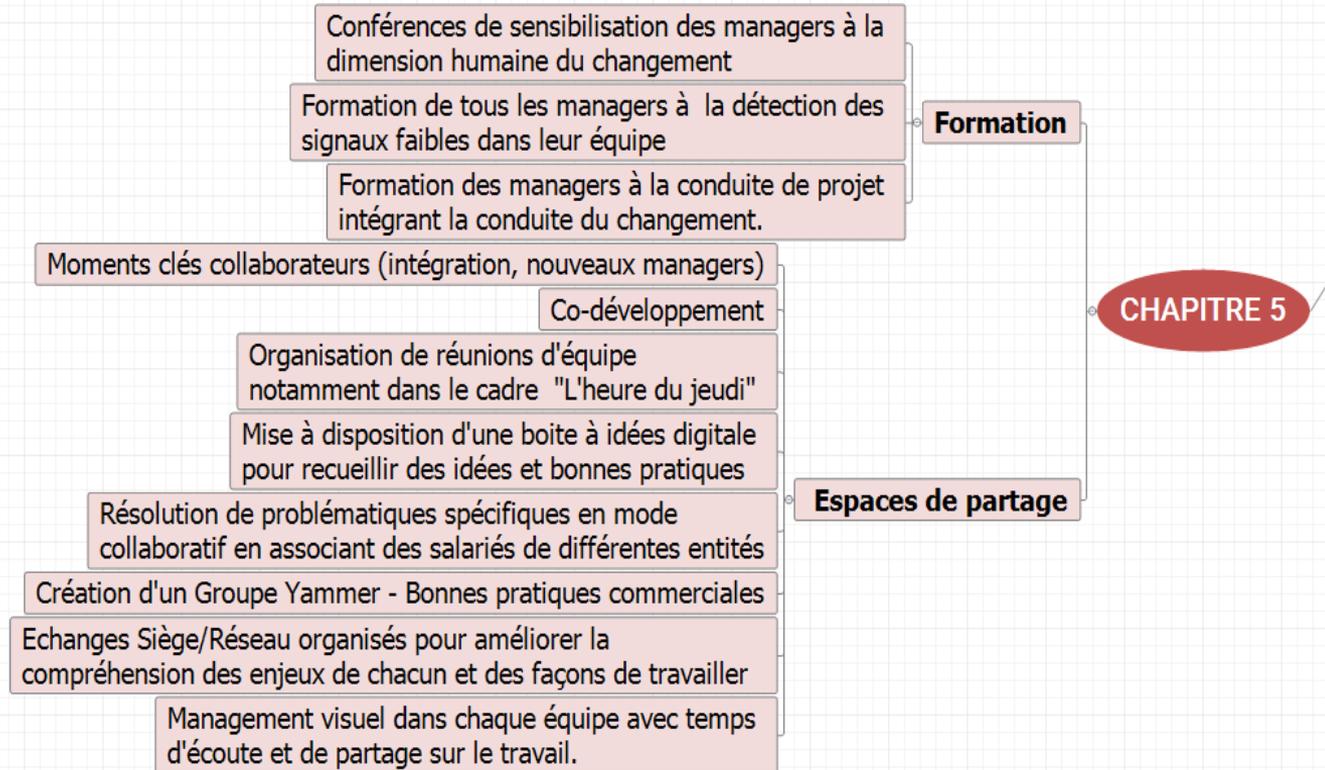
Déploiement d'espace collaboratif

Ré-agencer les espaces de travail afin de répondre aux nouveaux modes d'organisation du travail autour d'une mobilité accrue des collaborateurs, une nécessité de proximité et d'échanges au sein des équipes (espaces de co Working, espace silence, espace de réunion, ...)

Nouveaux concepts d'agences (collaborative et/ou sans espèces), les salariés concernés sont associés, sous la forme d'ateliers, pour anticiper les transformations et envisager les nouvelles méthodes de travail.

CHAPITRES 5

*Illustrations du type
d'action mis en
œuvre*



CHAPITRE 6 ●

Observatoire

- ⊙ Modalités de fonctionnement :
 - Animation par la DRH Groupe,
 - 2 réunions par an,
 - Thématiques proposées par les entreprises, les représentants du personnel et la DRH Groupe

- ⊙ Constitution :
 - deux représentants par organisation syndicale signataire du présent accord,
 - des représentants des entreprises de la Branche et de la DRH Groupe,
 - des experts internes ou externes au Groupe, qui pourront être invités.

- ⊙ A date, depuis la signature de l'accord : **4 réunions** d'une ½ journée. 1^{ère} réunion en avril 2017.

Observatoire

Suivi du déploiement de l'accord

- Point droit à la déconnexion (présentation e-learning, mention bas de mail)
- Télétravail (guide télétravail, suivi de la diffusion du télétravail)
- Des bilans consolidés sur les accords locaux ou plans d'actions.

Partage d'expérimentations

- Démarche d'innovation participative
- Déclinaison au local de l'accord collectif national CVT par une entreprise
- Moments clefs collaborateurs

Suivi d'indicateurs

- Partage du choix des indicateurs
- Indicateurs RH, QVT, Formation
- Présentés annuellement

Actions de veille et de réflexion

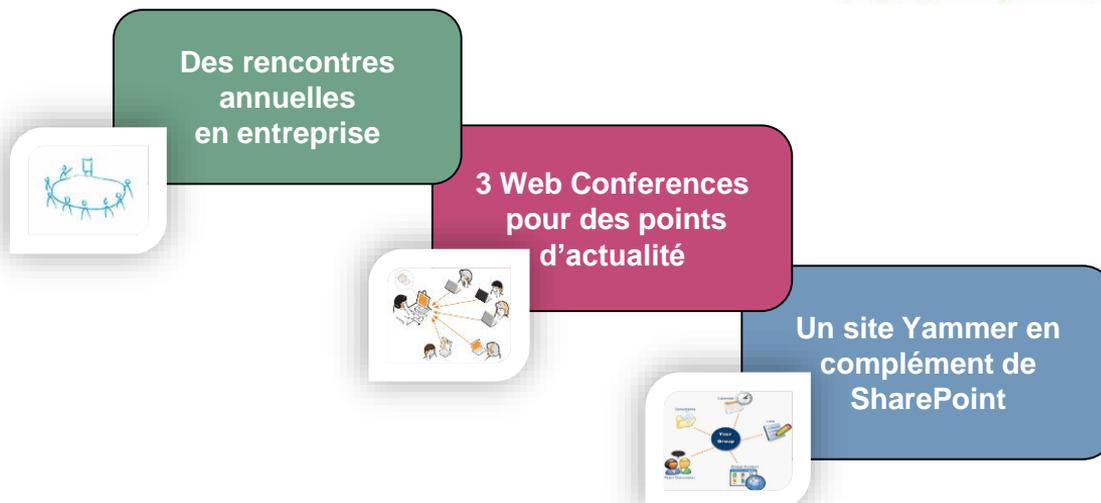
- Introduction au risque addictif en milieu professionnel
- Irritants informatiques (plan d'amélioration IT-CE)

CHAPITRE 6 ●

38 Référents QVT
dont 17 pour la branche CE



*Animation de la
filière QVT*



CHAPITRE 6 ●

Animation de la filière QVT



Télétravail sur sites distants

Mise en place de méthodes d'animation collaborative auprès des managers

Diagnostic ergonomique et préconisations sur le crédit Pro PME

Actions, Orientations QVT pour 2018

Accompagnement de la réorganisation du réseau commercial

Bilan et perspectives du pilote d'enquêtes pulse ?

Partager

- les retours d'expériences
- les idées
- les informations

Dispositif Diapason

Vos entreprises et le travail collaboratif en mode facilitation

Point sur la transposition des ordonnances Macron télétravail

Pourquoi et comment dialoguer sur le travail ? Université de Nantes

Présentation des résultats du LAB RH : les attitudes de service

Concevoir un tableau d'indicateurs QVT, travail en sous-groupe

Qualité de vie au travail et numérique : quel équilibre ? Orange LABS