

Accord sur la Qualité de Vie et des Conditions de Travail au sein de la CEPAC

Entre les soussignés :

- La Caisse d'Épargne CEPAC, dont le siège social est situé Place Estrangin Pastré – BP 108 - 13006 MARSEILLE,
Représentée par Monsieur Hervé D'HARCOURT, Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources

D'une part,

Et :

- Les Organisations Syndicales représentatives dans cette même Caisse, représentées par leurs délégués syndicaux respectifs,

Le syndicat CFDT représenté par

Le syndicat CGT représenté par

Le syndicat SNE-CGC représenté par

Le Syndicat Unifié-UNSA représenté par

PRÉAMBULE

Soucieux d'organiser un cadre social et humain de qualité pour ses collaborateurs, la CEPAC et les Organisations Syndicales signataires conviennent de l'importance de pérenniser et renforcer les programmes existants impulsés en matière de Qualité de vie au Travail à la CEPAC.

Afin de poursuivre cette démarche et en s'appuyant sur les engagements pris dans l'accord QVCT de branche Caisse d'Épargne du 1^{er} juillet 2022, la CEPAC et les organisations syndicales signataires affirment leur volonté réciproque de diffuser une culture d'entreprise basée sur la confiance et l'autonomie propice à l'épanouissement et au développement des compétences et à la performance des équipes.

L'amélioration de la QVCT s'ancre aujourd'hui dans un contexte de transformations du travail au sein duquel la digitalisation, la diversification des modes de travail et les évolutions sociétales génèrent de nouveaux défis auxquels nous devons répondre ensemble. L'agilité, l'anticipation, la coopération des équipes seront des atouts majeurs pour embarquer et fidéliser durablement le collectif.

Cette démarche de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail est pleinement efficiente à la condition que chacun, à tous les niveaux de l'entreprise, s'engage individuellement à participer à son amélioration.

Titre 1 : Champ d'application de l'accord

Le présent accord s'applique à l'ensemble des collaborateurs de la CEPAC, quel que soit son statut (contrat à durée indéterminée ou déterminée, alternants, intérim, stage).

Titre 2 : Définition de la notion de Qualité de Vie au Travail et engagement des acteurs dans la promotion de la QVCT

Article 1 - Définition de la Qualité de Vie au Travail

L'Accord National Interprofessionnel (ANI) relatif à la qualité de vie au travail du 19 juin 2013 donne la définition suivante : « *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 objectifs qui structurent l'entreprise. Autrement dit, la qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises, d'autant plus quand leurs organisations se transforment* ».

L'ANI du 9 décembre 2020 a fait évoluer cette définition vers la notion plus large de qualité de vie (QVT) et des conditions de travail (QVCT) : « *La qualité de vie au travail permet de dépasser l'approche par le risque professionnel en posant un regard plus large sur le travail et des conditions de réalisation. A cet égard, la qualité de vie au travail et son corollaire la qualité des conditions de travail participent à la qualité du travail et à la prévention primaire* ».

Cette notion de QVCT a ensuite été intégrée dans le Code du Travail par la Loi n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail.

Les parties rappellent que la CEPAC a déjà négocié des accords thématiques en faveur :

- De la mise en place du télétravail
- De l'égalité professionnelle

La CEPAC s'appuie également sur l'accord de Groupe BPCE en matière de GEPP (Gestion des Emplois des Parcours Professionnels).

La CEPAC s'appuie sur un accord de branche Caisse d'Épargne en faveur de l'emploi et de l'égalité des chances des personnes en situation de handicap entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023 pour une durée de 3 ans. Il s'agit du 6^{ème} accord sur cette thématique.

Toutes ces thématiques sont déjà bien intégrées dans le mode de fonctionnement de la CEPAC, notamment dans le cadre de sa politique portée et développée par la DRH.

Les parties rappellent également que les outils et dispositifs mis en place au sein de la CEPAC tels les commissions, les réunions de concertation, le dialogue social contribuent à l'amélioration continue de la qualité de vie et des conditions de travail.

Article 2 - L'engagement des acteurs dans la promotion de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Au sein de l'entreprise, chacun a son rôle à jouer dans la prévention et l'identification des situations à risque : vigilance et bienveillance sur les relations professionnelles, sur l'apparition et l'identification de signes de risques psychosociaux qu'ils soient individuels et/ou collectifs.

Les collaborateurs

Ils contribuent à la QVCT à la fois pour eux-mêmes mais également pour leurs collègues et plus largement à leur collectif de travail. L'entreprise doit permettre la facilitation des démarches participatives et de co-construction, visant à un partage des pratiques, les remontées d'informations et la cohésion du collectif.

L'ensemble de la ligne managériale

Les managers, entendus comme l'ensemble de la ligne managériale, sont au cœur de la démarche et de la déclinaison des actions issues de cet accord QVCT. Ils assurent au quotidien la qualité des conditions de vie au travail des collaborateurs. Chaque manager incarne, par ses comportements, l'esprit d'équipe, le respect, les qualités d'écoute et de professionnalisme qu'il ou elle souhaite inspirer à ses collaborateurs.

La Direction des Ressources Humaines de la CEPAC

Elle conseille et soutient les directions métiers, le management ainsi que les collaborateurs. Elle promeut et anime la politique QVCT au sein de l'entreprise et en est le garant, assure la communication aux collaborateurs et la mise en œuvre des actions. La DRH veille à la mise en place des formations pour accompagner les collaborateurs dans leur emploi et dans le développement de leurs compétences.

Le Référent QVCT est chargé de l'animation, de la promotion au quotidien de la démarche QVCT et de la déclinaison du présent accord au sein de l'entreprise ainsi que de la coordination des différents acteurs.

L'infirmier et la coordinatrice de médecine du travail contribuent également sous couvert du secret professionnel à accompagner les salariés tant sur le plan de leur santé, physique et/ou mentale, que sur le suivi des visites médicales de chaque collaborateur.

Les représentants du personnel et leurs instances

Ils participent à l'écoute sociale et contribuent à diffuser les dispositions et mesures de cet accord à l'ensemble des collaborateurs. Ils contribuent à la promotion de la qualité de vie et des conditions de travail.

Les représentants du personnel, en particulier les membres des instances représentatives du personnel en charge de la Santé, de la Sécurité et des Conditions de Travail, ont pour mission générale de participer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés de l'établissement ainsi que les référents harcèlements sexuels agissements sexistes, etc.

La Médecine du travail et les assistants sociaux

En complément de sa mission de suivi médical individuel et d'intervention sur le milieu de travail, la Médecine du travail joue un rôle de maintien dans l'emploi, de conseil et d'alerte en matière de prévention des risques professionnels auprès de l'employeur, des salariés et de leurs représentants.

Le Service social, quant à lui dans son rôle d'écoute, de soutien psycho-social, d'accompagnement, apporte aux collaborateurs une aide dans différentes situations de leur vie personnelle que ce soit dans le domaine de la parentalité, de la perte d'autonomie d'un proche, mais aussi pour les aider à faire face à la maladie ou au handicap et répondre aux situations de fragilité sociale.

Les missions de la Médecine du travail et du Service social s'exercent dans le respect des règles déontologiques, du secret médical et professionnel inhérents à leur métier.

TITRE 3 : Les 4 axes d'actions à développer

Les parties se rejoignent et souhaitent que l'accord de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail s'articule autour de quatre axes d'actions :

1 ^{er} Axe	La prévention au cœur de l'organisation et de l'environnement de travail
2 ^{ème} Axe	Les relations de travail et le management au cœur de la QVCT
3 ^{ème} Axe	Accompagner les situations individuelles et sensibles des collaborateurs en situation de vulnérabilité
4 ^{ème} Axe	Animer une politique de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail.

1^{er} axe : La prévention au cœur de l'organisation et de l'environnement de travail

La CEPAC réaffirme par le présent accord sa préoccupation et sa volonté de mettre la prévention au cœur du présent accord QVCT.

Il consolide et enrichit les mesures déployées pour protéger et prévenir d'une façon globale la santé et la sécurité des conditions de travail de tous les collaborateurs pour assurer un environnement sain et sûr.

Article 1 – L'organisation du travail

1.1 – Veiller à la bonne adéquation des missions des collaborateurs et les moyens pour la réaliser

La QVCT repose, entre autres, sur l'équilibre entre la charge de travail prescrite par l'employeur et le temps à disposition du collaborateur pour la réaliser.

Ainsi, pour différentes raisons, des collaborateurs exerçant un même métier peuvent disposer d'un temps de travail différent. Cela s'explique par des situations contractuelles (temps partiel, temps partiel thérapeutique, temps partiel de fin de carrière, etc.), par des absences de durée importante au cours d'une période, ou encore par l'exercice de mandats de représentants du personnel.

Ainsi, lorsqu'il est possible de connaître en temps réel le temps de travail du collaborateur avec une fiabilité et une certitude suffisante (temps partiel, ou mandat syndical), la CEPAC recherchera à adapter les repères métiers à la situation individuelle du collaborateur.

1.2 – Les nouveaux modes de travail

Les modes de travail ont largement évolué aux cours des dernières années et continueront d'évoluer dans les années à venir. Parmi les évolutions notables, le travail à distance est devenu, une pratique courante. Elle fait l'objet d'un accord spécifique sur le télétravail au sein de la CEPAC. L'accord à durée déterminée sur le télétravail arrive à échéance et des négociations s'ouvrent prochainement.

1.3– L'amélioration continue des processus

1.3.1– Une solution innovante de remplacement

La CEPAC met en œuvre des dispositifs permettant de limiter l'impact de l'absentéisme sur la charge de travail des collaborateurs d'une unité de travail. En effet, les différentes absences peuvent, si aucune solution n'est déployée, entraîner une désorganisation au sein d'une agence et impacter négativement la qualité de vie au travail des collaborateurs présents.

Les maternités et maladies de plus de 6 mois représentent 48% des absences sur le réseau Métropole. Cela a conduit l'entreprise à mener une réflexion sur une modalité innovante de remplacement des congés maternité en particulier.

Un pilote de mise en place d'une **agence e-relais** a débuté mi-février jusqu'à fin juin de cette année.

Ainsi, dès lors qu'une absence maternité est annoncée, la collaboratrice est remplacée dès le premier jour d'absence chaque fois que cela est possible.

Des conclusions et de l'analyse du fonctionnement de ce pilote découleront la décision à la fois de pérenniser son fonctionnement mais aussi d'étendre ce fonctionnement aux autres types d'absences. Un bilan positif de ce pilote permettra son déploiement pérenne.

1.3.2– Le Comité des « irritants »

Début 2023, le Directoire, par la voix de sa Présidente, a réaffirmé qu'il entend prendre la question des « irritants » comme une priorité et sera vigilante face aux difficultés constatées afin de mettre en œuvre les moyens nécessaires à leur résolution.

Un Comité des irritants a été mis en place et se réunit 2 fois/mois environ.

Le Comité est composé de la Présidente du Directoire, la DRH, la DSTS, la DSI, la Direction des Risques, la Direction de l'expérience client et collaborateur ainsi que de la DTGP. Son rôle est de traiter des « irritants » de tous les territoires qui sont remontés à la fois par My Solution (prochainement déployé dans les fonctions support) mais aussi par les collaborateurs lors des visites et petits déjeuners réalisés par le Directoire.

À titre d'exemples, depuis sa création, les décisions suivantes ont été prises :

- Remplacement des casques en agence
- Task-force informatique en Outre-Mer (amélioration des délais d'ouverture et des temps de réponses)
- Audit informatique de toutes les agences pour améliorer l'expérience collaborateurs
- Remplacement des collaborateurs absents en agence

Enfin, l'avancement des solutions mises en place fera l'objet de communications régulières auprès des collaborateurs. Le CSE, au titre de sa compétence sur les conditions de travail, sera tenu informé régulièrement des irritants et des résolutions apportées.

1.4 - Anticiper et prendre en compte les impacts à l'occasion de projets importants de réorganisation

La CEPAC s'appuiera sur l'expérience du Groupe BPCE afin de former des collaborateurs de la DRH et de la DTGP qui accompagnent les entités dans des réorganisations importantes.

La méthode **TACT** « *Tracer et Anticiper les Conséquences des Transformations* » permettra d'évaluer, en amont d'une réorganisation d'envergure, de prendre en compte l'impact humain d'une réorganisation importante.

1.5- Veiller à l'équilibre des temps de vie

1.5.1 – L'engagement de la CEPAC en matière de droit à la déconnexion

La place croissante et le développement des outils numériques ont pour conséquence de faire évoluer l'organisation et les modes de travail. L'utilisation d'outils numériques s'est multipliée et généralisée. Dans ce contexte, la frontière entre la vie professionnelle et la vie personnelle peut parfois être plus difficile à définir pour les collaborateurs.

La CEPAC est engagée par la signature de la Charte des 15 engagements (Cf. annexe 3) et reconnaît, conformément aux dispositions légales, un droit à la déconnexion pour l'ensemble des collaborateurs, 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. Par ailleurs, tant le manager que le salarié, doivent veiller à avoir un usage raisonné de la messagerie que ce soit dans son intensité qu'aux heures auxquelles les messages sont envoyés.

Des solutions complémentaires développées au sein du Groupe BPCE pourront être mises en place comme le **paramétrage d'un pop-up** pour sensibiliser les collaborateurs sur l'horaire ou la durée de leur connexion.

1.5.2– Rappel des bonnes pratiques

La CEPAC veille à prendre en compte les contraintes de la vie familiale dans l'organisation des réunions. Ainsi, dans la mesure du possible, il conviendra d'éviter de positionner les réunions avant 9h et après 17h30, ainsi que pendant la pause méridienne, sauf circonstances exceptionnelles.

Il sera également important de :

- Veiller à permettre un temps de quelques minutes de pause entre deux visioconférences ;
- Éviter les sur-sollicitations : les moyens de communication à disposition dans l'entreprise sont multiples (Skype, Teams, téléphonie, mail...). En l'absence de réponse sur un de ces canaux, l'envoi d'un mail pour demander à être rappelé est suffisant ;
- Préciser les délais des réponses attendues et de degré d'urgence de la demande.

Article 2 – La prévention des risques pour préserver l'environnement et les conditions de travail

2.1 – L'ergonomie des postes : la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS)

L'environnement physique de travail (travail et pause) joue un rôle important dans la QVCT. Il doit garantir l'exercice de l'activité des collaborateurs dans de bonnes conditions.

La Direction met à la disposition de ses collaborateurs du matériel que chacun doit adapter à sa situation comme le réglage en hauteur de son écran, de son siège pour que l'activité professionnelle puisse être réalisée dans de bonnes conditions.

La Direction pourra diffuser des tutoriels pour que chacun puisse adapter le matériel à ses propres besoins.

Ces adaptations peuvent prendre différentes formes, allant d'un aménagement simple telle la mise à disposition d'un repose pied jusqu'à un aménagement plus complexe pour des salariés en situation de handicap nécessitant du matériel spécifique (bureau réglable en hauteur, fauteuil ergonomique par exemple).

Les ergonomes des services de santé au travail et l'infirmier de la CEPAC peuvent être sollicités pour étudier des aménagements simples (mise à disposition d'un repose-pied par exemple). Dans le cas de reconnaissance de la qualité de travailleur en situation de handicap, des aménagements spécifiques pourront être réalisés pour favoriser l'inclusion et le maintien en emploi sur préconisation de la médecine du travail.

La Direction sensibilisera également ses collaborateurs sur des bonnes pratiques comme des étirements et des exercices physiques à pratiquer pendant la journée.

2.2 – Le soutien aux collaborateurs dans le cadre professionnel

La Direction entend ainsi réaffirmer que chaque collaborateur doit travailler dans un cadre serein et bénéficier d'un bien-être général au travail.

2.2.1 - Réaffirmer une tolérance zéro aux situations de harcèlement moral et sexuel, agissements et propos sexistes

La Direction a mis en place des référents et une procédure de signalement des comportements inadaptés sur le lieu de travail. (Lien vers la procédure disponible dans l'annexe 4).

À la suite d'un signalement, une enquête est systématiquement conduite par la Direction ou par un cabinet spécialisé, si les faits sont avérés, l'auteur est systématiquement sanctionné.

Il est rappelé que la victime, les témoins sont protégés et ne peuvent pas être sanctionnés pour avoir signalé, de bonne foi à la direction, un comportement ou des propos inadaptés.

Un e-learning « *Prévenir le sexisme et les violences sexuelles* » est disponible sur l'application Click& Learn de l'entreprise.

Au cours de leur formation, les nouveaux managers suivent un module sur les relations sociales comprenant une sensibilisation sur ces comportements inadaptés.

Les réseaux sociaux peuvent également être un lieu de harcèlement. Une sensibilisation à l'utilisation de ces réseaux est réalisée systématiquement au cours des deux premières journées d'intégration par des collaborateurs formés à ces usages en interne.

2.2.2 - Former pour prévenir et agir sur les incivilités

La gestion des incivilités est une problématique qui fait l'objet d'une attention particulière car commune au réseau commercial, et plus prégnante dans certains lieux de notre territoire.

Les collaborateurs exerçant en agences dites « sensibles » sont formés sur la gestion des incivilités, en complément des formations habituelles, par un module dispensé en présentiel sur une journée.

Des ressources sur ce sujet sont également disponibles à destination de tous les collaborateurs :

- E-learning Click & Learn : « *Incivilités : Adopter le bon comportement* », « *comportements sous stress* » ;
- Classe virtuelle Click & Learn : « *Maîtriser les agressions verbales* », « *Prévenir et surmonter le stress* »
- Un guide d'aide aux salariés victimes d'une agression (cf. annexe 4)

La Direction rappelle le **dispositif interne post agression** associant les acteurs sécurité, RH et médical avec la proposition systématique d'un accompagnement psychologique de l'infirmier de la CEPAC. En complément, la Direction juridique de la CEPAC met à disposition du collaborateur concerné un accompagnement dans les démarches à tous les stades de la procédure judiciaire.

2.2.3 - Favoriser l'activité physique

Les parties s'accordent pour reconnaître bienfaits de la pratique d'une activité physique sur la santé physique et mentale. Aussi, la CEPAC souhaite communiquer en ce sens afin de valoriser la pratique d'une activité physique dans l'objectif de lutter contre la sédentarité et favoriser le bien-être.

En novembre 2022, une salle dédiée à la pratique sportive a été mise en service sur le site de Marseille PUGET.

Un bilan du fonctionnement de ce lieu permettra de vérifier la pertinence et la satisfaction de ce service.

2.2.4 - La prévention des addictions

Les addictions ont un impact sur le travail : dégradation des relations au travail, déficit de l'attention, erreurs répétées, comportements inadaptés, absentéisme.

À la suite de signalements de comportements addictifs mettant en danger les collaborateurs (alcool, consommation, jeux...) auprès de différents acteurs de l'entreprise, la Direction avait réuni un groupe de travail composé d'acteurs médicaux et sociaux, de la DRH, de l'agence du personnel, de représentants du personnel. Le groupe a co-construit un guide à l'attention des collaborateurs et des managers sur les addictions, et la participation à des groupes pour arrêter de fumer avaient été proposés (méthode Allen Car).

Des actions de sensibilisation se poursuivront pour sensibiliser les collaborateurs aux comportements addictifs et pour communiquer les partenaires ressources (médecin du travail, Associations addictions...).

Article 3 : Les indicateurs de suivi

Les parties conviennent de retenir comme indicateurs :

Santé	<ul style="list-style-type: none"> . Absentéisme < 6 mois . Suivi de l'activité de la salle PUGET
Prévention des risques	<ul style="list-style-type: none"> . Nb de signalements de harcèlement / actes sexistes . Analyse du pilote agence agence e-relais . Suivi des irritants déclarés / Irritants résolus . Nb d'incivilités déclarées . Nb d'aménagements de postes réalisés (hors TH) . Suivi des formations à disposition (Nb de connexions et inscriptions aux classes virtuelles et e-learning + Nb de formations dispensées en présentiel)

2^{ème} axe : Les relations de travail et le management au cœur de la QVCT

Compte tenu de ses missions, le rôle de l'encadrant est réellement majeur et sa capacité à conduire le collectif dont il a la charge est au cœur d'un projet de qualité de vie au travail.

Les managers sont ainsi des acteurs essentiels de la politique QVCT.

Aussi, le présent accord engage l'entreprise à mettre en œuvre des dispositifs spécifiques à destination des managers, afin de leur permettre de porter à leur niveau la politique QVCT de la CEPAC.

Article 1 : La formation des managers

1.1 – Renforcer le parcours de formation des managers

Afin de mener à bien leurs missions, les managers nouvellement nommés suivront obligatoirement un parcours managérial dédié à leur formation lors de prises de poste ou en poste avec actualisation des informations et des évolutions règlementaires.

Ce parcours sera amené à évoluer sur son contenu.

1.2 – Accompagner les managers sur la détection des RPS (Risques Psycho-Sociaux)

Il est important d'accompagner les managers sur cet enjeu de détection des RPS afin de leur permettre de savoir repérer et donner suite à certains signes et changements d'attitude inhabituels évocateurs d'un risque psychosocial.

Un module de sensibilisation à destination des managers sera ajouté aux formations des managers et sera un véritable levier d'action qui leur permettra d'être sensibilisés aux enjeux des risques psycho-sociaux et leur impact sur la Qualité de Vie au Travail.

Les objectifs de ce module seront :

- Définir les RPS et comprendre les caractéristiques d'une situation à risque liée aux RPS
- Intervenir dans le cadre de ses prérogatives pour déceler et gérer une situation difficile liée aux RPS

Article 2 – Les relations de travail au cœur de la QVCT des équipes

Les parties reconnaissant l'importance de la qualité des relations interpersonnelles, qui suppose notamment l'écoute, le respect des personnes, la politesse, la bienveillance, dans le cadre d'échanges formels et informels, et conviennent donc de promouvoir un cadre relationnel de qualité au niveau individuel et collectif.

2.1 – Le rôle du manager dans le suivi et la régulation de la charge de travail

Le bon équilibre entre la charge de travail et les moyens dont dispose chaque collaborateur constitue un facteur déterminant à la qualité de vie au travail.

Les parties conviennent par ailleurs que le sens donné au travail passe également par une charge de travail adaptée. La charge de travail fait l'objet d'un échange formalisé à l'occasion de l'entretien annuel d'appréciation, et doit faire l'objet d'échanges réguliers au cours de l'année entre le collaborateur et son manager (lors des entretiens managériaux intermédiaires notamment),

La diffusion de bonnes pratiques devra également être un objectif à atteindre, notamment en matière de gestion des temps de réunions.

Par le présent accord les partis souhaitent rappeler que les reportings d'activité commerciale doivent se limiter à ceux mis à disposition par l'entreprise

2.2 - Réussir l'intégration des nouveaux collaborateurs

La CEPAC a initié début 2023 le déploiement d'un parcours complet d'intégration nommé « *Nouveau Banquier Assureur* » afin que chaque nouveau collaborateur inscrive sa trajectoire professionnelle dans la durée au sein de la CEPAC.

Les informations sur les dispositions de la politique QVCT seront diffusées dès cette phase d'accueil au sein de l'entreprise.

Ce parcours permettra :

- Créer l'engagement et fidéliser les nouveaux entrants ;
- D'assurer une meilleure opérationnalité des nouveaux Gestionnaires de Clientèle à leur arrivée en agence ;
- D'homogénéiser la formation de tous les nouveaux entrants.

Les étapes de ce nouveau parcours ont pour finalité de tisser un lien avec chaque nouvel embauché pour lui présenter progressivement son environnement de travail, ses missions et les conditions dans lesquelles il pourra les assurer, ainsi que les interlocuteurs internes qui viendront en soutien de sa prise de poste.

2.3 – Renforcer l'écoute sociale

En complément du Baromètre social DIAPASON déployé dans de nombreuses entités du Groupe BPCE, d'autres dispositifs d'écoute type PULSE pourront être étudiés afin d'apprécier de façon plus fréquente les remontées de terrain.

La CEPAC testera l'utilisation des sondages rapides pour recueillir l'avis des collaborateurs sur un process, une expérience, et ainsi développer la culture du feed-back.

2.4 – Les moments de partage et de convivialité

La Direction souhaite maintenir l'esprit de coopération et de convivialité entre les collaborateurs, facteur favorable à l'ambiance de travail et à l'engagement des collaborateurs.

Une fois par an chaque direction (ou autre entité) organise sur le temps de travail un évènement de convivialité (Team Building). Ces évènements doivent respecter les engagements et les valeurs portés par la CEPAC (mixité, environnement...)

Article 3 : Les indicateurs de suivi

Les parties conviennent de retenir comme indicateurs :

Relations de travail	. Nombre de nouveaux managers et formations dispensées . Nb de managers formés aux RPS
Management	. Baromètre social DIAPASON (analyse des enquêtes) . Analyse des retours d'expériences du parcours NBA

3^{ème} axe : Accompagner les situations individuelles et sensibles des collaborateurs en situation de vulnérabilité

La CEPAC souhaite réaffirmer les dispositifs, professionnels et partenaires mobilisables par tous ses collaborateurs :

- La DRH dont un infirmier formé à la prise en charge post-agression grave, par la méthode des thérapies comportementale et cognitive ;
- Une ligne d'écoute et de soutien psychologique STIMULUS accessible 7 jours sur 7 et 24h/24h. (Cf. Annexe 1) ;
- Des assistantes sociales présentes sur chaque territoire de la CEPAC ;
- Les partenaires sociaux.

La CEPAC sera particulièrement attentive à la prise en compte des situations individuelles et sensibles de ses collaborateurs quand elles nécessitent un aménagement de poste, du temps de travail et d'organisation de l'activité. Notamment les collaborateurs avec maladies au long cours (cancer, dialyse, etc.), ou encore ceux rencontrant des situations familiales sensibles (violences conjugales, situation de handicap, aidants familiaux).

Article 1 – Accompagner les collaborateurs en situation de maladie par des dispositifs adaptés

La maladie peut engendrer des difficultés dans la réalisation d'activités du fait d'un traitement médical, d'un suivi régulier de longue durée pouvant impacter le travail et son organisation.

1.1 - Les dispositifs et professionnels disponibles

1.1.1 - L'entretien RH

La Direction des Ressources Humaines propose systématiquement au collaborateur concerné un échange sur sa situation et les potentielles conséquences de sa maladie sur son environnement de travail et son organisation.

1.1.2 – Le recours à l'assistante sociale

Le présent accord acte la proposition de service de l'assistante sociale pour tous les salariés absents pour maladie par le biais d'un courrier de mise à disposition **dès le premier mois d'absence**.

L'assistante sociale est à l'écoute du collaborateur, quelle que soit l'origine de sa difficulté, et a la capacité de l'orienter vers les professionnels spécialisés comme de lui apporter de l'aide sur le court ou le long terme.

1.1.3- Mise à disposition de la plateforme ALEX

ALEX est une solution en ligne de sensibilisation, d'accompagnement et de formation pour favoriser l'inclusion de la maladie au travail. ALEX est un dispositif adossé à la Charte Cancer@Work dont la CEPAC est signataire depuis 2020 (cf. annexe 2).

Cette solution propose :

- Un programme en ligne pour « *accompagner les actifs malades, afin de les aider à mieux concilier leur parcours de soin et leur vie professionnelle* ».
- Un maintien du lien entre l'entreprise et le collaborateur pendant un arrêt maladie
- Une sensibilisation du manager et de l'équipe pour mieux comprendre les changements induits par la maladie et les besoins des collaborateurs pendant cette période pendant l'arrêt et lors du retour.
-

1.2- Le retour à l'emploi

1.2.1 - Entretien RH de retour à l'emploi

En cours de traitement ou au moment de son retour en poste, le collaborateur aura besoin de retrouver confiance, de (re)travailler au bon rythme, d'être écouté et parfois d'ajuster l'environnement du poste de travail par des aménagements. Un entretien avec la DRH est systématiquement proposé pour écouter les besoins des collaborateurs lors du retour d'une longue absence.

1.2.2 - La Commission Maintien dans l'emploi (CME)

La CME est une instance pluridisciplinaire au service de l'inclusion des collaborateurs rencontrant une problématique de santé. Elle permet aux professionnels d'échanger et de mobiliser les professionnels dans l'objectif d'évaluer les aménagements éventuellement nécessaires afin de compenser le handicap.

La CME est destinée à apprécier la situation de collaborateurs dans une situation de maladie ayant généré un arrêt de travail et pour lesquels le retour peut nécessiter des aménagements de l'organisation du travail au moment de la reprise. La direction s'engage à rechercher des solutions pour leur mise en œuvre.

La mobilisation d'une Commission de Maintien dans l'Emploi vient réaffirmer :

➤ La volonté d'inclusion de chaque collaborateur au sein de l'entreprise par la CEPAC

➤ La prise en compte des situations sensibles.

Constituée de plusieurs membres, il est convenu que la CME se réunisse à la demande.

Elle est composée des membres suivants : référente Handicap CEPAC, juriste, Responsable RH, infirmier CEPAC, assistante sociale, médecin du travail.

La saisine de ce dispositif peut être réalisé par :

➤ Tout professionnel de la DRH (RRH, CGRH, juriste, infirmier, etc.)

➤ Le Service de Santé au Travail, les assistantes sociales partenaires de la CEPAC

Article 2 – Le soutien aux collaborateurs aidants familiaux

2.1 – Accompagnement des situations individuelles et sensibles

La CEPAC sera attentive à la prise en compte des situations individuelles et sensibles de ses collaborateurs quand elles nécessitent un ajustement de l'organisation de l'activité.

Tout en respectant les contraintes d'activité, l'écoute du collaborateur qui soumet sa situation auprès des acteurs de la QVCT (réfèrent QVCT, DRH, managers, assistantes sociales, etc.) sera mise en place afin de trouver une solution qui fera consensus et définie dans le temps.

Il est également rappelé le recours possible au don de jours. (Lien vers procédure en annexe 4)

2.2 – « PREV & CARE » : le Care Manager, partenaire temporaire du collaborateur aidant confronté à une situation familiale complexe

Les salariés sont considérés comme proches aidants lorsqu'une des personnes listées à l'article L.3142-16 du Code du travail présente un handicap ou une perte d'autonomie devant être justifié.

La CEPAC met à disposition de ses collaborateurs des solutions afin de les aider dans ces moments complexes de leur vie.

La solution PREV&CARE, service dédié à ces questions d'aidance familiale, sera mise en place au second trimestre 2023.

Chaque collaborateur qui en exprimera le besoin pourra avoir accès à un Care manager dédié à sa situation, en toute confidentialité sur une durée d'un mois.

Le Care manager évaluera la situation et actionnera les démarches convenues en accord avec le collaborateur afin que les dispositifs de court terme soient mis en place en faveur du parent ou de l'enfant concerné. Le Care Manager pourra être sollicité à nouveau si besoin.

Article 3 – La détection et prise en compte de situations de violences conjugales

Les parties s'accordent pour reconnaître le rôle que l'entreprise peut avoir dans le cas où un collaborateur serait victime de violence conjugale/familiale. Le travail est parfois le dernier lien social à l'extérieur du foyer pour les victimes de violences conjugales.

Les ressources et dispositifs mobilisables au sein de l'entreprise (manager, assistante sociale, DRH, service sécurité, SST, agence du personnel) sont, en première intention, les professionnels pouvant apporter des réponses urgentes et immédiates. Le (ou la) Responsable RH sera un interlocuteur privilégié de par sa fonction transverse au sein de la CEPAC.

Bien que la responsabilité de l'employeur soit essentiellement d'assurer la sécurité et la santé des collaborateurs sur le lieu de travail et les lieux de déplacements, l'entreprise peut avoir un rôle à jouer en travaillant collectivement à faire du lieu de travail un espace de sécurité et de libération de la parole.

Le dispositif « Secure Me » pourra être mis à disposition du (ou de la) collaborateur(trice) victime de ce type de violence dans son cadre privé. Le Responsable sécurité pourra être contacté directement pour l'installation de cette application reliée à notre télésurveillance CRITEL.

Afin de permettre à chaque collaborateur de mieux identifier ces situations, un projet de sensibilisation à ce sujet pourra voir le jour en l'articulant avec des acteurs professionnels spécialisés sur tous nos territoires comme les CIDFF, Centre d'Information des Droits des Femmes et de la Famille.

Article 4 : Les indicateurs de suivi

Les parties conviennent de retenir comme indicateurs :

Prise en compte des situations individuelles et sensibles des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> . Nb de déclarations de collaborateurs en tant qu'aidants familiaux . Nb utilisateurs Prev&Care . Nb d'aménagements individualisés
---	--

4^{ème} axe : Animer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Sur l'ensemble des domaines d'actions, des phases de communication et de sensibilisation seront menées afin que chacun puisse connaître, comprendre, s'approprier les concepts, les méthodes, les dispositifs et partager les meilleures pratiques.

Article 1 : Une communication continue et actualisée

1.1 – Rôle du référent QVCT

Un référent QVCT est nommé dont les missions sont :

- de coordonner toutes les actions de QVCT mises en place au sein de l'entreprise ;
- d'animer la démarche sur l'amélioration des conditions de travail et la QVCT.
- d'articuler les mesures et dispositifs mis en place en faveur des collaborateurs, un travail de concertation et de coordination sera assuré en lien avec les services de Santé au travail et d'assistances sociales.

Le référent participe aux échanges et web conférences ainsi qu'aux rencontres annuelles organisées par la Communauté QVT du Groupe BPCE pour un partage des bonnes pratiques en matière de QVCT.

Les missions du référent QVCT sont également de favoriser la mise en place de mesures en lien avec les évolutions sociétales.

1.2 – Plan de communication

Un plan de communication interne sera mis en place afin de rendre visibles les dispositifs existants, les professionnels ressources à disposition, les événements réguliers sur des thématiques spécifiques. La semaine de la Qualité de Vie au Travail en juin sera un temps fort de l'année en matière de QVCT au sein de l'entreprise.

Article 2 : Animation des actions favorisant le bien-être des collaborateurs

Dans une volonté d'accompagner les collaborateurs vers une meilleure qualité de vie au travail, la CEPAC s'engage à proposer une animation autour de la QVCT en s'appuyant sur des experts.

L'expression des salariés sur la QVCT est importante et leur permet d'être acteurs des améliorations à apporter pour l'amélioration de leurs conditions de travail. À cette fin, la CEPAC s'engage à instituer au moins deux briefs par an dédiés à la QVCT au sein des briefs hebdomadaires au sein de chaque équipe. L'idée de ce temps consacré étant de permettre aux salariés de s'exprimer sur le sujet et d'être forces de proposition. Un de ces briefs sera consacré à la restitution du Baromètre Diapason.

Article 3 : Les indicateurs de suivi

Les parties conviennent de retenir comme indicateurs :

Animation/ Communication	. Nb d'animations QVCT . Publications
-------------------------------------	--

TITRE 4 - LES DISPOSITIONS GÉNÉRALES DE L'ACCORD

Article 1 – Nature et durée de l'accord

Le présent accord est applicable à compter du2023 et pour une durée de 3 ans, soit jusqu'au2025.

Article 2 – Mise en œuvre et suivi de l'accord

Un suivi des dispositions du présent accord sera effectué par la Commission santé, sécurité et conditions de travail du CSE.

Article 3 – Formalités de dépôt et publicité de l'accord

Conformément aux dispositions de l'article L. 226-1 du Code du Travail précisé par l'article D. 2231-4 du même code, le présent accord fera l'objet d'une publicité ainsi que d'un dépôt électronique sur le site du Ministère du travail et aux Greffes du Conseil des Prud'hommes.

Fait en ... exemplaires originaux, à Marseille, le Avril 2023

Pour la CEPAC, Monsieur Hervé D'HARCOURT

Le syndicat CFDT, représenté par

Le syndicat CGT représenté par

Le syndicat SNE-CGC représenté par

Le Syndicat Unifié-UNSA représenté par

ANNEXE 1



STIMULUS CARE SERVICES

LA PLATEFORME EN LIGNE & L'APPLICATION MOBILE

**DÉCOUVREZ LA PLATEFORME EN LIGNE
ET L'APPLICATION MOBILE
À VOTRE DISPOSITION**

24/7

Contactez nos spécialistes par
tchat, mail ou prenez un rendez-vous
téléphonique ou en visio
de façon anonyme et confidentielle.



ZOOM sur votre espace ressources «Stimulus Care & Moi»



Je m'informe

- La rubrique « Je m'informe » pour s'informer sur sa santé et sa qualité de vie au travail - offre de nombreux contenus (vidéos, podcasts, articles, affiches, fiches pratiques) classés par grandes thématiques

Je m'évalue

- La rubrique « Je m'évalue » pour auto-évaluer son niveau de stress et son état d'anxiété - propose des questionnaires en ligne validés scientifiquement

Je participe

- La rubrique « Je participe » permet de s'inscrire et de participer à des webinaires en direct

> Connectez-vous grâce à vos identifiants* :

www.stimulus-care-services.com

Identifiant : **cepac** • Mot de passe : **cepac**

*Sur le site internet, vous pourrez ensuite créer votre espace personnel.

> Ou appelez-nous directement au :

0 800 203 009

Appel gratuit
depuis un fixe et un mobile

VOTRE LIGNE D'ÉCOUTE ET DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE



FAITES FACE AUX SITUATIONS QUI VOUS PRÉOCCUPENT

Une situation professionnelle :

- Conflits
- Difficultés à faire face à un changement
- Stress lié aux objectifs à atteindre
- Difficultés managériales
- Etc

Une situation personnelle :

- Difficultés conjugales, parentales, familiales
- Addictions
- Situation de deuil
- Maladie
- Etc

24H/24 7J/7
A N O N Y M E
& CONFIDENTIEL

**APPELEZ-NOUS
DIRECTEMENT AU :**

0 800 203 009

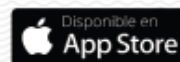
Appel gratuit
depuis un fixe et un mobile

**PRENEZ UN RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE, EN VISIO OU TCHAT
À PARTIR DE :**

www.stimulus-care-services.com

Identifiant : **cepac** • Mot de passe : **cepac**

OU EN TÉLÉCHARGEANT L'APPLICATION STIMULUS CARE SERVICES :





ANNEXE 2

Charte



Favoriser l'inclusion et le maintien dans l'emploi des personnes touchées par le cancer ou une maladie chronique en entreprise, c'est permettre à l'ensemble des salariés de mieux vivre et mieux travailler ensemble et aux entreprises de conserver des talents et de préserver et développer leur compétitivité.

Nous avons la conviction que, si elle est accompagnée, de façon simple, cohérente et intégrée, la crise qu'impose la maladie peut se révéler être un facteur de création de valeur humaine et économique pour l'individu et l'ensemble de la Société.

Notre entreprise, en signant cette Charte, témoigne de sa volonté de mettre en place des actions concrètes en faveur de l'inclusion et du maintien dans l'emploi des personnes touchées directement ou indirectement par un cancer ou une maladie chronique et d'une meilleure qualité de vie au travail des équipes qui les entourent.

En vertu de cette charte, nous nous engageons à :

Faire évoluer les savoirs et les représentations liés aux cancers et aux maladies chroniques en entreprise et ouvrir le dialogue

- **Sensibiliser** nos salariés et nos partenaires aux enjeux d'une meilleure prise en compte et d'un meilleur accompagnement du cancer et des maladies chroniques pour nos équipes et leurs proches,
- **Informier** l'ensemble des collaborateurs et nos partenaires sur nos engagements et nos actions pour concilier cancer, maladies et travail,
- **Interroger** les besoins et les attentes des collaborateurs et co construire avec eux un plan d'action partagé et durable.

Accompagner la création d'un environnement favorable aux personnes touchées par un cancer ou une maladie chronique :

- **Faciliter** le maintien et le retour à l'emploi des salariés malades,
- **Accompagner** les équipes,
- **Aménager** des conditions de travail adaptées,
- **Intégrer** l'inclusion de la maladie au travail dans le dialogue social.

Favoriser des comportements et pratiques managériales qui respectent l'application du principe de non-discrimination et notamment en matière de santé au travail ainsi que l'insertion et le développement professionnel des candidats et salariés touchés par un cancer ou une maladie.

Mesurer régulièrement les progrès de l'entreprise et réajuster le plan d'action.

Ancrer durablement l'inclusion de la maladie au travail dans la stratégie de l'entreprise. Avec le Label Cancer@Work, l'entreprise dispose d'un outil de mesure de progrès social unique au monde qui, par ses critères, participe aux Objectifs de Développement Durable



(ODDs) de l'agenda 2030 des Nations Unies et permet l'alignement aux standards et normes internationaux de développement durable et de responsabilité sociale (ISO 26000, GRI ...).

Partager avec les autres membres.

Contribuer à faire rayonner le sujet dans la Société.

Soutenir financièrement Cancer@Work en désignant le Club bénéficiaire d'initiatives solidaires (exemples : actions caritatives, challenges sportifs...) en faveur de l'inclusion et du maintien de l'emploi des personnes touchées par un cancer ou une maladie chronique.

Ne pas obliger Cancer@Work à faire, ou à ne pas faire, une action qui serait incompatible avec ses responsabilités ou en conflit avec celles-ci.

Utiliser uniquement les logos, marques, symboles, de Cancer@Work avec l'autorisation préalable de Cancer@Work.

Ne pas utiliser le logo et/ou la marque Cancer@Work afin d'obtenir un avantage commercial inapproprié, ni en vue d'utiliser, d'acheter, de commander, de recommander, de promouvoir, de soutenir, de prescrire ou de fournir des produits ou de favoriser ou d'adopter toute position favorable.

Autoriser Cancer@Work à utiliser notre logo pour notamment communiquer sur notre engagement et sensibiliser de nouveaux réseaux.

Nos engagements ne sont que le reflet de notre volonté d'accompagner la Cause et l'Association : ainsi en qualité de membre de celle-ci, nous nous engageons à en respecter les statuts. Nous reconnaissons ainsi qu'en cas de non-respect tant de la présente Charte (et des engagements pris) que des statuts, nous ne pourrions plus continuer à rester membres de celle-ci (article 6.2 des statuts)

Le / /

Signature entreprise :
Représentant légal :

Anne-Sophie Tuszyński
Fondatrice et administratrice



ANNEXE 3

15 ENGAGEMENTS POUR L'ÉQUILIBRE DES TEMPS DE VIE



Les Caisses d'Épargne reconnaissent 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.

Elles s'engagent, 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.

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 qu'il 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 différents 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 congé dans l'année et veiller à la prise de congé des collaborateurs.

Optimisation des réunions

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

8. Les réunions se déroulent entre 9h et 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 prédéfini, participants réellement concernés, concentration (pas de mails ou d'appels téléphoniques), respect de l'heure et du temps prévus, rédaction rapide et systématique d'un relevé de décisions.

Du bon usage des e-mails

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

ANNEXE 4

Liens vers les ressources disponibles sur l'intranet MyCEPAC

- 1/ [MyCEPAC - Informer et prévenir des risques d'addictions \(caisse-epargne.fr\)](#)
- 2/ [MyCEPAC - Guide : cancer, maladies chroniques et travail \(caisse-epargne.fr\)](#)
- 3/ [MyCEPAC - Procédure harcèlement et agissements sexistes \(caisse-epargne.fr\)](#)
+ [Le harcèlement et les agissements sexistes : une procédure de signalement, un questionnaire, une formation | My CEPAC TV \(cepacmedia.fr\)](#)
- 4/ [MyCEPAC - GUIDE D'AIDE AUX SALARIES VICTIMES D'UNE AGRESSION \(caisse-epargne.fr\)](#)
- 5/ Dispositif post-agression - [La minute RSE | My CEPAC TV \(cepacmedia.fr\)](#)
- 6/ Les Risques Psycho-Sociaux [La minute RSE | My CEPAC TV \(cepacmedia.fr\)](#)
- 7/ [MyCEPAC - Salariés aidants \(caisse-epargne.fr\)](#)
- 8/ [MyCEPAC - Salle de sport CEPAC à Marseille - site Puget \(caisse-epargne.fr\)](#)
- 9/ [MyCEPAC - Qualité de vie au travail - Assistantes Sociales \(caisse-epargne.fr\)](#)
+ [La minute RSE | My CEPAC TV \(cepacmedia.fr\)](#)
- 10/ [MyCEPAC - Droit à la déconnexion : bonnes pratiques à adopter ! \(caisse-epargne.fr\)](#)
- 11/ [MyCEPAC - Procédure dons de jours janvier 2019 \(caisse-epargne.fr\)](#)