



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Normandie

ACCORD D'ENTREPRISE RELATIF A LA QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Entre les soussignés :

- La **Caisse d'Épargne Normandie** (ci-après « CEN ») dont le siège social est situé 151, rue d'Uelzen – 76230 BOIS GUILLAUME

Représentée par Madame Maryse VEPIERRE, Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources

D'une part,

- Et les Organisations Syndicales Représentatives:

La **CFDT** (Confédération Française Démocratique du Travail)
représentée par :

Le **SNE CGC** (Syndicat National de l'Encadrement – Confédération Générale des Cadres)
représentée par : Monsieur Frédéric MARCHE

Le **Syndicat Unifié / UNSA**
représenté par :

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit,

SOMMAIRE :

SOMMAIRE :	2
PREAMBULE	3
1. CHAMPS D'APPLICATION	4
2. PRESERVER LA SANTE AU TRAVAIL PAR LA PREVENTION, LA PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS INDIVIDUELLES ET DES MOMENTS DE VIE	4
2.1 Evaluer les risques professionnels afin de prévenir et protéger les salariés	4
2.2 Apporter de la souplesse et accompagner les situations individuelles sensibles	6
2.3 Accompagner des moments de vie.....	8
3. POSITIONNER LE MANAGEMENT ET LES RELATIONS DE TRAVAIL AU CŒUR DE LA QVCT	11
3.1 Développer un mode de management participatif et collaboratif en déployant des dispositifs d'écoute	11
3.2 Favoriser un management individualisé en fonction des besoins de chacun et intégrant les différences générationnelles	12
3.3 Accompagner les managers	13
3.4 Promouvoir la cohésion autour de la raison d'être de l'entreprise	14
3.5 Gérer le temps de travail et l'organisation des activités au sein de l'équipe	15
4. ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS ET ADAPTER L'ORGANISATION ET L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	17
4.1 Simplifier les process et accompagner les salariés dans l'appropriation des nouveaux usages des outils numériques.....	17
4.2 Anticiper et accompagner les transformations et les nouveaux modes de travail	18
4.3 Adapter l'environnement physique de travail	19
5. PILOTER ET ANIMER LA QVCT	20
5.1 Rôle et animation des différents acteurs	20
5.2 Plan de communication annuel	21
5 INFORMATION AUX SALARIES	21
6 MODALITES DE SUIVI ET DE MISE EN ŒUVRE DU PRESENT ACCORD	21
7 DUREE DE L'ACCORD ET REVISION	22
8 DEPOT ET PUBLICITE	22

PREAMBULE

La Caisse d'Épargne Normandie (CEN) place l'expérience du collaborateur et son quotidien au cœur de ses préoccupations, avec la conviction que la qualité de vie au travail est un facteur d'attractivité, un levier d'engagement, de motivation et de fidélisation.

Elle porte également la conviction que l'entreprise doit viser une symétrie des attentions vis-à-vis de ses collaborateurs et de ses clients.

Ainsi, la qualité de vie au travail constitue une ambition sociale de la CEN et est partie intégrante de la stratégie de développement durable et de la performance économique et sociale.

Dans ce contexte, depuis plusieurs années, la CEN a engagé de nombreuses actions en faveur de la qualité de vie au travail, notamment la signature d'accords portant sur des mesures d'amélioration des conditions de travail.

Toutefois, la mise en œuvre d'une politique de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) ne repose pas exclusivement sur les parties signataires.

Il s'agit d'une responsabilité collective et transverse pouvant mobiliser des acteurs internes et externes, notamment la ligne managériale qui porte une responsabilité particulière dans l'incarnation de cette politique, mais aussi les collaborateurs des Ressources Humaines, les instances représentatives du personnel et les organisations syndicales, les salariés eux-mêmes, les services de santé et de prévention au travail.

Tous ces acteurs, portent une mission dans la construction et la déclinaison opérationnelle de la politique de QVCT.

Le présent accord vise à valoriser et à renforcer les mesures et dispositifs en place au sein de la CEN. Il n'a pas vocation à reprendre l'exhaustivité des dispositifs et accords existants se rapportant à la QVCT qui continuent d'exister par ailleurs.

1. CHAMPS D'APPLICATION

Le présent accord est applicable à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse d'Epargne Normandie.

2. PRESERVER LA SANTE AU TRAVAIL PAR LA PREVENTION, LA PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS INDIVIDUELLES ET DES MOMENTS DE VIE

2.1 Evaluer les risques professionnels afin de prévenir et protéger les salariés

L'entreprise déploie une politique globale de prévention des risques professionnels et de promotion de la santé en faveur des salariés.

2.1.1 Une politique active de formation des salariés

- **Formation sécurité de l'ensemble des salariés**

La politique de prévention des risques professionnels de l'entreprise s'appuie sur un ensemble :

- D'acteurs internes (les fonctions Ressources Humaines, Sécurité, Immobilier et Logistique, les représentants du personnel...), dont les actions respectives sont complémentaires ;
- D'outils (Papripact, Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, fiche entreprise...) permettant d'évaluer et de coordonner leurs actions.

La Caisse d'Epargne Normandie déploie également des formations adaptées aux différentes populations, notamment :

Les nouveaux entrants : l'ensemble des nouveaux salariés du réseau bénéficie d'une présentation des éléments de sécurité présents dans les points de ventes ainsi que des procédures de sécurité en vigueur.

Cette présentation est suivie d'une formation sur la gestion des incivilités, qu'elles soient physiques, par mail ou par téléphone, dispensée par un organisme externe.

Les formations santé/sécurité : l'enjeu est de sensibiliser tous les collaborateurs aux risques professionnels et de leur indiquer les premiers gestes et réflexes à adopter en cas de situation dangereuse.

Une formation E-learning est dispensée pour les collaborateurs du réseau sur la sécurité des personnes et des biens en agence.

L'entreprise met à disposition sur l'intranet un « Espace sécurité personnes et biens » où sont disponibles, entre autres, le livret d'accueil, les procédures, les numéros d'urgence, ... afin de centraliser la documentation relative à la sécurité.

Une fois tous les deux ans, un chargé de sécurité procède à un audit sécurité de chaque agence et rappelle les procédures aux salariés.

- **Prévention des incivilités**

La gestion des incivilités fait l'objet d'une attention particulière.

La CEN a mis en place plusieurs dispositifs pour prévenir ou se protéger des incivilités et de ses impacts :

Un outil d'alerte au sein de l'agence (Click To Help et Moniteur Virtuel), un accès rapide pour alerter le télésurveilleur (BHU en agence, et application Secure Me si besoin), un workflow pour déclarer une incivilité, la mise en place d'un agent de sécurité si besoin, une assistance psychologique, un accompagnement sur la démarche à suivre pour porter plainte.

Tous les nouveaux salariés sont systématiquement formés à la gestion des incivilités ainsi que les collaborateurs des agences les plus soumises aux incivilités.

Enfin, la prise en charge de la gestion extinctive de la relation avec les clients particuliers en cas d'incivilité est centralisée afin de protéger l'agence.

- **Formation Sauveteur Secouriste du Travail SST**

Des formations de secouristes sont par ailleurs dispensées avec l'objectif d'avoir un salarié formé par point de vente et plusieurs salariés dans les sites administratifs.

A cet effet, la CEN diffusera chaque année une information invitant les collaborateurs des points de vente sans secouriste à faire connaître leur souhait de s'inscrire à une future formation. Un bilan annuel sera réalisé.

2.1.2 Une politique de protection des salariés et de prévention des risques professionnels

- **Evaluation des risques professionnels afin de les prévenir et de protéger les salariés**

Afin d'assurer la sécurité et protéger la santé des salariés, la CEN organise l'évaluation des risques professionnels dans une démarche de prévention primaire. Elle cible les actions adaptées et les solutions à apporter face à des risques déterminés.

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) inventorie et hiérarchise les risques identifiés et constitue ainsi un outil déterminant dans la prévention des risques professionnels. Son accessibilité à tous et sa mise à jour annuelle ou lors d'un événement ou d'une modification significative des conditions de santé et de sécurité ou des conditions de travail participe à la prévention des risques.

Ce diagnostic permet de planifier et mettre en œuvre les actions de prévention formalisées dans le Plan Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT). Ces actions sont présentées annuellement à la CSSCT lors de l'examen du bilan SSCT.

Par ailleurs, le développement de la culture de prévention s'inscrit dans un dialogue social impliquant les salariés et la CSSCT au plus proche des réalités du travail.

La Direction invite les membres de la CSSCT et le secrétaire à des visites de locaux de l'entreprise avec un objectif de 10 jours de visites par an. Ces visites participent à la prévention des risques professionnels et à la protection des salariés.

- **Un plan d'action contre le sexisme, le harcèlement sexuel et la lutte contre les violences conjugales**

Au travers de l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle et à la diversité, les parties ont acté leur volonté de lutter contre les stéréotypes de genre et toute forme de sexisme au travail, quelle que soit la manière dont ils se manifestent, contre tout comportement ou situation qui pourrait être qualifié d'agissement sexiste ou de harcèlement sexuel, et toutes violences faites aux femmes.

Les parties réaffirment leur volonté de garantir, pour les femmes et les hommes, des environnements de travail sécurisants, respectueux de leur santé, de leur intégrité et de leur dignité.

Ainsi, l'entreprise met en place des outils et ressources permettant d'affirmer un message de tolérance zéro face à toute dérive collective comme à tout comportement individuel manifestement inapproprié et met en œuvre toutes les mesures préventives et correctives nécessaires.

Les parties s'accordent également pour reconnaître le rôle que l'entreprise peut avoir dans le cas où un salarié serait victime de violences conjugales ou familiales. Le travail est en effet parfois le dernier lien social vers l'extérieur du foyer pour ces victimes.

Les ressources et dispositifs mobilisables au sein de l'entreprise (manager, ressources humaines, assistance psychologique, référent QVT) sont un premier niveau de professionnels pouvant apporter des réponses. Les ressources humaines sont un interlocuteur privilégié de par leur fonction transverse au sein de la CEN.

Bien que la responsabilité de l'employeur soit, en premier lieu, d'assurer la sécurité et la santé des salariés 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.

2.1.3 Une promotion et une sensibilisation dans les domaines de la santé

En complément de la prévention des risques professionnels et des prérogatives propres à chacun des acteurs, la CEN entend promouvoir une politique globale de prévention en matière de santé.

Ainsi, l'entreprise organise des sensibilisations pour informer les salariés dans le domaine de la santé sur des thématiques telles que le sommeil, l'alimentation, ou des sensibilisations aux comportements addictifs.

Elle met à disposition des informations, des guides et des contacts dans ces domaines.

2.2 Apporter de la souplesse et accompagner les situations individuelles sensibles

2.2.1 L'accompagnement lors de longues absences

Afin de prévenir les risques de désinsertion professionnelle, les salariés concernés par une longue absence pour maladie ou accident de travail bénéficient des dispositifs suivants :

- L'envoi par courrier d'informations sur les longues absences par les ressources humaines pour les salariés en arrêt depuis au moins 30 jours
- La visite médicale obligatoire de reprise après une absence d'au moins 60 jours pour cause de maladie ou accident non professionnel
- La visite médicale de pré-reprise possible après un arrêt de plus de 30 jours.

Dans tous les cas, le retour d'une longue absence comprend également :

- Un entretien avec le gestionnaire RH en lien avec le manager,
- Si nécessaire, un accompagnement de remise à niveau des connaissances et de réintégration au poste de travail.

Par ailleurs, autant que possible, dès lors qu'une longue absence est prévisible, un entretien avec le gestionnaire de carrière RH sera organisé en amont de l'absence.

2.2.2 Les problèmes de santé, handicap

Soucieuse de prendre en compte les problèmes de santé signalés par la médecine du travail, l'entreprise veille à mettre en place les actions nécessaires et notamment, lorsque cela est possible, à ajuster l'organisation de l'activité.

La CEN met également en œuvre une politique volontariste pour accompagner les salariés en situation de handicap, qui s'illustre au travers de plusieurs mesures :

- Autorisation d'absence payée dans la limite de 2 jours (fractionnables par demi-journées) pour les salariés, pour permettre la réalisation des démarches suivantes : démarches administratives de reconnaissance du handicap, suivi médical lié au handicap, rendez-vous avec un prescripteur de matériel de compensation du handicap ; Cette mesure est étendue pour les démarches de reconnaissance du handicap du conjoint marié ou pacsé des salariés de la CEN ou des enfants des salariés de la CEN.
- Absence rémunérée de 5 jours par an prévue par les statuts peut également être utilisée pour soigner personnellement un enfant, conjoint ou ascendant gravement malade accordée par demi-journées pour des consultations liées à un handicap ou à une maladie reconnue par le code de la sécurité Sociale comme comportant un traitement prolongé (par exemple dans le cas de diabète) dans la limite des droits conventionnels ;
- Limite annuelle de 300€ de titres CESU portée à 600€ sans condition de ressources pour les salariés reconnus travailleurs handicapés ou pour les salariés ayant au moins un enfant à charge en situation de handicap âgé de moins de 18 ans ;
- Accompagnement par le référent handicap des salariés concernés par le handicap au travers notamment des possibilités d'aménagement du poste de travail, d'un rapprochement de domicile, ou de la mise en place du télétravail et /ou travail déplacé lorsque cela est compatible avec le métier et le fonctionnement de l'unité.
- Proposition d'un entretien RH annuel.

La CEN veille à proscrire toute discrimination, notamment celle qui pourrait être liée à une situation de handicap.

2.2.3 La cellule d'assistance psychologique

L'entreprise met à disposition du personnel un service d'écoute active, de soutien et d'accompagnement psychologique.

Ce service accessible gratuitement par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 permet au salarié d'être accompagné dans un moment difficile de sa vie professionnelle ou personnelle, de façon anonyme et confidentielle.

2.3 Accompagner des moments de vie

2.3.1 Le soutien aux aidants

▪ Définition de la qualité d'aidant

La qualité « d'aidant », correspond à la situation d'un salarié de l'entreprise dans la nécessité d'apporter une aide humaine à un proche pour l'une des raisons suivantes :

- La personne aidée se trouve dans une situation de dépendance ou de perte d'autonomie d'une particulière gravité, liée à son état de santé, dans une situation invalidante ou une situation de handicap. Ceci inclut notamment un enfant à la charge du salarié atteint d'une maladie, d'un handicap ou ayant été victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensable une présence soutenue et des soins contraignants.
- La personne aidée est atteinte d'une pathologie pouvant mettre en cause le pronostic vital ou étant en phase avancée et terminale d'une affection grave et incurable.

▪ Définition de la qualité de proche

Le proche aidé par le salarié peut être l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- Son conjoint, concubin ou la personne avec laquelle il a conclu un pacte civil de solidarité ;
- L'un de ses ascendants (parents, grands-parents, arrière-grands-parents) ;
- L'un de ses descendants (enfants, petits-enfants, arrière-petits-enfants) ;
- L'un de ses collatéraux jusqu'au 4ème degré inclus, c'est-à-dire le frère, la sœur, l'oncle, la tante, le cousin, la cousine, le neveu et la nièce du salarié ;
- Un ascendant, descendant ou collatéral jusqu'au 4ième degré de son conjoint, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité ;
- Une personne malade, âgée ou handicapée avec laquelle il réside ou avec laquelle il entretient des liens étroits et stables, à qui il vient en aide de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.

Dans tous les cas, le collaborateur devra justifier de sa situation d'aidant vis-à-vis de cette personne.

▪ Information des salariés

Un espace informatif dans l'intranet est accessible à l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Cet espace a pour objectif de reprendre l'ensemble des éléments nécessaires à l'appropriation de la notion de salarié aidant, les dispositifs légaux et spécifiques à l'entreprise ; il reprend également l'ensemble des interlocuteurs dédiés à l'accompagnement des salariés aidants au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, un guide des salariés aidants conçu au niveau de BPCE sera diffusé. Ce guide reprend les informations utiles pour que les salariés aidants se fassent aider et qu'ils puissent trouver des solutions d'organisation adaptées à leurs diverses situations.

▪ Accompagnement des salariés aidants

Les personnes ayant la qualité de salarié aidant ressentant un besoin d'écoute psychologique peuvent contacter la cellule d'assistance et de soutien (cf. 2.2.3).

Autorisation d'absence : Afin de permettre aux salariés aidants de se rendre auprès de l'aidé lors de difficultés liées à l'état de santé de l'aidé ou de nécessités, l'entreprise accorde, pour chaque année civile, 2 jours d'absences autorisées rémunérées supplémentaires aux salariés aidants. Ces absences permettent notamment à l'aidant d'accompagner son proche aidé à l'hôpital ou de rester à ses côtés en cas de soins nécessitant une présence de l'aidant auprès de l'aidé.

Le salarié aidant devra fournir un certificat médical, un justificatif d'hospitalisation/d'absence précisant que la présence de l'aidant auprès de l'aidé est nécessaire et l'adresser à la Direction des Ressources Humaines. En cas d'impossibilité d'obtenir un justificatif, le salarié aidant pourra fournir une attestation sur l'honneur.

Dans la mesure du possible, le salarié devra effectuer sa demande d'autorisation d'absence au plus tard 5 jours avant le jour de cette absence.

Ces jours d'absence sont rémunérés dans les mêmes conditions que les jours d'absences pour événements familiaux.

Ces jours d'absences sont assimilés entièrement à du temps de travail effectif pour la détermination des droits du salarié, liés à l'ancienneté, aux congés payés et à la rémunération. Ces jours d'absences rémunérés ne peuvent pas être demandés pour une période couverte par le congé de proche aidant.

Ils ne se cumulent pas avec des dispositifs similaires existants.

Dispositif CESU : Afin d'accompagner les salariés aidants dans leur quotidien, la CEN accorde, pendant la durée d'application du présent accord, des CESU à participation complémentaire de l'employeur majorée.

Les CESU attribués aux salariés seront soumis aux mêmes conditions de plafonnement et de répartition de participation que celles appliquées aux CESU à participation de l'employeur majorée proposés aux parents ayant un enfant atteint d'un handicap.

Accord sur le don de jours de repos : Les parties rappellent les dispositions de l'accord relatif aux dons de congé applicable notamment au salarié proche aidant.

▪ **Justificatifs**

Les justificatifs afférents à la reconnaissance du statut de salarié aidant sont à produire annuellement par le salarié, la liste des documents à produire ainsi que le procédé relatif à l'envoi de ceux-ci sont précisés dans l'espace dédié aux salariés aidants sur le portail intranet décrit ci-dessus.

Cependant, le salarié qui acquiert la qualité d'aidant en cours d'année peut transmettre les justificatifs aux Ressources Humaines en dehors de la période susmentionnée.

2.3.2 Le soutien à la parentalité

Les parties réitèrent leur engagement de faciliter l'articulation des temps de vie des salariés, dont les responsabilités familiales.

Conformément à l'accord relatif à l'égalité professionnelle et la diversité applicable dans l'entreprise, les parties rappellent que l'exercice de la parentalité doit pouvoir s'appliquer aux femmes comme aux hommes, et que le droit des pères participe au rééquilibrage des rôles dans la vie familiale contribuant ainsi au développement de la mixité. L'entreprise poursuit le développement des actions en ce sens.

Elle porte également une attention particulière aux situations familiales spécifiques, notamment la monoparentalité. Par exemple : priorité aux places en crèche, favoriser la mise en place de temps partiel ou le rapprochement de domicile, ...

2.3.3 Un dispositif pour les salariés réservistes

La CEN souhaite encourager et permettre aux collaborateurs de concilier leur engagement professionnel avec un engagement dans une des réserves opérationnelles.

Les dispositions décrites ci-dessous visent également à favoriser l'engagement sociétal des collaborateurs et assurer un socle commun de disponibilité et de rémunération sécurisant.

Il est précisé que les réserves opérationnelles visées sont les réserves opérationnelles des sapeurs-pompiers volontaires, des armées, de la gendarmerie nationale et de la police nationale.

Il est rappelé que la réserve opérationnelle permet de mobiliser des volontaires avec ou sans expérience. Ces volontaires signent un engagement à servir dans une des réserves opérationnelles, afin d'apporter un renfort temporaire aux professionnels. Les missions confiées aux réservistes sont très vastes et peuvent couvrir notamment des missions d'information, de sécurisation, de protection, de secours ...

Si le code du travail prévoit que : « *tout salarié ayant souscrit un engagement à servir dans la réserve opérationnelle bénéficie d'une autorisation d'absence de dix jours par année civile au titre de ses activités dans la réserve* » et que « *les périodes d'activité dans la réserve opérationnelle sont considérées comme des périodes de travail effectif pour les avantages légaux et conventionnels en matière d'ancienneté, d'avancement, de congés payés et de droits aux prestations sociales* », le réserviste salarié ne bénéficie d'aucun maintien de rémunération.

C'est pourquoi, la CEN s'engage à autoriser l'absence et maintenir la rémunération du collaborateur mobilisé dans le cadre d'une réserve opérationnelle, tant au niveau du salaire de base, qu'au niveau de la part variable ou de l'intéressement. Cette autorisation d'absence et le maintien de rémunération seront effectifs pour une durée maximale de 10 jours par an. Ce maintien de rémunération est opéré sur justificatif des jours mobilisés au titre d'une des réserves opérationnelles et après déduction de l'indemnité de réserve opérationnelle.

Sauf situation d'urgence prévue par le code du travail, le délai de prévenance légal devra être respecté, en l'état actuel il s'agit d'un délai de prévenance d'un mois minimum.

2.3.4 Une démarche de rapprochement géographique

Les parties signataires considèrent que le temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail est une des composantes de la QVCT.

La CEN s'engage, lorsque cela est possible, à rapprocher les salariés de leur domicile. Elle portera, dans le cadre de la gestion des carrières, une attention particulière à l'affectation géographique des salariés travaillant à plus de 30 kilomètres de leur domicile afin de proposer des solutions de rapprochement lorsque cela est possible.

Une attention sera également portée au lieu d'affectation des alternants au regard de leur lieu de formation.

3. POSITIONNER LE MANAGEMENT ET LES RELATIONS DE TRAVAIL AU CŒUR DE LA QVCT

Le manager est un acteur clé de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail à travers la qualité des relations qu'il entretient au quotidien, l'organisation du travail au sein de son équipe, l'écoute active, une posture collaborative, la reconnaissance et le feed-back, ou encore le développement de l'autonomie. La CEN s'engage donc dans l'accompagnement des managers et le développement de pratiques managériales pour favoriser la QVCT.

3.1 Développer un mode de management participatif et collaboratif en déployant des dispositifs d'écoute

3.1.1 Promouvoir des relations de travail basées sur le respect, l'écoute et la confiance

La coopération est au cœur de la relation de travail. Elle permet de développer le « mieux travailler ensemble » pour plus d'efficacité collective.

Les managers doivent veiller à l'écoute, le respect mutuel, la bienveillance, le droit à la différence, et donner des règles de fonctionnement et de vie en collectif qui permettent à chacun de trouver sa place et de s'exprimer

Chaque manager doit notamment être attentif lors de ses entretiens managériaux individuels et collectifs à :

- ✓ Partager les enjeux, les informations majeures, les objectifs collectifs
- ✓ Mettre en œuvre des modes de fonctionnement transversaux
- ✓ Faciliter le soutien lors de difficultés. Cela passe notamment par la qualité de l'écoute.
- ✓ Partager les progrès ou réussites.

Le manager, en lien avec la DRH, portera attention aux difficultés personnelles ponctuelles que peut rencontrer un membre de son équipe.

3.1.2 Déployer des écoutes collaborateurs

Pour être au plus près des attentes des salariés, la CEN facilite leur expression et crée les conditions d'écoute, piliers du management participatif et collaboratif. Ainsi, elle facilite la contribution des salariés à la vie quotidienne des équipes et de l'entreprise, sources de Qualité de Vie et des Conditions de Travail et d'efficacité opérationnelle.

La CEN met en place des dispositifs d'écoute dans une approche directe pour identifier les attentes des salariés et ajuster les démarches mises en œuvre par l'entreprise. Ces dispositifs contribuent à l'engagement et à la fidélisation des salariés. La CEN poursuivra la mise en place des outils tels que :

- ✓ Baromètres sociaux (Diapason, Enquête QVT, sondages spécifiques QVT...) afin de partager les constats
- ✓ Enquêtes ciblées (auprès de certaines populations comme les nouveaux entrants ou à des moments clés du parcours professionnel)
- ✓ Groupes de travail sur des sujets ou projets définis

Des moments de partage seront notamment mis en place afin de permettre aux salariés de s'exprimer sur leur travail, de trouver un soutien, une aide ou collectivement des réponses adaptées aux enjeux et difficultés rencontrées et, notamment remontées dans les différentes enquêtes, en particulier sur la charge de travail (cf. article 3.5).

Ces espaces contribuent à la performance opérationnelle et sociale.

Ces « espaces » d'expression et de partage poursuivront notamment les objectifs suivants :

- ✓ Partager des constats remontés à travers les baromètres sociaux, par les représentants du personnel, identifier l'origine des difficultés rencontrées
- ✓ Apporter des propositions de solutions
- ✓ Libérer la parole
- ✓ Donner du sens au travail par l'engagement de tous et en responsabilisant la hiérarchie dans le cadre d'un management bienveillant

Les participants seront fonction des sujets à traiter : par métier, par équipe, par groupe de collaborateurs partageant une préoccupation commune (exemple : nouveaux entrants).

Selon les situations, l'ensemble de la population pourra participer ou bien un échantillon représentatif, composé de volontaires et/ou de personnes sollicitées au regard de leur parcours, compétences...

Dans la mesure du possible, les relations hiérarchiques au sein d'un même groupe seront évitées.

L'organisation des échanges sera fonction des thèmes à traiter : dans le cadre d'une réorganisation en cas de MIH (mesure de l'impact humain), suite à chaque enquête QVT ou baromètre social...

A l'issue, les résultats de ces moments d'échange et les suites données seront partagés en CSE.

3.2 Favoriser un management individualisé en fonction des besoins de chacun et intégrant les différences générationnelles

3.2.1 Accompagner les nouveaux entrants

L'accompagnement des nouveaux entrants est un enjeu clé pour l'entreprise.

L'expérience candidat vise à promouvoir l'écoute, la proximité et le suivi. Pour ce faire, le processus de recrutement est communiqué en amont et chaque candidat bénéficie d'un suivi avec le chargé de recrutement jusqu'à la finalisation du processus d'embauche.

Cette expérience se poursuit avec le processus d'on-boarding qui permet au futur collaborateur de créer le lien avec l'entreprise dès son embauche et avant même son entrée dans l'entreprise. Il lui permet d'avoir accès à certaines informations de l'entreprise, d'avoir connaissance de son parcours d'intégration et ainsi de mieux préparer son arrivée. Il permet aussi au manager d'être impliqué dans les étapes clés (arrivée, période d'essai, ...), d'organiser l'intégration au sein de l'équipe et de construire dès l'embauche la relation avec son futur collaborateur.

Un parcours d'intégration est mis en place qui combine à la fois connaissance de l'entreprise et parcours de formation.

Ce parcours prévoit une journée d'accueil au cours de laquelle des directions métiers viennent présenter leurs activités et apporter les informations nécessaires sur le fonctionnement de l'entreprise en matière notamment de conformité, sécurité, RH, Une rencontre avec les membres du directoire est également organisée.

Le parcours de formation est adapté aux besoins de chaque nouvel entrant en fonction de son profil afin qu'il acquière les compétences nécessaires à l'exercice de son métier.

En complément, chaque nouvel entrant est suivi et accompagné dans sa montée en compétences par son manager. En agence, le collaborateur est également accompagné sur le terrain par une équipe de moniteurs.

Des entretiens tripartites (RH, manager et collaborateur) sont organisés afin de suivre sa montée en compétences, sur la base du référentiel d'activité.

Les alternants font eux aussi l'objet d'un suivi personnalisé tout au long de leur parcours. La création d'un poste de chargé de développement alternance et stages, dédié au recrutement et au suivi, marque cette volonté de construire une relation individualisée et ce, dès l'embauche. Sur le terrain, chaque alternant est accompagné par un tuteur, lui-même formé à l'accompagnement.

Un suivi tripartite avec l'alternant, le tuteur et la RH est mis en place trimestriellement par le chargé de développement alternance et stages pour assurer la qualité de l'intégration et du suivi des étudiants.

L'évaluation de la performance commerciale des alternants devra tenir compte du temps nécessaire à la montée en compétences.

3.2.2 Accompagner les seniors

Compte tenu de l'allongement de la durée du travail et du report de l'âge légal de départ en retraite, l'entreprise convient d'apporter une vigilance particulière sur la dernière partie de carrière des collaborateurs.

Dans le cadre d'un suivi personnalisé, un entretien sera organisé à partir de 55 ans avec chaque salarié concerné afin d'identifier son projet, ses besoins et proposer un accompagnement adapté à la situation de chacun :

- Maintien dans l'emploi : mise en place d'une formation métier, mobilité géographique, ...
- Mobilité fonctionnelle, ...
- Transmission des connaissances : accompagnement pour favoriser le transfert de savoir-faire intergénérationnel, mécénat de compétences, ...
L'entreprise identifiera les collaborateurs appétents et en capacité d'accompagner des nouvelles recrues ou des nouvelles nominations afin de leur proposer une formation adaptée et de les solliciter en fonction des besoins.
- Préparation à la retraite : formation, réduction progressive du temps de travail, ...

Un point annuel sera organisé à partir de 60 ans avec le gestionnaire de carrière afin de suivre les actions engagées.

3.3 Accompagner les managers

3.3.1 Programme de développement managérial collectif, individuel et formation des nouveaux managers

Le manager est au cœur de la relation professionnelle. Le développement de ses compétences est un enjeu clé pour lui permettre d'accompagner collectivement et individuellement ses collaborateurs, au quotidien et dans les moments clés (transformation, crise, ...).

La création et la mise en œuvre d'un programme de développement managérial répond à cette ambition en apportant à chaque manager une offre de formation et de services adaptée à ses besoins.

Cette offre de formation évolue en fonction de l'actualité et des projets de l'entreprise afin d'apporter aux managers les outils nécessaires à une gestion efficace de ces situations : conduire un changement, manager dans l'incertitude, manager une équipe en mode hybride, animer un collectif, ...

Au-delà de ces modules de formation au management collectif, un module spécifique sur le management individualisé est mis en place. Identifier les besoins de chaque collaborateur pour individualiser les accompagnements, tel est l'enjeu de ce module. Il doit permettre à chaque manager de construire des plans d'actions individualisés afin de favoriser les montées en compétences et de réduire les écarts de performance au service du collectif.

En complément, une offre « à la carte » coconstruite sur la base de leurs besoins est proposée aux managers pour leur permettre de progresser sur la prise de parole en public, la mise en place d'une communication managériale plus impactante, la gestion de situations difficiles ou conflictuelles, la conduite d'entretiens d'évaluation des compétences,

Une formation dédiée spécifiquement aux primo managers est également mise en place à la nomination pour leur apporter les fondamentaux du management. Un coaching de prise de fonction complète ce dispositif pour accompagner individuellement et au plus près ces nouveaux managers dans leurs premiers actes managériaux (briefs collectifs, entretiens individuels, ...).

Enfin, au sein de la DRH, une fonction est dédiée à l'accompagnement et au développement des managers.

3.3.2 Renforcement du soutien et de l'accompagnement des managers

Afin de favoriser l'ancrage des acquis et pratiques, un service d'assistance téléphonique est mis à disposition de l'ensemble des managers. Des coachs sont à leur écoute pour les soutenir et les aider dans la gestion de toute situation managériale.

3.4 Promouvoir la cohésion autour de la raison d'être de l'entreprise

Inscrite dans ses statuts, la raison d'être de la CEN donne à chaque collaborateur le sens de sa mission : « *Pionnière de l'épargne, de la pédagogie financière, et du logement social, engagée pour l'attractivité et la croissance durable de la Normandie, la Caisse d'Epargne Normandie accompagne les habitants, les entrepreneurs et les acteurs économiques dans leurs parcours de vie et leurs projets* ».

En déclinaison de cette raison d'être, l'expérience collaborateur et les enjeux environnementaux et sociaux font partie des engagements de la Caisse d'Epargne Normandie.

Il s'agit de répondre aux attentes de notre temps, notamment en contribuant à la réduction de l'empreinte carbone et en favorisant l'inclusion et la solidarité.

L'engagement de la CEN en matière de diversité est porté par l'accord relatif à l'égalité professionnelle et à la diversité.

Pour permettre à chacun de s'engager et pour favoriser l'esprit d'équipe et la responsabilisation de chacun, la CEN propose aux collaborateurs qui le souhaitent de prendre part à la mise en œuvre d'actions collectives en faveur de la réduction de l'empreinte carbone, de l'inclusion, et de la solidarité sur notre territoire.

Ainsi, deux thématiques sont proposées à tous :

- La sensibilisation et la mise à disposition d'outils pour la réduction de l'empreinte carbone : L'entreprise met tout en œuvre pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux sociétaux liés au climat et aux actions possibles à la portée de chacun et de l'entreprise. Ce plan d'actions « ENGAGÉS VERT DEMAIN » est décliné de la façon suivante :
 - ✓ Des guides et outils sur l'intranet,
 - ✓ Des animations et des actions concrètes, notamment à l'occasion des semaines du développement durable, (exemple : challenge Energic, « clean day », ...),
 - ✓ Des tableaux de bord projet empreinte carbone au niveau de l'entreprise,
 - ✓ Des actions de sensibilisation.

Des aides financières sont également mises en place dans le cadre des accords NAO pour favoriser la transition énergétique et inciter à la mobilité douce.

Le télétravail mis en place dans l'entreprise contribue également à la réduction de l'empreinte carbone.

- La sensibilisation et l'engagement des collaborateurs pour des actions d'inclusion et de solidarité :

L'ambition de la CEN est d'aller vers une meilleure inclusion de tous sur notre territoire et pour ses habitants.

A ce titre, l'ensemble des collaborateurs est régulièrement invité à participer à des actions solidaires, telles que :

- Des parrainages de personnes sans emploi : seniors, et/ou RQTH, et/ou, bénéficiaires du RSA pour leur permettre de reprendre confiance et de favoriser leur inclusion dans la vie professionnelle,
- Des marrainages de collégiennes de Quartiers Priorité de la Ville QPV pour leur donner envie de poursuivre leurs études et les sensibiliser aux métiers d'avenir,
- Des présentations des métiers de la banque dans les écoles,
- Des collectes de vêtements en faveur des publics éloignés de l'emploi,
- Des intégrations « vis ma vie » dans l'entreprise de publics en situation de handicap et en recherche d'emploi tel que l'évènement DuoDay,
- etc...

Une Semaine de la Solidarité est organisée annuellement, lorsque cela est possible, pour donner la possibilité aux salariés qui le souhaitent de s'engager pour une cause et de participer pendant une journée sur une mission déterminée au sein d'une des associations référencées par l'entreprise.

Enfin, une commission RSE interne, composée de collaborateurs de tous les pôles de l'entreprise, permet un partage des actions menées, une remontée des propositions des collaborateurs pour enrichir et adapter le plan d'actions de la CEN et favoriser l'engagement de tous.

3.5 Gérer le temps de travail et l'organisation des activités au sein de l'équipe

La gestion du temps de travail et l'organisation des activités au sein des équipes relèvent de la responsabilité managériale. Ces sujets font l'objet d'échanges individuels et collectifs nécessaires au bon fonctionnement.

Ces échanges peuvent permettre d'anticiper et de mieux gérer des augmentations ponctuelles d'activité, des imprévus, notamment en revoyant les priorités. Au besoin, le manager sollicite sa hiérarchie.

Comme le précise l'accord de Branche, la notion de charge de travail ne renvoie pas uniquement à une quantité de travail mais aussi aux conditions dans lesquelles elle se réalise et à la manière dont elle est ressentie par le salarié.

Il importe de faire de la charge de travail un objet d'échanges. Ces échanges permettront d'identifier les éléments qui concourent à la charge de travail, soit en l'accroissant, soit en la réduisant, afin de dégager des pistes d'actions contribuant à une meilleure régulation de ladite charge. Le manager prendra notamment en compte, dans l'organisation du travail des équipes, les augmentations ponctuelles d'activité, les imprévus, notamment en revoyant les priorités ou en initiant des ajustements. Au besoin, le manager pourra solliciter sa hiérarchie pour mettre en œuvre des actions de régulation. En lien avec sa ligne managériale, il pourra, si nécessaire, prendre en compte ces situations particulières dans l'évaluation des résultats.

Pour pallier une absence longue au sein d'une unité, il est mis en place des solutions de remplacement adaptées en fonction de l'emploi concerné.

Ainsi, lors d'absences pour congé maternité sur les emplois de Chargés de clientèle particuliers ou Gestionnaire de clientèle patrimoniale, le portefeuille concerné sera transféré à la banque digitale dans la limite des capacités de prise en charge de celle-ci. Cette solution n'est pas exclusive, le remplacement peut également être assuré par une personne ayant les compétences missionnée pour cela.

Sur les emplois de manager ou de spécialiste, une mission temporaire de remplacement, sur tout ou partie des activités du salarié absent sera proposée à un autre collaborateur en capacité d'assurer celle-ci.

4. ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS ET ADAPTER L'ORGANISATION ET L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Les parties sont conscientes de la nécessité d'adapter les organisations pour répondre aux profondes mutations sociétales, technologiques et environnementales, et aux attentes de la clientèle.

4.1 Simplifier les process et accompagner les salariés dans l'appropriation des nouveaux usages des outils numériques

4.1.1 Revue des process

Dans une démarche d'amélioration continue des process, les différentes fonctions de l'entreprise s'assurent de l'adéquation continue de leurs processus aux différentes évolutions.

La finalité de la démarche est de simplifier, de fiabiliser et d'automatiser les process autant que possible dans un objectif d'amélioration des conditions de travail et du service à la clientèle.

Dans ce cadre, la CEN veille en priorité à :

- Identifier et traiter les dysfonctionnements perçus comme des irritants qu'il s'agisse d'irritants clients ou d'irritants collaborateurs qui impactent directement ou indirectement les conditions de travail (outils mis à disposition, espaces de travail, process...).
- Poursuivre le processus de simplification et de transparence des schémas délégataires afin de permettre à chacun de connaître précisément le périmètre de ses délégations (délégation risque, crédit et remises tarifaires...).

A cette occasion, chaque fois que possible, certaines activités du réseau sont centralisées pour les décharger d'activités chronophages, ou d'activités peu fréquentes et difficilement maîtrisées de ce fait.

4.1.2 Démarche de limitation des mails

Les parties rappellent qu'il est important d'adopter une gestion efficace de sa messagerie et qu'il convient de choisir le bon canal pour communiquer.

Il est parfois plus opportun d'envoyer un message instantané, d'appeler ou d'aller voir directement la personne avant de lui envoyer un mail.

Un appel téléphonique est en effet souvent plus simple et plus rapide, mais surtout plus convivial.

Il est par ailleurs rappelé l'importance de cibler les bons destinataires lors de la rédaction et de l'envoi d'un mail. Les destinataires sont ceux dont on attend une action et les personnes en copie doivent l'être pour une raison précise.

Une charte sur les bonnes pratiques de la messagerie électronique sera mise à disposition des collaborateurs.

4.1.3 Acculturation aux outils numériques

La CEN s'assure de la maîtrise des outils de travail par les salariés grâce à la formation, au partage des pratiques et des usages liés aux outils numériques et collaboratifs professionnels (Teams, ...) et aux outils digitaux clients (visio clients ...).

Dans ce cadre, la CEN est particulièrement attentive à la prise en main et à l'intégration des outils collaboratifs dans l'activité au quotidien. Elle aide les salariés à s'appropriier ces outils (nouveaux comme déjà existants) et à les utiliser à bon escient en poursuivant les actions déjà engagées : formations, webinaires, classes virtuelles Office 365, accompagnement à la transformation digitale...

L'entreprise met également à disposition de l'ensemble des salariés, en libre-service, des formations DATA sur l'utilisation des données numériques et de l'intelligence artificielle.

Par ailleurs, la CEN a lancé le programme #ELISA (Et l'informatique s'améliore) dès 2021 afin d'identifier les difficultés terrains relatives aux outils informatiques et résoudre les problématiques.

Ce programme a pour but d'identifier les problèmes informatiques du réseau au quotidien, corriger sur place les outils d'équipement (imprimante, scanner...) lorsque cela est possible et réaliser des démonstrations concrètes directement sur le poste de travail du conseiller, afin de lui donner les clés pour faciliter l'utilisation du poste de travail.

Il peut également être proposé des ateliers d'acculturation sur certaines technologies ou nouveaux outils. Par exemple, la Direction Data et Pilotage organise des ateliers sur Power BI dans l'objectif d'apporter un accompagnement au plus près des besoins des utilisateurs.

4.2 Anticiper et accompagner les transformations et les nouveaux modes de travail

Une attention particulière est portée aux effets des évolutions d'organisation sur les conditions d'exercice de l'activité des salariés et donc sur la qualité de vie et les conditions de travail.

4.2.1 Accompagnement des transformations

Pour accompagner les transformations, l'entreprise structure les modalités de mise en place de réorganisations impactantes en s'appuyant sur les principes ci-après :

- Une anticipation des changements en s'appuyant sur les démarches MIH (Mesure des Impacts Humains) ou TACT (Tracer et Anticiper la Conduite des Transformations) mises en place par BPCE et reprises au sein de l'entreprise ;
- La mise en place de pilotes avant généralisation selon la nature du projet ;
- L'association, autant que possible, des collaborateurs à la réflexion et à la mise en œuvre des projets ;
- Le déploiement d'une communication porteuse de sens sur les différentes étapes du projet ;
- L'accompagnement du changement pour favoriser l'appropriation de la nouvelle organisation par chaque collaborateur et sa réussite ;
- Un bilan permettant de suivre la mise en œuvre concrète du projet (bilan quantitatif, qualitatif, retour d'expérience).

4.2.2 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 télétravail à domicile est devenu une pratique courante pour certains métiers. Il fait l'objet d'un accord spécifique au sein de la CEN.

L'entreprise a également souhaité déployer, au travers d'un accord d'entreprise, un dispositif d'horaires variables pour les salariés non-cadres et cadres intégrés des fonction supports afin de répondre au souhait de chacun de bénéficier d'une certaine latitude et autonomie dans l'organisation et la gestion de son temps de travail, en considération notamment d'aspirations et

d'impératifs personnels, tout en tenant compte des contraintes indispensables au bon fonctionnement des services.

4.2.3 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 salariés.

A ce titre, la CEN est dotée d'un accord d'entreprise relatif aux modalités d'exercice du droit à la déconnexion et à l'accompagnement dans l'utilisation des outils numériques.

Elle propose également un e-learning à l'attention des salariés pour les sensibiliser au droit à la déconnexion et prévenir les risques sur la santé liés à l'hyperconnexion et au déséquilibre vie professionnelle / vie personnelle.

4.3 Adapter l'environnement physique de travail

4.3.1 Adaptation des espaces agences et sites administratifs

Dans le cadre du présent accord, la CEN s'engage à prendre en compte les évolutions de l'organisation du travail et des métiers dans l'aménagement des espaces de travail. Sont notamment visées les nouvelles formes de travail incluant le télétravail et le besoin de coopération.

Par ailleurs, l'ergonomie au poste de travail, tant dans sa conception que son aménagement, prendra en compte plus particulièrement la prévention des Troubles Musculosquelettiques TMS sur la période de l'accord.

Un process transverse entre les équipes de la CEN prévoit également un suivi spécifique des aménagements de poste validés par la médecine du travail.

Afin de prendre en compte la place importante du numérique dans les relations de travail et les modes de travail, les outils numériques (matériels, applicatifs ...) mis à leur disposition, les salariés sont régulièrement questionnés dans une perspective d'amélioration continue tenant compte de l'évolution des usages. Il est notamment prévu de structurer et de renforcer le partage des bonnes pratiques dans l'utilisation des outils numériques, permettant ainsi de gagner en efficacité et confort de travail et éviter les disparités dans les modes d'utilisation.

Enfin, l'adaptation continue de l'environnement de travail prend en compte notamment les impératifs de sobriété énergétique, participant ainsi à la responsabilité sociétale de l'entreprise.

Lors des rénovations d'agences ou des sites administratifs, l'entreprise prend en compte les évolutions de l'organisation du travail avec notamment les mesures suivantes :

- Adaptation des espaces en agences :
 - Lorsque cela est possible, création d'un espace partagé dans les agences dans le cadre des rénovations pour permettre un travail collaboratif ;
 - Création d'un bureau accueil/réception avec un bureau électrique qui permet :
 - La gestion du flux clients le matin (bureau en position haute) ;
 - La réception des clients en RDV l'après-midi (bureau en position basse) ;
 - D'adapter la position du bureau pour les personnes à mobilité réduite ;
 - Gestion des flux clients :

- Afin de traiter la gestion du flux clients le matin et l'après-midi, les rideaux métalliques sont supprimés et sont remplacés par des parois vitrées ;
 - La suppression de ces rideaux par la création d'un SAS permet également d'améliorer le confort thermique des salariés et la sécurité.
- Adaptation des espaces sur les sites administratifs
 - Création d'open-space en intégrant un traitement acoustique pour faciliter le travail collaboratif ;
 - Création d'espaces pour permettre aux salariés de s'isoler pour réaliser ou participer à des réunions physiques ou à distance.

De manière complémentaire, la CEN développe depuis 2020 la démarche « diagnostic agences » qui a pour objectif de réaliser une vérification de la qualité des locaux de nos agences et de l'environnement de travail des collaborateurs. Il est basé sur des points de contrôle portant sur :

- La propreté ;
- Le rangement ;
- L'état du bâtiment ;
- L'accessibilité physique ;
- Le respect des obligations réglementaires.

Les visites sont réalisées par un cabinet externe, garantissant ainsi l'impartialité et l'objectivité du contrôle. A l'issue des visites, un rapport par agence permet à chaque direction et au manager de l'agence de mener les actions nécessaires pour traiter les non-conformités.

4.3.2 Rôle de la CSSCT

Les représentants du personnel veillent également à la bonne adaptation des locaux de l'entreprise à l'activité.

Notamment au travers des circuits de visites organisés par l'entreprise, les membres de la CSSCT remontent les dysfonctionnements constatés dans les locaux de l'entreprise ainsi que leurs suggestions et propositions d'améliorations. Ces remontées constituent un canal supplémentaire pour la Direction dans l'optimisation de l'aménagement des espaces.

5. PILOTER ET ANIMER LA QVCT

5.1 Rôle et animation des différents acteurs

Par cet accord, la CEN souhaite rappeler que l'ensemble des acteurs de l'entreprise contribue à la mise en œuvre et au suivi des actions relatives à la QVCT :

- **La Direction** porte et incarne cette politique sur son territoire en cohérence avec son socle culturel et son management. Elle donne les impulsions nécessaires à la réalisation des actions prévues dans cet accord.
- **Les Ressources Humaines** conseillent et soutiennent les directions métiers, le management ainsi que les salariés. Elles promeuvent et animent la politique de Qualité de Vie et des Conditions de Travail dans l'entreprise et elles en sont les garantes. Elles assurent la communication aux salariés, et veillent au déploiement des actions.
- **Un référent QVCT** est nommé dont les missions sont de coordonner toutes les actions 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.

- **La communauté QVCT BPCE** : le référent QVCT participe aux échanges et web conférences ainsi qu'aux rencontres annuelles organisées par la communauté QVCT du groupe BPCE pour un partage des bonnes pratiques en matière de QVCT.
- **Les représentants du personnel** participent à l'écoute sociale et contribuent à diffuser à l'ensemble des salariés les dispositifs du présent accord.
Ils ont un rôle essentiel dans la mise en œuvre de la démarche. Ils sont force de propositions et contribuent activement à la promotion de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail. Ils sont régulièrement informés et/ou consultés par la direction sur les sujets Qualité Vie et des Conditions de Travail, et notamment à l'occasion de la consultation annuelle relative à la politique sociale.
- **L'ensemble de la ligne managériale** est un acteur important de la politique Qualité de Vie et des Conditions de Travail. Elle veille à des relations de travail sereines, porte le sens, clarifie le rôle de chacun. Elle assure une écoute quotidienne individuelle et collective propice au bien-vivre au travail. Elle développe l'autonomie du salarié, encourage la prise d'initiative et le responsabilise. Le manager est également un acteur de la prévention, par la détection de situation à risque et de l'accompagnement du salarié.
- **Le salarié** contribue à la Qualité de Vie au Travail tant pour lui-même que pour ses collègues. L'entreprise facilite les démarches participatives et de co-construction, visant le partage des pratiques, la remontée d'informations et la cohésion du collectif.

5.2 Plan de communication annuel

5.2.1 Information, réunion sur les dispositifs QVCT

Dans une volonté d'accompagner les collaborateurs vers une meilleure qualité de vie au travail, la CEN s'engage à proposer un programme annuel riche d'évènements, conférences et ateliers thématiques spécifiques à l'environnement de travail.

L'entreprise déploie par ailleurs chaque année des actions dans le cadre de la semaine de la QVCT.

5.2.2 Partage des informations et actions QVCT au sein des équipes

L'expression des salariés sur la QVCT est importante et leur permet d'être acteurs des améliorations à apporter dans leurs conditions de travail. A cette fin, la CEN s'engage à ce que des sujets de QVCT soient abordés lors de briefs au sein de chaque équipe dans le cadre d'un plan annuel. Dès 2023, un temps d'échange sera consacré aux actions à engager suite au baromètre Diapason.

5 INFORMATION AUX SALARIES

Une information sera faite sur le présent accord à l'ensemble des salariés de l'entreprise. Le présent accord sera notamment mis en ligne sur le site intranet de l'entreprise.

6 MODALITES DE SUIVI ET DE MISE EN ŒUVRE DU PRESENT ACCORD

Une commission sera mise en place afin de suivre l'application du présent accord. Cette commission de suivi sera composée :

- De 2 représentants par organisation syndicale signataire,
- De représentants de la Direction.

Cette commission se réunira chaque année.

En complément de la commission de suivi de l'accord, un bilan de la politique QVCT prévue au présent accord est réalisé chaque année dans le cadre de la consultation du CSE relative à la politique sociale de la CEN.

7 DUREE DE L'ACCORD ET REVISION

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée, à compter du 12 septembre 2023 jusqu'au 30 septembre 2026.

Le présent accord cessera de plein droit à l'échéance de son terme. A cette date, il ne continuera pas à produire ses effets comme un accord à durée indéterminée.

Le présent accord pourra être dénoncé, en totalité ou le cas échéant par article, par un commun accord entre la direction et l'ensemble des organisations syndicales représentatives signataires.

Il pourra aussi être révisé pendant sa période d'application en tout ou partie, à tout moment, par voie d'avenant.

Toute demande de révision devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des parties signataires. Cette lettre devra indiquer les points concernés par la demande de révision et devra être accompagnée de propositions écrites de substitution.

Dans un délai maximum de deux mois à compter de la demande de révision, les parties devront se rencontrer afin d'examiner les conditions de conclusion d'un éventuel avenant de révision.

Pour le reste, il sera fait application des dispositions des articles L 2261-7 et suivants du code du travail.

8 DEPOT ET PUBLICITE

Le présent accord sera, à la diligence de la Direction de la Caisse d'Epargne Normandie, déposé à la Direction régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (Dreets) de Rouen, via la plateforme de téléprocédure Téléaccords, accessible depuis le site www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr

Un exemplaire sera également déposé au greffe du Conseil de Prud'hommes de Rouen.

Le présent accord est fait en nombre suffisant pour remise à chacune des parties et sera communiqué à l'ensemble du personnel par le biais des règles en vigueur dans l'Entreprise.

Enfin, un exemplaire du présent accord sera également transmis à l'adresse numérique de la branche

Fait à Bois-Guillaume, le 12 septembre 2023

Pour la Caisse d'Epargne Normandie :

Madame Maryse VEPIERRE, Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources

DocuSigned by:
 Maryse VEPIERRE
82A6989584BB4EF...

Pour les Organisations Syndicales Représentatives :

La **CFDT** (Confédération Française Démocratique du Travail)
Représentée par :

Le **SNE CGC** (Syndicat National de l'Encadrement – Confédération Générale des Cadres)
représenté par : Monsieur Frédéric MARCHE

DocuSigned by:
 Frédéric MARCHE
8ADC1E53FCA74FE...

Le **Syndicat Unifié / UNSA**
Représenté par :