



**Accord collectif relatif aux conditions de vie au travail
au sein de la Caisse d'Épargne Loire-Centre**

Entre les soussignés

- ▶ La Caisse d'Épargne Loire-Centre dont le siège social est situé à Orléans, 7 rue d'Escures, représentée par M^{me} **Élise DAUVET**, Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources

d'une part,

les Organisations Syndicales Représentatives :

- ▶ CFDT, représentée par : **Sylvaine COUVRIER**
M, Délégué Syndical de la Caisse d'Épargne LOIRE-CENTRE

- ▶ SNE-CGC, représentée par :
M **Eric Cérey**, Délégué Syndical de la Caisse d'Épargne LOIRE-CENTRE,

- ▶ SUD, représentée par :
M, Délégué Syndical de la Caisse d'Épargne LOIRE-CENTRE,

- ▶ SU/UNSA, représentée par :
M^{me} **Nadia PESCHAND.**, Délégué Syndical de la Caisse d'Épargne LOIRE-CENTRE

d'autre part,

Ci-après collectivement désignées les "**Parties**",

Préambule

Le secteur bancaire est confronté à un bouleversement sans précédent des conditions d'exercice de ses métiers de banquier et d'assureur. La révolution technologique a en effet commencé à transformer en profondeur les modes de relation client, ainsi que les conditions de production et de distribution des produits et services. En outre, la transformation du modèle de revenus, dans un environnement réglementaire toujours plus exigeant et sur un marché qui s'ouvre à une concurrence beaucoup plus large que les seules banques traditionnelles, nécessite une adaptation permanente.

Dans ce contexte de transformations la Caisse d'Épargne Loire-Centre souhaite poursuivre son développement et son ancrage territorial, en continuant à mener des actions constantes d'amélioration des conditions de travail. Toutefois, l'accélération de ces transformations nécessite un renforcement de l'accompagnement des salariés et une vigilance particulière sur l'anticipation des changements et leurs effets sur les conditions de vie au travail.

Ainsi, la Caisse d'Épargne Loire-Centre souhaite promouvoir une approche préventive, complémentaire aux nombreuses actions déjà menées sur les conditions de travail au sein de l'entreprise et dynamiser le partage des pratiques en matière de qualité de vie au travail entre les entreprises du Groupe dont la branche Caisse d'Épargne.

C'est dans ce contexte que la Direction de la Caisse d'Épargne Loire-Centre et les Organisations Syndicales Représentatives ont engagé une négociation portant sur la thématique des conditions de vie au travail.

Le présent accord s'inscrit dans le cadre de l'accord collectif national sur les conditions de vie au travail signé le 26 novembre 2016 et qui a fait l'objet d'une présentation au CHSCT du 16 mars 2017 et au CE du 27 avril 2017.

Le présent accord a pour objectif de décliner l'accord national du 16 novembre 2016 en prenant des mesures effectives pour améliorer les conditions de vie au travail des salariés.

La Direction et les Organisations Syndicales Représentatives, dans un souci d'amélioration continue des conditions de vie au travail et dans la continuité des échanges et des actions déjà mis en place au sein de l'entreprise pour renforcer et développer la conciliation entre la performance économique, la satisfaction des clients, les valeurs de l'entreprise et le bien-être au travail des salariés, ont défini les 4 axes majeurs suivants :

- l'accompagnement des transformations et l'anticipation des impacts sur les conditions de travail ;
- l'environnement de travail et la conciliation vie professionnelle / vie privée ;
- l'organisation du travail ;
- le management et les relations de travail.

Afin de garantir la pérennité des principes définis et dans une logique d'amélioration continue, La Direction et les Organisations Syndicales Représentatives ont décidé de mettre en place des indicateurs de suivi du présent accord.

ARTICLE 1 - ACCOMPAGNEMENT DES TRANSFORMATIONS ET ANTICIPATION DES IMPACTS SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les Parties conviennent que, dans un contexte de transformations multiples se situant au carrefour des technologies, de la réglementation, des attentes des clients et des salariés, la CELC a la volonté de mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, des projets d'évolution (organisationnels, réglementaires, technologiques...).

Selon la nature et l'importance des projets, les Parties conviennent :

- d'anticiper, dans les grands projets de transformation, les impacts humains, avec pour objectif de faciliter l'appropriation des changements et de contribuer tant à l'amélioration de la qualité de vie au travail qu'à la réussite desdits projets ;
- que les instances représentatives du personnel soient informées le plus en amont possible et consultées avant leur généralisation.

ARTICLE 1.1. PRISE EN COMPTE DES IMPACTS HUMAINS

Les Parties reconnaissent que les projets peuvent présenter des niveaux d'impact humains plus ou moins importants.

En cas d'aménagement important modifiant les conditions de travail, les projets feront l'objet de différents modes d'évaluation des impacts humains, parmi ceux-ci la Mesure des Impacts Humains (MIH). Ces modes d'évaluation, prenant notamment en compte la charge de Travail et pilotés par la Direction des Ressources Humaines, interviendront le plus en amont possible de la mise en œuvre des projets au sein de la CELC afin de définir ou adapter les dispositifs nécessaires d'accompagnement (communication, formation, assistance, ...) dudit projet.

Si elles en estiment la nécessité, et conformément à leurs prérogatives, les Instances Représentatives du Personnel pourront attirer l'attention de la Direction de la CELC de l'importance de réaliser une évaluation des impacts humains.

Une évaluation de l'impact humain prenant notamment en compte la charge de travail sera également réalisée après le déploiement du projet et des mesures correctives d'accompagnement pourront être mises en œuvre.

ARTICLE 1.2. PARTICIPATION DES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL (IRP)

Pour les projets ayant des effets significatifs sur les conditions de travail, la méthode suivante est ainsi retenue :

- Une **information** sera réalisée auprès des instances concernées dès lors que les grands principes du projet auront été définis.
La Direction échangera alors sur un calendrier prévisionnel de mise en œuvre du projet qui selon la méthodologie retenue, pourra prévoir différentes phases intermédiaires de conduite de projet (exemple : expérimentation, phase pilote, MIH,...) avant son déploiement définitif.
Ce calendrier intégrera les phases d'information et de consultation des instances concernées.
- **l'information / consultation** du projet sera inscrite à l'ODJ des instances concernées au plus tard avant le lancement d'une éventuelle phase pilote. En fonction de la durée de la phase pilote, un ou des points d'étape pourra (ont) être réalisé(s). Un bilan de cette phase pilote sera présenté avant la remise d'avis sur le projet.
- **La remise d'avis** sur le projet devra être effectuée à l'issue de la présentation du bilan de la phase pilote et avant le déploiement généralisé du projet. A défaut de remise d'avis lors de la réunion de présentation du bilan de la phase pilote, l'instance concernée sera réputée avoir été consultée et avoir remis un avis négatif.
- **Un suivi et / ou un bilan** du projet sera(ont) également réalisé(s) et présenté(s) par la DRH après son déploiement auprès des instances concernées.

ARTICLE 2 - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET CONCILIATION VIE PROFESSIONNELLE / VIE PRIVEE

Les Parties conviennent que dans un contexte d'évolution de l'accès à l'information, de développement du digital, de multiplication des points de contact entre le client et la banque, il apparaît clairement que l'environnement de travail subit de profondes mutations.

C'est dans ce contexte que les Parties réaffirment que :

- l'environnement de travail des salariés (locaux, postes de travail, outils de communication, dispositifs dédiés ...) doit contribuer directement à la qualité de vie au travail ;
- que les salariés doivent être accompagnés et informés sur l'utilisation des nouveaux outils informatiques, numériques et nomades, notamment afin que le principe d'équilibre vie professionnelle / vie privée soit respecté.

ARTICLE 2.1. ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES A L'UTILISATION DES NOUVEAUX OUTILS INFORMATIQUES, NUMERIQUES ET NOMADES

Les Parties rappellent qu'une bonne appropriation des outils par les salariés, qu'ils soient affectés au sein du réseau commercial ou au sein des fonctions supports, permet d'en optimiser l'usage, de faciliter leurs conditions d'utilisation et d'améliorer, sur ce point, les conditions de travail.

Ainsi les Parties conviennent que l'équipement informatique et numérique mis à disposition des salariés doit être adapté à leurs besoins et aux évolutions technologiques :

- la Direction poursuivra la fourniture d'équipements nomades des salariés de la CELC, en cohérence avec les attendus de leurs missions, afin de leur apporter plus de souplesse dans leur organisation ;
- une veille portant sur les nouvelles technologies disponibles sera assurée afin d'adapter dans le temps les équipements mis à disposition.

Les Parties réaffirment également l'importance de renforcer l'appropriation des nouveaux outils ou des nouvelles versions d'outils :

- la Direction développera et mettra à disposition de nouvelles actions de formation et/ou d'accompagnement (Serious Games, classe virtuelle, tutoriels, vidéos...) afin de permettre une appropriation plus intuitive des nouveaux outils ou des nouvelles versions d'outils. La Direction veillera à mettre œuvre les actions de formation et/ou d'accompagnement des outils ou des nouvelles versions d'outils avant leurs déploiements.
- des évaluations « à froid » de la réelle appropriation des outils suite à l'accompagnement ou à la formation seront également mises en place, autant que de besoin ; En fonction des résultats observés, des actions complémentaires pourront être mises en œuvre.
- des échanges entre salariés permettant ainsi une mise en commun de bonnes pratiques (à titre d'exemple : via une FAQ ou un forum, Réseau Collaboratif d'Entreprise, Reverse Mentoring, ...) seront favorisés.

Les Parties s'accordent sur l'importance d'identifier les dysfonctionnements informatiques rencontrés afin que ces derniers puissent être transmis pour permettre leurs analyses et leurs corrections par les Directions et/ou les filiales qui en ont la charge et qu'un retour soit réalisé sur les correctifs apportés.

Soucieux de préserver la santé des collaborateurs et de privilégier l'équilibre entre vie privée et activité professionnelle, les Parties conviennent de la nécessité de rappeler les règles d'usage des différents outils informatiques, numériques et moyens de communication mis à disposition des salariés de la CELC :

- en s'appuyant sur l'exploitation de questionnaires de maturité digitale, la Direction développera et mettra en œuvre un plan d'accompagnement et / ou de formation permettant à tous les salariés de la CELC d'être acteurs de l'évolution de l'entreprise dans un contexte de digitalisation ;
- les actions de sensibilisation définies dans l'accord sur le droit à la Déconnexion signé le 03 octobre 2017 seront mises en œuvre sur le premier semestre 2018 ;
- les guides existants sur la bonne utilisation des nouvelles technologies d'information et de communication seront également diffusés à l'ensemble des salariés de la CELC.

ARTICLE 2.2. QUALITE DE VIE ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Les Parties s'accordent sur l'attention particulière qui doit être portée aux conditions de travail en vue de préserver la santé physique et mentale des salariés :

- la CELC veillera ainsi à concilier les espaces de travail, les nouvelles organisations et les nouveaux outils afin de contribuer à l'amélioration des conditions de travail des salariés ;
- les salariés concernés seront intégrés le plus en amont possible dans le cadre des projets importants d'aménagements des locaux ;
- les éventuels aménagements mis en place feront l'objet d'une présentation devant les instances concernées dans le respect de leurs prérogatives.

Plaçant la santé et la qualité de vie au travail au cœur de ses priorités, la CELC souhaite également renforcer les actions de prévention de la santé en :

- développant la sensibilisation des salariés aux bonnes postures de travail (brochure, vidéo...) ;
- renforçant les actions et la prise en compte des situations de maladie et de handicap au sein de l'entreprise afin de permettre le maintien dans leur emploi des salariés ;
- développant les partenariats en place (consultation médicale en ligne, campagne de dépistage, ergonomie du poste de travail...) ;
- mettant en place des actions nouvelles (conseil sur la nutrition, développement des actions en lien avec le sport, prévention des addictions...).

Les Parties conviennent enfin de renforcer les dispositifs facilitant l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée des salariés, notamment en :

- poursuivant l'adaptation de l'offre de conciergerie d'entreprise pour le réseau d'agences ;
- réalisant un suivi, dans le cadre de la commission prévue à l'article 7.8 de l'avenant n°5 à l'accord collectif relatif à l'aménagement et à l'organisation du temps de travail et des congés du 16 février 2009, du dispositif spécifique de blocage de l'accès aux outils informatiques mis en place pour les salariés du réseau d'agences soumis aux horaires fixes ;
- communiquant sur les dispositifs de gestion du temps de travail accessibles sur le portail des applications Ressources Humaines ;
- rappelant aux salariés que les demandes de temps partiel sont à adresser par écrit à la Direction des Ressources Humaines et à la ligne managériale ;
- communiquant et assurant le suivi au sein de la CELC de la Charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie signé en juin 2017 ;
- communiquant et assurant le suivi des principes et règles générales de bonnes pratiques tels que définis dans l'accord sur le droit à la Déconnexion signé le 03 octobre 2017.

ARTICLE 3 - ORGANISATION DU TRAVAIL

Les réflexions sur l'organisation du travail au sein de la CELC seront poursuivies afin de favoriser la recherche d'un équilibre entre l'évolution des attentes clients d'une part et l'impact des transformations sur les conditions et l'organisation du travail d'autre part. La Direction veillera à l'adéquation entre les missions confiées entre les évolutions structurelles et organisationnelles au sein de la CELC.

ARTICLE 3.1. ADAPTER ET OPTIMISER NOS PROCESSUS

Les Parties reconnaissent le besoin d'adapter et d'optimiser nos processus internes. Ces adaptations et optimisations participent également à améliorer les conditions de vie au travail des salariés en leur permettant de répondre avec une plus grande efficacité aux besoins de nos clients.

Lors des mises à jour des processus internes, la recherche de la simplification sera systématisée tout en garantissant leur adaptation à la fois aux contraintes réglementaires et aux attentes de nos clients.

La veille prospective sur l'anticipation de la transformation des métiers sera renforcée pour maintenir leur adéquation avec les mutations des organisations.

ARTICLE 3.2. DEVELOPPER DE NOUVELLES FORMES D'ORGANISATION DU TRAVAIL

L'organisation du travail repose traditionnellement sur le principe de réalisation de l'activité professionnelle dans les locaux de l'entreprise sur un site dédié.

Néanmoins, l'évolution des outils informatiques et numériques peut permettre de recourir à de nouvelles formes d'organisation du travail qui ne nécessitent pas d'être présent en permanence dans les locaux habituels, limitant ainsi les déplacements.

Dans ce contexte, les Parties souhaitent encadrer ces nouvelles formes d'organisation dont le travail peut être effectué hors du site d'affectation de façon régulière ou occasionnelle.

A ce titre, la Direction engagera une négociation avec les Organisations Syndicales Représentatives portant sur la thématique suivante : nouvelle forme d'organisation du travail (télétravail et forfait jours).

Une veille active sera mise en place sur les nouvelles formes d'organisation du travail pour étudier leur efficacité et leur pertinence éventuelle au sein de notre entreprise.

ARTICLE 4 - MANAGEMENT ET RELATION DE TRAVAIL

Les Parties entendent rappeler que le développement de la qualité de vie au travail contribue à la motivation des salariés dans l'exercice de leur emploi, à leur efficacité, et donc au développement de l'Entreprise.

Relai de la stratégie de la CELC et garant du pilotage de son activité, le manager, de par son action, permet de garantir une bonne articulation des projets collectifs et des projets individuels, de donner du sens au travail, d'accompagner et de clarifier les missions des membres de son équipe.

Le manager veille au développement de bonnes relations de travail au sein de son unité. Il favorise l'écoute et le dialogue avec son équipe afin de permettre la réalisation de l'activité et de faciliter l'appropriation des situations nouvelles. A ce titre, il donne aux membres de son équipe la possibilité d'échanger à propos de leur travail et des conditions de sa réalisation.

Il contribue ainsi pour lui-même et pour les salariés de son unité à la qualité de vie et au bien-être au travail.

Le manager s'assure également, au sein de son unité, de la bonne application de l'accord et de ses avenants relatifs à l'aménagement et à l'organisation du temps de travail et des congés, et veille à ce que les dispositifs en matière d'horaires de travail soient respectés.

Afin de garantir l'ensemble de ses missions et répondre à ces objectifs, le manager sollicitera la ligne managériale pour trouver des solutions conjointes en cas d'empêchement ou obstacle de nature à entraver la qualité de vie et bien être de son unité.

ARTICLE 4.1. RENFORCEMENT DE LA DIMENSION COLLABORATIVE DU MANAGEMENT

La formation est partie intégrante du processus continu de professionnalisation du manager. A ce titre, les Parties conviennent de poursuivre les actions de formation destinées aux managers visant à conforter la dimension d'accompagnement et de soutien des salariés pour les faire évoluer dans leur expertise et pour favoriser le management collaboratif de proximité.

La mise à disposition d'espaces de partage entre managers sera également valorisée afin de faciliter les échanges de bonnes pratiques liées à leurs métiers, et développer les techniques managériales et organisationnelles qui peuvent avoir un impact positif sur l'activité et les conditions de travail.

ARTICLE 4.2. RENFORCEMENT DE L'EXPRESSION DIRECTE DES SALARIES DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

Les parties conviennent que les salariés en tant qu'acteurs impliqués dans la vie de la CELC puissent s'exprimer sur leur travail pour trouver des réponses adaptées aux enjeux et aux difficultés rencontrées.

A ce titre, La Direction veillera à renforcer les temps d'échange propices à l'expression de chacun et à la formulation le cas échéant de propositions d'amélioration, notamment au travers du management visuel, de « NOVABOX » et du réseau collaboratif de l'entreprise.

Ces temps d'échanges pourront également prendre la forme d'espaces de partage, tels que définis dans l'Accord Collectif National sur les conditions de vie au travail du 25 novembre 2016, permettant à chacun de contribuer à l'amélioration de l'efficacité et du bien-être au travail.

Il peut s'agir d'échanger sur :

- en particulier entre pairs, sur l'expérience du travail, les savoirs faire ou bonnes pratiques ;
- au sein d'une ou plusieurs unités de travail pour trouver des réponses à des dysfonctionnements techniques ou organisationnels qui ont un impact sur l'activité et les conditions de travail.

Par ailleurs, la réalisation d'enquêtes internes sera maintenue afin d'ouvrir et compléter le champ d'expression des salariés. Des plans d'actions pourront être mis en place à la suite si nécessaire, notamment sur les conditions de vie au travail.

ARTICLE 5 - INDICATEURS DE SUIVI

Les Parties conviennent de la mise en place d'indicateurs de suivi en lien avec les 4 thématiques abordées dans le présent accord :

- Départ par motif
- Suivi de l'absentéisme Maladie (hors invalidité et temps partiel thérapeutique)
- Suivi du présentéisme (nombre de collaborateurs n'ayant jamais fait l'objet d'absence (maladie/accident du travail))
- Suivi du nombre de temps partiel seniors (dans le cadre de l'accord GPEC Groupe)
- Suivi du nombre de temps partiel thérapeutique
- Suivi du nombre de poste de vacant depuis plus de 2 mois
- Nombre de salariés déclarés inaptes définitivement à leur poste de travail, nombre de salariés ayant eu au moins une proposition de reclassement, nombre de salariés ayant accepté une proposition de reclassement.
- Nombre d'agression verbale et physique
- Nombre d'aménagements et/ou d'équipements complémentaires mis en place pour les salariés en situation de handicap
- Nombre de prestations délivrées par la conciergerie
- Formation aux outils numériques : liste des formations et nombre de collaborateurs formés
- Formation Management : Liste des formations dédiées aux managers et nombre de managers formés
- Nombre de collaborateurs formés par tranche d'ancienneté

Ces indicateurs feront l'objet d'un suivi, dans le cadre de l'instance en charge de l'hygiène de la sécurité et des conditions de travail, au sein d'un Groupe de travail dédié à la Qualité de Vie et Bien Etre au Travail composé du responsable de l'instance précitée, de deux représentants par Organisation Syndicale Représentative, des médecins du travail référents, des assistantes sociales, et des représentants de la Direction dont le Responsable de la Qualité de Vie au Travail.

Ce groupe de travail se substituera au Groupe de travail pour la prévention des Risques Psychosociaux. Outre le suivi des indicateurs définis dans le cadre du présent accord, le Groupe de travail dédié à la Qualité de Vie et Bien Etre au Travail aura également pour mission de réfléchir à un plan d'actions visant à améliorer les conditions de vie au travail et de prévenir les Risques Psychosociaux au sein de la CELC.

Ce groupe de travail se réunira deux fois par an.

ARTICLE 6 – DATE D'EFFET, DURÉE DE L'ACCORD ET MISE EN ŒUVRE

Cet accord est conclu pour une durée déterminée de 2 ans à compter du 1^{er} janvier 2018.

Les parties conviennent de réaliser un bilan de son application dans les trois mois précédant son échéance afin d'adapter le cas échéant, les différentes dispositions en vue d'un renouvellement éventuel du présent accord.

Le présent accord prendra fin de plein droit à l'échéance du terme soit le 31 décembre 2019 et cessera dès lors de produire ses effets sans pouvoir être tacitement renouvelé.

Les signataires du présent accord ainsi que toute autre partie habilitée en application des dispositions du Code du travail peuvent en demander la révision conformément à l'article L 2261-7-1 du code du travail. Toute demande de révision doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception motivée à chacune des parties signataires et des autres parties habilitées à engager la procédure de révision. Cette lettre doit indiquer les points concernés par la demande de révision et doit être accompagnée de propositions écrites de substitution. Dans un délai maximum de 3 mois à compter de la demande de révision, les parties se rencontreront pour examiner les conditions de conclusion d'un éventuel avenant de révision.

ARTICLE 7 – PUBLICITE

Le présent accord sera notifié à chacune des Organisations Syndicales Représentatives.

Le présent accord sera déposé en deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique à la DIRRECTE et en un exemplaire au Secrétariat Greffe du Conseil de Prud'hommes du siège de la Caisse d'Épargne Loire-Centre, conformément aux dispositions de l'article L.2231-6 du Code du Travail.

Un exemplaire du présent accord sera également transmis à l'adresse numérique de la Branche Caisse d'Épargne.

Fait à Orléans, le 23 février 2018

En sept exemplaires

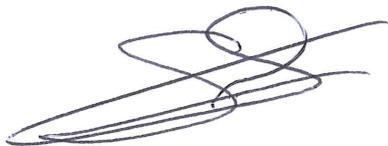
- ▶ Pour la Direction de la Caisse d'Epargne Loire-Centre
M^{me} ELISE PAQUET, Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources



- ▶ Pour les Organisations Syndicales Représentatives de la Caisse d'Epargne Loire-Centre

Pour la CFDT
M

Sylvaine COURTINIER



Pour SNE-CGC
M

Eric CÉZAY



Pour SUD
M

Pour SU/UNSA
M^{me} Nadia PESCHARD

