

ACCORD RELATIF A LA MISE EN PLACE DU « TRAVAIL A DISTANCE » POUR LES FONCTIONS COMMERCIALES

CEHDF

Entre les soussignés,

La Caisse d'Epargne **Hauts de France**, dont le siège social est situé
135, Pont de Flandres - 59031 Lille Cedex
Représentée par Madame **Peggy BRIONE**, Mandataire Social Pôle Culture, Talent et
Transformation

D'une part

Et

Les organisations syndicales représentatives suivantes :

Le syndicat **SU-UNSA**, représenté par :

Bouvard Jean, délégué syndical Caisse d'Epargne Hauts de France

Le syndicat **CFDT**, représenté par :

Van den Broek Boiret Magali, délégué syndical Caisse d'Epargne Hauts de France

Le syndicat **SNE-CGC**, représenté par :

Leroy Philippe, délégué syndical Caisse d'Epargne Hauts de France

Le syndicat **FO**, représenté par :

DUNANT ARNAUD, délégué syndical Caisse d'Epargne Hauts de France

D'autre part,

MB

CTP

PB

PL

AV

Préambule

Le présent accord résulte d'une négociation entre la Direction et l'ensemble des Organisations syndicales représentatives présentes au sein de la Caisse d'Épargne Hauts de France, dont les 2 principaux objectifs sont :

- Réviser les modalités du travail à distance inscrites en mode « pilote » dans le précédent accord à durée déterminée en date du 10 juin 2021 ;
- Pérenniser le déploiement du travail à distance pour les fonctions commerciales de la CEHDF

Un premier bilan réalisé en mai 2021 a confirmé la nécessité de reconduction du pilote du travail à distance pour les fonctions commerciales de la CEHDF permettant aussi l'élargissement des critères d'éligibilité. Ainsi, en juin 2021, la reconduction du pilote jusqu'au mois de Janvier 2022 a fait l'objet de la signature d'un accord à durée déterminée.

Le présent accord définit les modalités de poursuite et d'élargissement des conditions d'éligibilité au pilote du Travail à Distance.

Cet accord ne vise pas le travail à distance réalisé dans le cadre du Plan de Continuité d'Activité.

Il s'applique uniquement aux salariés du territoire français.

Article 1 : Rappel de la Définition du travail à distance

Selon l'article L1222-9 du Code du Travail, le travail à distance désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait dû être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci.

Dans le cadre de la pérennisation du travail à distance pour les fonctions commerciales (BDD, EIB & la Direction Stratégie et Nouveaux Développements), il est convenu de poursuivre l'organisation du travail à distance au domicile du collaborateur, sous réserve de remplir les conditions énumérées au paragraphe 2.3.

Article 2 : Salariés pouvant bénéficier du travail à distance

Le travail à distance est ouvert aux collaborateurs du staff Région et à tous les métiers commerciaux BDD, de l'EIB et de la Direction Stratégie et Nouveaux Développements titulaires d'un portefeuille nominatif de clients.

Concernant la BDD, il convient de préciser que le travail à distance est ouvert :

- Aux points de vente présentant un effectif égal ou supérieur à 3 postes ;
- Aux métiers commerciaux titulaires d'un portefeuille nominatif de clients & aux collaborateurs du staff Région.

Par exception :

- Le Travail à Distance est mis en place sur l'ensemble des équipes de la BDM y compris pour les collaborateurs non titulaires d'un portefeuille nominatif de clients, en relation client gérée en 100% à distance.
- Un test sur la mise en place du TAD sur des points de vente de 2 collaborateurs est ouvert et fait l'objet d'un accord à durée déterminée.
Ce test s'inscrit dans une volonté d'élargir l'expérimentation sur une agence dimensionnée à 2 collaborateurs.

2.1) Prérequis professionnels

Le salarié exerce une activité éligible au travail à distance c'est-à-dire pouvant techniquement, au moins partiellement être réalisée à distance.

Une activité peut être techniquement réalisée à distance dès lors que :

- » L'accès aux applicatifs informatiques nécessaires à l'activité du collaborateur est possible au moins partiellement dans de bonnes conditions de fonctionnement
- » L'organisation de l'activité et la qualité du service client sont compatibles avec le travail à distance

2.2) Prérequis RH

Le collaborateur doit remplir les conditions cumulatives suivantes :

- » Etre volontaire pour exercer pour partie son activité en situation de travail à distance ;
- » Etre titulaire d'un contrat à durée indéterminée
- » Etre apprécié en maîtrise de l'emploi : « conforme » ou « supérieur au niveau requis » dans le cadre de l'Entretien Annuel
- » Avoir une ancienneté minimale de 6 mois dans la fonction, ceci afin d'assurer une intégration préalable du salarié dans son activité et dans l'équipe ;
Par exception, lors d'un changement d'emploi ou d'affectation géographique, pour les collaborateurs pratiquant déjà le travail à distance dans leur précédente fonction, la pratique du TAD peut être poursuivie avec accord du manager sans qu'il soit nécessaire d'avoir 6 mois d'ancienneté au nouveau poste.
- » Avoir réalisé ses formations obligatoires relatives à la pratique du Travail à Distance (cf. Article 3.3.1). Ces formations doivent être réalisées par le collaborateur avant la formulation de la demande de travail à distance.

L'arrivée d'un nouveau manager dans une agence (ne remplissant pas ainsi le critère de l'ancienneté de 6 mois sur le poste) n'impacte pas :

- L'éligibilité au TAD des collaborateurs du point de vente concerné ;
- Les conditions de mise en place du TAD précédemment validées.

PB
R
AS
M/S
CR

2.3) Prérequis mobilier et immobilier liés au domicile du salarié en cas de travail à distance du collaborateur

Le « domicile » est le lieu de résidence principal du salarié, situé à l'adresse communiquée à la Direction des Ressources Humaines.

Le domicile du collaborateur doit disposer :

- ▶▶ D'un cadre de travail adapté et calme
- ▶▶ D'une assurance multirisque habitation couvrant le télétravailleur
- ▶▶ D'une installation électrique sécurisée
- ▶▶ D'une connexion internet haut débit (ADSL ou Fibre)

Les collaborateurs sont invités à veiller à la bonne ergonomie de leur poste de travail au domicile.

Le collaborateur communique obligatoirement à l'Entreprise tout changement de son lieu d'habitation principal. Dans ce cas, les conditions d'éligibilité du nouveau domicile pour réaliser du travail à distance doivent être validées par le collaborateur et la CEHDF pour permettre la continuité du travail à distance. [Cf. Article 3.6.2]

Le travail à distance sur les activités commerciales n'est pas possible depuis un pays étranger. En effet, le domicile du collaborateur pourrait dans ce cas être requalifié en établissement distinct stable de l'entreprise par l'Administration fiscale, et générer un impact fiscal.

Article 3 : Mise en œuvre opérationnelle du travail à distance

3.1) L'accès au travail à distance

Les seuils et règles d'ouverture d'agence demeurent inchangés dans le cadre du déploiement de cet accord. [Voir Annexe 1]

Les modalités de formulation de la demande :

Tout collaborateur dont l'activité est éligible au travail à distance pourra faire valoir sa demande de travail à distance selon les modalités décrites ci-dessous.

Il exprimera sa demande auprès du manager, copie à la DRH en remplissant le formulaire mis à sa disposition.

Sa demande sera étudiée conjointement au regard des critères précédemment définis. Une réponse lui sera apportée par son manager et sera formalisée par la DRH au plus tard un mois après formulation de sa demande par le biais de sa hiérarchie.

MUS
PC PB PD

3.2) La formalisation du travail à distance

En cas de réponse favorable, le collaborateur sera reçu par son manager dans le cadre d'un entretien de mise en place du travail à distance afin de poser le cadre de cette nouvelle organisation du travail.

Cet entretien pourra s'intégrer dans l'un des entretiens managériaux existants [Cf. Article 3.3.3]

Les modalités de fonctionnement du travail à distance seront signées par le collaborateur, copie manager et par la DRH.

3.3) L'accompagnement à la mise en place

3.3.1) Formation

La pérennisation du travail à distance des fonctions commerciales (BDD, EIB et la Direction Stratégie et Nouveaux Développements) est accompagnée d'une formation dédiée à destination des managers et des collaborateurs au travail à distance afin de lever les éventuels freins à celui-ci et de trouver les bons modes de fonctionnement.

A ce titre, le plan de formation intègre des modules de formation obligatoire permettant d'acquérir les bonnes pratiques en matière de télétravail.

Ces modules de formation devront être réalisés avant la formalisation de la demande de Travail à Distance.

Il est demandé aux collaborateurs dont la demande de travail à distance a été validée de suivre les modules de formation complémentaires livrés sous forme de podcast.

Le collaborateur en situation de travail à distance reçoit une information appropriée et ciblée sur les équipements techniques à sa disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail (guide de bonne pratique, FAQ...)

Le manager du télétravailleur et le collaborateur concerné bénéficient également d'une information et/ou d'un accompagnement concernant cette forme de travail et sa gestion particulière inhérente.

3.3.2) Suivi et accompagnement au quotidien

Au démarrage, ce nouveau mode d'organisation du travail s'accompagne de points d'échange, d'étape réguliers entre le manager et son collaborateur pour en assurer le suivi.

Dans sa relation avec le collaborateur en travail à distance, le manager veillera à :

- × Assurer le juste niveau de présence bienveillante pour accompagner le collaborateur tout en lui permettant de développer progressivement son autonomie.
- × Mettre en œuvre un suivi à distance adapté au besoin du collaborateur.
- × Assurer le même niveau de disponibilité que pour les collaborateurs présents sur site. Cette disponibilité pourra être signifiée par l'usage de l'indicateur de présence de Skype.
- × Inclure le collaborateur dans les activités communes de l'équipe

- × Privilégier l'utilisation de la visioconférence pour maximiser le lien et la cohésion d'équipe
- × Dans la mesure du possible et en fonction de l'organisation de l'activité du service, privilégier les entretiens bilatéraux en mode présentiel

3.3.3) L'évaluation du travail à distance

Pour les collaborateurs pratiquant le Travail à distance, le point « évaluation du travail à distance » est intégré dans l'entretien hebdomadaire entre le collaborateur et son manager.

Également, le point dédié à « l'évaluation du travail à distance » est intégré dans l'entretien d'évaluation managériale quadrimestriel ainsi que dans l'entretien annuel.

Ce point « évaluation travail à distance » intègre :

- Les conditions d'activité du salarié en travail à distance
- Les éventuelles difficultés rencontrées par le salarié
- La cohésion d'équipe
- Les besoins en formation ou accompagnement spécifique au travail à distance

3.4) Le quotidien du travailleur à distance

3.4.1) Nombre de jours de travail à distance et répartition

1) Règles relatives à l'identification des journées de travail à distance

Le travail à distance doit permettre le maintien de la cohésion d'équipe et du lien social avec l'entreprise.

Par conséquent, une présence minimum sur le site habituel de travail est requise chaque semaine. Celle-ci est définie de la manière suivante (le samedi comptant pour une journée) :

- ✚ 4 jours pour les collaborateurs à temps plein
- ✚ 3 jours pour les collaborateurs à temps partiel ainsi que
- ✚ 3 jours pour les collaborateurs de la BDM et de la Direction Prescription Habitat et Partenariat qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel

Le jour de travail à distance peut être :

- **Fixe**
- **Variable**

Sous réserve de compatibilité avec l'activité et de validation par le manager.

La journée de travail à distance (fixe ou variable) doit permettre notamment de s'adapter au flux et aux demandes de la clientèle en respectant la présence minimale définie par les règles d'ouverture des points de ventes (annexe 1) et à minima, 2 collaborateurs par point de vente pour ne pas dégrader le service à la clientèle à l'exception des points de vente identifiés dans le cadre du pilote relatif au travail à distance dans les agences de 2 collaborateurs.

Ainsi à titre d'exemple, sur un point de vente de 5 collaborateurs, le Directeur d'Agence pourra arbitrer les jours de travail à distance entre collaborateurs pour maintenir un effectif minimum supérieur à 2 collaborateurs.

Handwritten signatures and initials: MB, AB, AR, AD.

Tous les jours de la semaine, à l'exception de la journée de cohésion d'équipe définie par le manager, sont ouverts au travail à distance y compris le samedi matin.

Le choix de la journée de travail à distance de chaque collaborateur est validé par le manager de sorte à :

- Permettre la continuité de l'activité et le maintien d'un service clientèle de qualité en combinant travail à distance et travail en point de vente
- Assurer la présence de tous les collaborateurs lors de la journée de cohésion d'équipe hebdomadaire
- Assurer la présence minimale de 2 collaborateurs physiquement au sein du point de vente
- Permettre à chacun de rencontrer régulièrement tous ses collègues ainsi que son manager

Le cadre d'organisation du travail à distance est défini par le manager :

- En fonction des contraintes de l'activité, le manager définit le nombre minimum de collaborateurs présents dans le point de vente chaque jour (*en respectant le seuil de présence minimum de 2 collaborateurs physiquement*)
- Dans le cas de jours variables, le manager définit un délai d'anticipation compatible avec l'activité du point de vente

Les jours de travail à distance non effectués sont non reportables.

2) Maintien de la cohésion d'équipe et du lien social

Le travail à distance doit permettre le maintien de la cohésion d'équipe et du lien social avec l'entreprise. Le manager veillera à organiser le travail à distance en s'assurant du maintien de la cohésion d'équipe.

Maintien de la cohésion d'équipe : le manager identifiera une journée dans la semaine comme celle dédiée à la journée de cohésion d'équipe durant laquelle il n'y aura pas de travail à distance. Pour le réseau commercial de la Banque de Détail, cette journée est fixée au mardi.

3.4.2) Déclaration des temps de travail durant le travail à distance

Dans le cadre de l'activité à distance, la journée de travail à distance est fixée :

- A la durée habituelle dès lors qu'un horaire fixe de travail est établi ou pour les collaborateurs travaillant à temps partiel ou au forfait jours
- A 7h37 si le collaborateur est soumis aux horaires variables tel que défini par l'accord d'entreprise relatif aux horaires variables CEHDF du 1^{er} mai 2017

La déclaration des jours de travail à distance se fait via l'outil Mylink RH, le matin en démarrant sa session :

- Sélection du motif « Travail à Distance »

3.4.3) Conditions d'organisation du travail à distance

Le collaborateur en situation de travail à distance bénéficie des mêmes droits et est soumis aux mêmes obligations que le salarié accomplissant sa prestation de travail sur son lieu habituel de travail au sein des locaux de l'Entreprise.

Le travailleur à distance, y compris le collaborateur au forfait jour, reste soumis au respect des dispositions conventionnelles relatives à la durée de travail applicables au sein de l'Entreprise.

Les horaires de joignabilité sont précisés à la mise en place du travail à distance du collaborateur.

En dehors de ces plages horaires de travail, le collaborateur éteint son équipement informatique et son téléphone professionnel.

Le travailleur à distance participe aux réunions, rendez-vous et manifestations collectives (séminaires, salons professionnels ...) où sa présence est requise lorsqu'il n'est pas possible d'y participer à distance et ce même si ces derniers sont organisés/planifiés sur un jour travaillé à distance. En terme d'organisation, une attention particulière sera portée au respect des jours de travail à distance.

La charge de travail du collaborateur en situation de travail à distance est identique à la charge de travail qu'il accomplit lorsqu'il travaille sur son lieu habituel de travail au sein des locaux de l'Entreprise.

Le télétravailleur ne reçoit pas de client ou de fournisseur sur son lieu de travail à distance.

3.4.4) La confidentialité

Le collaborateur en travail à distance :

- × Respecte l'ensemble des dispositions du Règlement Intérieur et de ses annexes ;
- × Observe la discrétion la plus stricte sur les informations se rapportant aux activités de l'Entreprise et assure la confidentialité des informations qui lui sont confiées ou auxquelles il a accès dans le cadre professionnel sur tous les supports et par tout moyen ;
- × Veille à empêcher l'accès ainsi que toute utilisation abusive ou frauduleuse des équipements professionnels mis à sa disposition et aux données qu'ils contiennent.

Dans un souci de sécurisation des données, le travailleur à distance n'utilise pas son propre matériel informatique.

3.4.5) Travail à distance et plan de continuité d'activité (PCA)

L'Entreprise dispose d'un Plan de Continuité de l'Activité (PCA) pour faire face à des circonstances collectives exceptionnelles qui pourraient entraver tout ou partie du fonctionnement de l'Entreprise.

Handwritten initials: PB, PC, PB, PB, PB

En cas de situation exceptionnelle collective relevant du PCA, l'Entreprise pourra modifier unilatéralement les jours de travail à distance initialement prévus. Dans ce cas, la règle relative au nombre de jours ouvrés minimum de présence physique par semaine pourra être modifiée selon la situation et les besoins [CF. Article 2.2].

3.5) Les possibilités d'arrêt ou d'interruption du travail à distance

La mise en œuvre du travail à distance est prévue pour une durée indéterminée. Les accords individuels de pratique du TAD délivrés dans le cadre du pilote sont automatiquement prolongés.

Des cas d'arrêt provisoire ou définitif sont prévus :

3.5.1) Période d'adaptation

Une période d'adaptation au travail à distance d'une durée de 3 mois est prévue afin de :

- Permettre à chacune des parties « d'expérimenter » le dispositif de travail à distance
- Vérifier son bon fonctionnement organisationnel
- S'assurer qu'il répond bien aux attentes de chacun

Le cas échéant, cette période d'adaptation peut être renouvelée pour une durée de 3 mois si la période d'adaptation initiale n'est pas suffisante pour apprécier le bon fonctionnement organisationnel.

Pendant cette période, un entretien peut se tenir à la demande du salarié ou de son manager afin d'échanger sur le déroulement de cette période.

A l'issue de la période d'adaptation, un bilan est réalisé entre le manager, la DRH et son collaborateur.

Au cours de cette période d'adaptation, le collaborateur ou l'Entreprise peut décider de mettre fin au travail à distance.

Cette décision fera l'objet d'un entretien et sera formalisée par écrit (lettre remise en mains propres contre décharge, courrier électronique avec accusé de réception) moyennant le respect d'un délai de prévenance d'une semaine calendaire, sauf accord des parties sur un délai plus court.

3.5.2) Suspension provisoire

Sans remettre en cause l'organisation en travail à distance, le collaborateur ou son manager peuvent suspendre provisoirement le travail à distance en respectant, sauf accord des parties ou circonstances exceptionnelles, un délai de prévenance d'une semaine calendaire.

Peuvent ainsi, par exemple, légitimer la suspension du travail à distance pour une courte durée :

- x Des circonstances engendrées par des impératifs professionnels (formation, réunion, projet ponctuel, ...);

- × Des impossibilités techniques provisoires comme une panne du matériel ;
- × A la demande du manager : circonstances temporaires, effectif présent au-dessous des seuils d'effectif définis pour ouvrir un point de vente, dégradation ponctuelle de l'activité ou du service à la clientèle

Cette suspension est formulée par écrit mail, entre le manager et le collaborateur.

Les journées non travaillées à distance dans ce contexte ne peuvent pas être reportées.

3.5.3) Réversibilité permanente

La situation de travail à distance demeure réversible.

Le collaborateur ou l'Entreprise peut donc décider de mettre un terme, à tout moment, à la situation de travail à distance sous réserve du respect d'un délai de prévenance d'un mois sauf accord des parties pour réduire ce délai ou circonstance exceptionnelle.

Elle est notifiée par écrit (lettre remise en main propre ou LRAR).

Le collaborateur notifie sa décision de mettre un terme au travail à distance par écrit à la DRH selon les mêmes modalités.

La réversibilité à l'initiative de l'entreprise :

Cette décision est motivée et expliquée au salarié sur la base d'éléments factuels.

L'arrêt définitif du travail à distance peut notamment se justifier dans les cas suivants :

Le suivi d'activité / la dégradation des conditions de service clientèle

Un suivi d'activité reposant sur des indicateurs définis au niveau de chaque activité éligible au travail à distance est mis en place par le manager pour le staff de région/métiers commerciaux relevant du pilote.

Les indicateurs respectent le principe d'égalité entre le travailleur à distance et son homologue sédentaire.

S'il est constaté, dans le cadre du suivi d'activité du collaborateur, une diminution de son efficacité dans le cadre du travail à distance, le manager peut décider, dans le cadre d'un entretien, de mettre un terme à la situation de travail à distance en respectant les conditions précédemment indiquées.

Le changement d'emploi du collaborateur

En cas de changement d'emploi exercé par le salarié durant la période de travail à distance, celui-ci prend fin de droit. En effet, il est rappelé que cette organisation est liée à l'emploi occupé par le travailleur à distance au moment de sa mise en œuvre.

Le changement de domicile du collaborateur

En cas de changement de domicile du salarié, la situation de travail à distance est réexaminée et peut prendre fin dans l'hypothèse où ce changement est incompatible avec les modalités/conditions requises pour le travail à distance.

Le changement de site

En cas de mobilité géographique du collaborateur (point de vente/Région commerciale), un point est effectué entre le collaborateur et le manager de la structure d'arrivée sur la poursuite du travail à distance.

La réversibilité à l'initiative du salarié :

Lorsqu'il est mis fin au travail à distance, le salarié réintègre son poste dans les locaux de son site d'affectation.

3.6) Les conditions matérielles d'exercice du travail à distance

3.6.1) Le matériel

L'Entreprise fournit et entretient les équipements professionnels informatiques (soit un ordinateur portable) et téléphoniques (un téléphone portable) nécessaires au travail à distance.

Une dotation d'un écran complémentaire pourra intervenir sur demande du collaborateur. Celui-ci sera mis à disposition à l'occasion d'une campagne de mise à disposition menée une fois par an, la première campagne aura lieu au cours du second semestre 2022.

Les éventuels besoins d'équipements adaptés sont gérés par le responsable QVT & Diversité

Aucun scanner ou imprimante n'est fourni au salarié. Les impressions doivent s'effectuer au sein de l'Entreprise.

Le travailleur à distance informe immédiatement le SAV informatique (numéro dédié/mémo de prévenance) en cas de panne, mauvais fonctionnement / incident technique l'empêchant d'effectuer normalement son activité, ou encore de détérioration, perte ou vol du matériel mis à sa disposition.

Les équipements fournis par l'Entreprise restent la propriété de celle-ci. Ils doivent être restitués intégralement en cas d'arrêt du travail à distance, de départ de l'Entreprise ou à la demande de la Direction en cas de suspension du contrat de travail supérieur à 1 mois.

3.6.2) Aménagement du lieu de travail (domicile)

Le travailleur à distance veille à s'aménager un espace de travail calme et adapté.

Le travailleur à distance prévient son assureur personnel de l'exercice d'une activité professionnelle au sein de son domicile et s'assure que ce cas de figure est bien couvert par son contrat d'assurance.

En cas de travail à distance à domicile, le collaborateur confirme à la Direction lors de son entrée dans le dispositif du travail à distance :

- Que son installation électrique est adaptée à son activité professionnelle ;
- Qu'il est couvert par son assurance habitation multirisques
- Qu'il dispose d'une connexion internet haut débit (ADSL ou Fibre)

3.6.3) Allocations financières en cas de travail à distance

Le collaborateur continue d'acquiescer ses tickets restaurants pendant la période de travail à distance.

Une indemnisation spécifique au travail à distance est mise en place dans l'entreprise.

Cette indemnité :

- est d'un montant forfaitaire de 2,5 €uros par journée de travail à distance effectuée dans le respect du présent accord, dans la limite d'un montant total de 10 €uros par mois ;
- doit faire l'objet d'une saisie préalable de ce motif dans l'outil Mylink RH ;

Cette mesure demeure valable y compris lorsque le TAD est pratiqué en raison de circonstances exceptionnelles (PCA, crise sanitaire).

En cas de modification législative impactant le régime social et fiscal de cette indemnité, les parties conviennent de réviser les termes de la présente disposition.

Article 4 : L'activité commerciale en travail à distance

Les attendus métier, la posture commerciale, les rituels managériaux pour les collaborateurs qui combinent travail en point de vente et travail à distance sont les mêmes que pour les collaborateurs qui travaillent exclusivement en point de vente. En accord avec son manager, le collaborateur organise son activité en tenant compte de ses jours de présence sur site et de travail à distance de sorte à assurer la continuité d'activité et le maintien de la qualité de service à la clientèle.

Le manager pilote l'activité à distance et en point de vente et s'assure de la continuité d'activité et du maintien la qualité de service à la clientèle.

4.1) Les activités réalisables dans le cadre du travail à distance

Toutes les activités réalisables à distance contribuent à la performance du point de vente.

Le collaborateur organise sa semaine d'activité entre travail en point de vente et travail à distance afin de répondre à ses attendus métiers et en tenant compte des spécificités liées au travail à distance.

Le travail à distance doit permettre de réaliser ce qui constitue l'essentiel du métier :

- Participation au TCA
- Traitement du MAD, RPM et Vigiclient
- Traitement des PDO par mail ou à défaut par téléphone au choix du collaborateur
- Préparation des rendez-vous
- Appels clients à l'initiative du collaborateur : respectant la politique commerciale en vigueur au sein de la CEHDF
- Réponses aux demandes clients par mail
- Rendez-vous à distance via Teams Conferencing ou Téléphone
- Ventes & Relances SED
- Traitement Myflow
- Traitement « ma CE me répond »
- Formations e-learning et actualisations des connaissances [produits, procédures, ...]

Il est rappelé que les Formations e-learning et actualisations des connaissances [produits, procédures, ...] font partie du métier et sont de fait, réalisables en travail à distance, de la même façon que l'ensemble des tâches précédemment citées.

Lors d'une campagne de démarchage téléphonique, le démarcheur doit se présenter de façon claire et précise et compréhensible au téléphone.

Les ventes à distance seront réalisées via les canaux dématérialisés et sécurisés existants. Pour la BDD, cela concerne exclusivement les produits éligibles à la SED :

- En Mise en Gestion Immédiate (MEGI)
- En Vente Par Correspondance (VPC)

Si le client et/ou l'offre n'est pas éligible à la SED, la finalisation de la vente sera réalisée lors d'un rendez-vous présentiel dans un point de vente.

4.2) Sécurisation du travail à distance

1) Les actes commerciaux interdits en situation de TRAVAIL À DISTANCE

Sont interdits en situation de travail à distance les actes suivants :

Pour des raisons de sécurité :

- Les opérations d'espèces ou chèques
- Les virements sur compte extérieur (SEPA et hors SEPA)
- Les rendez-vous en présentiel [aucun rendez-vous au domicile du collaborateur]

Pour des raisons de conformité :

- Les entrées en relation
- Tout acte nécessitant la production d'un document original par le client ou tout acte nécessitant une modification dans DRC [hors document reçu par MSI]

2) Sécurisation des actes commerciaux en situation de travail à distance

Avant la mise en place du travail à distance, le collaborateur devra réaliser les formations aux règles de confidentialité et de sécurité dans le cadre du travail à distance et/ou nomade. Ces formations compléteront le bloc de formation obligatoire relatif au travail à distance.

Afin de sécuriser les actes commerciaux réalisables dans le cadre du travail à distance, la Direction s'assure de :

- Bloquer la réalisation d'opérations à risques
 - o Mettre en œuvre la double validation des virements internationaux (hors SEPA) dès le 1er euro.
 - o Mettre en place un affichage pop-up informant de la double signature : Virements hors SEPA : dès le 1er euro, Virements SEPA : supérieurs à 25 000 euros
 - o Déployer TransferWise : virements internationaux en selfcare par le client.
- Restreindre l'accès au poste bancaire
 - o Fermeture de l'accès au poste bancaire de 20 h 30 à 7 h 00 du lundi au samedi et le dimanche toute la journée.

- Participer au projet Groupe de mise en œuvre d'un dispositif d'alerte « Click to Help » : ce projet vise à étudier, proposer et mettre en œuvre des solutions techniques permettant :
 - o Aux collaborateurs en situation de travail à distance de donner l'alerte au télésurveilleur.
 - o Au télésurveilleur d'effectuer une levée de doute.

4.3) Procédures et Règles de déontologie et de sécurité

Les procédures, règles de déontologie et de sécurité en travail à distance sont les mêmes qu'au sein des points de vente.

Certaines opérations, comme un virement sur un compte externe pour un client sans DEI nécessitent toujours le passage du client au point de vente.

Lorsque le client demande la réalisation d'une opération qui peut être réalisée en selfcare, il convient de l'accompagner dans cette démarche de selfcare.

Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit d'informer le client de la réalisation d'activité à distance, depuis le domicile du collaborateur. Il convient de préciser que l'activité est réalisée depuis un autre site que le point de vente habituel.

4.4) Animation des équipes/TCA

Le collaborateur participe à distance et en même temps que ses collègues aux TCA (Temps Collectifs Agence).

La préparation des rendez-vous avec le manager se fait également via les outils à distance [audio ou visio-conférence] avec les mêmes supports [fiche APE, ...]

4.5) Accompagnement du collaborateur au quotidien/Rôle du Manager

Dans sa relation avec le collaborateur en travail à distance, le manager veillera à :

- Inclure le collaborateur dans les activités communes de l'équipe
- Assurer le juste niveau de présence bienveillante & exigeante pour accompagner le collaborateur tout en lui permettant de développer progressivement son autonomie.
- Assurer le même niveau de disponibilité que pour les collaborateurs présents en point de vente. Cette disponibilité pourra être signifiée par l'usage de l'indicateur de présence de Skype.
- Offrir au collaborateur en travail à distance les mêmes possibilités d'accompagnement [préparation RDV, RDV trinôme, ...] par ses soins ou les équipes de l'animation commerciale
- Privilégier l'utilisation de la visioconférence pour maximiser le lien et la cohésion d'équipe
- Ne pas donner le sentiment d'un suivi renforcé du fait de la distance.

MB
CB
AB
R

Article 5 : Garanties du travailleur à distance en matière de santé et sécurité

Durant ses périodes d'activité à distance, le salarié bénéficie de la même couverture (accident, maladie, décès et prévoyance...) que les autres salariés de l'Entreprise.

Il bénéficie, en outre, de la législation en matière d'accident du travail. En conséquence, un accident survenu au travailleur à distance à son domicile, pendant la/les demie(s) ou journée de travail à distance dans la plage journalière de travail, est soumis au même régime que s'il était intervenu dans les locaux de l'Entreprise pendant le temps de travail.

Dans ce cas le salarié doit informer la DRH dans les délais légaux (48h) et transmettre tous les éléments d'information nécessaires à l'élaboration d'une déclaration d'accident du travail.

Le salarié en situation de travail à distance respecte les convocations aux examens médicaux auprès de la médecine du travail.

La période travail à distance non effectuée dans ce cadre n'est pas reportable.

Article 6 : Travail à distance et prévention des risques liés à l'utilisation des nouvelles technologies

Dans le cadre de ce pilote, l'entreprise s'engage à travailler sur les dispositifs de prévention des risques liés à l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). L'utilisation d'outils de travail nomade dans le cadre du travail à distance s'effectue dans le respect des plages de repos quotidiennes et hebdomadaires.

Un suivi des connexions à distance est mis en place par la CEHDF afin d'identifier les connexions atypiques telles que définies avec la CSSCT.

Le suivi de ces connexions permet à la direction d'identifier les situations individuelles pour lesquelles une action adéquate est à mener, et fait l'objet d'un suivi par la DRH.

La CSSCT est également associée à ce suivi des connexions atypiques lors de points relatifs au travail à distance inscrit régulièrement à l'ordre du jour des réunions.

Article 7 : Entrée en vigueur – Clause de rendez-vous – Durée d'application

1) Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.
Il prendra effet à compter du 1^{er} février 2022.

2) Modalités de révision de l'accord

La conclusion d'un avenant portant révision du présent accord est soumise aux conditions prévues par les articles L.2261-7-1 et L.2261-8 du Code du Travail

Par ailleurs, toute demande de révision devra donner lieu :

- A une information de toutes les parties signataires
- A la remise d'un projet d'avenant de révision accompagnant cette demande
- A l'engagement d'une négociation au plus tard dans les 6 mois suivant la demande de révision

A défaut d'avenant dans un délai de 6 mois suivant l'engagement des négociations, l'accord initial demeurera en vigueur.

Dans l'hypothèse où un élément clef de l'accord viendrait à évoluer pour une raison indépendante de la volonté des parties signataires, et dans l'hypothèse d'une évolution significative de la législation applicable en matière de négociation ou en cas d'avancée technique, les parties signataires conviennent de se réunir dans les meilleurs délais, à l'initiative de la partie la plus diligente, afin d'analyser cette évolution, voir engager, selon la procédure décrite ci-dessus, la révision totale ou partielle du présent accord.

Article 8 : Communication – dépôt – publicité

Le présent accord est applicable à compter du 1^{er} février 2022. Il est porté à la connaissance du personnel de l'Entreprise via l'intranet.

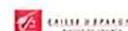
Le présent accord est déposé à la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités ainsi qu'au secrétariat du greffe de conseil de prud'hommes du siège de la Caisse d'Epargne Hauts de France.

Conformément aux dispositions de l'article D. 2231-4 du Code du travail, le présent accord, ainsi que les pièces accompagnant le dépôt prévu aux articles D.2231-6 et D.2231-7 du code du travail seront déposés, à la diligence de l'Entreprise, sur la plateforme de télé-procédure du Ministère du Travail prévue à cet effet (www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr/PortailTeleprocedures/).

Annexe 1

Conditions applicables aux agences > 3 postes.

CONDITIONS ACTUELLES D'OUVERTURE D'UNE AGENCE



Nombre de Postes Agence	1	2 - 3	4 - 7	8 - 9	≥ 10
Nombre de collaborateur[s] de l'agence minimum pour ouvrir l'agence	1	1	2	3	4



Rappel : 1 collaborateur ne peut pas rester seul dans une agence, même non ouverte aux clients, dans les agences > 3;

- Au moins un collaborateur en CDI présent
 - Si le collaborateur est seul, il doit impérativement avoir eu une présentation fonctionnelle du dispositif - travailleur isolé sur site - par l'installateur
- Manuels d'utilisation du [PH*](#) et du [Visiophone](#)
- Les métiers itinérants (CC Pro & CAGP) ne sont pas concernés par cette règle

Même si ces critères sont remplis, la décision d'ouverture de l'agence relève de son manager, ou à défaut du N+1 (DA, DR ou DRA)

Au-delà de 3 jours de fermeture consécutifs, le DR ou le DRA prend toutes les mesures nécessaires en lien avec la RH

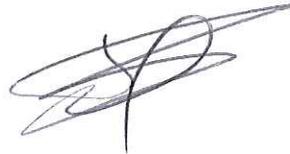
Handwritten signatures and initials:
M/S
A/C/B
PB

Fait à Lille, en 10 exemplaires, le 27 Janvier 2022

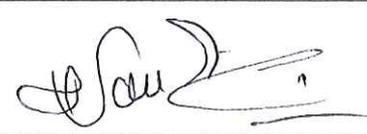
Pour la Direction de la CEHDF

Madame Peggy BRIONE

Mandataire Social en charge du Pôle
Culture, Talent et Transformation



Pour les Organisations Syndicales Représentatives

	Nom, Prénom du Signataire	Signature
SU-UNSA	M. BOUARD Olive Délégué Syndical	
CFDT	M. VANBASTENBERG Délégué Syndical	
SNE-CGC	M. Leroy Philippe Délégué Syndical	
FO	M. DURONT ARNAUD Délégué Syndical	

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

GEORGE WASHINGTON