

Accord d'entreprise relatif à la qualité de vie et des conditions de travail à la Caisse d'Épargne Rhône Alpes

ENTRE LES SOUSSIGNÉES :

- La Caisse d'Épargne Rhône Alpes, dont le siège social est situé à Lyon – Tour Incity – 116 Cours Lafayette, représentée par Monsieur Guillaume ISERENTANT, en sa qualité de membre du directoire en charge du pôle ressources humaines, ci-après dénommée Caisse d'Épargne Rhône Alpes ou CERA ou entreprise

D'une part,

Et,

- L'organisation syndicale CGT représentée par Monsieur Pierre-Yves BERTHAUD, en sa qualité de délégué syndical de la CERA,
- L'organisation syndicale SNE-CGC représentée par Monsieur Thierry RIOU, en sa qualité de délégué syndical de la CERA,
- L'organisation syndicale SU-UNSA représentée par Madame Isabelle BRESSOUX, en sa qualité de déléguée syndicale de la CERA,
- L'organisation syndicale SUD représentée par Monsieur Didier SANCHEZ, en sa qualité de délégué syndical de la CERA,

D'autre part,

IL A ÉTÉ ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

Table des matières

PRÉAMBULE	4
CHAPITRE 1 : LES ACTEURS DE LA QVCT	4
CHAPITRE 2 : L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	5
Article 1 : Environnement physique de travail.....	5
1.1. Aménagement et organisation des espaces de travail et postes de travail.....	5
1.2. Télétravail.....	6
1.3. Affectation géographique	6
Article 2 : Environnement technique de travail	7
2.1. Usage des outils numériques	7
2.2. Choix du canal de communication	7
2.3. Droit à la déconnexion	7
Article 3 : Environnement organisationnel de travail	8
3.1. Charge de travail	8
3.2. Organisations des réunions de travail.....	8
3.3. Pilotage de l'activité commerciale	9
3.4. Accompagnement des transformations.....	9
CHAPITRE 3 : MESURES DE PREVENTION DES RISQUES ET D'ACCOMPAGNEMENT DE LA PRESERVATION DE LA SANTE AU TRAVAIL.....	10
Article 1 : Prévention et traitement des risques professionnels	10
1.1. Les outils de prévention.....	10
1.2. Signalement des risques professionnels	10
1.3. Dispositifs d'écoute et de soutien psychologique.....	11
1.4. Assistantes sociales	11
Article 2 : Suivi et accompagnement des situations individuelles sensibles.....	11
2.1. Maintien du lien avec l'entreprise durant les longues absences et reprise d'activité.....	11
2.2. Dispositifs pour les salariés aidants	12
Article 3 : Prévention et accompagnement des incivilités.....	13
3.1. Formation et sensibilisation des salariés	13
3.2. Recensement et suivi des incivilités.....	14
3.3. Accompagnement des salariés victimes d'une incivilité.....	14
Article 4 : Dispositifs de prévention supplémentaires.....	14
CHAPITRE 4 : L'ORGANISATION DES RELATIONS DE TRAVAIL AU CŒUR DE LA QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL	14
Article 1 : Droit d'expression des salariés	14
Article 2 : Rôle et importance des managers	15
2.1. Le management, facteur clé de la QVCT	15
2.2. Développer un mode de management différencié et collaboratif	15
2.3. Renforcer le soutien et l'accompagnement des managers.....	16
Article 3 : Intégration des nouveaux collaborateurs.....	16

CHAPITRE 5 : AUTRES MESURES VISANT A FACILITER LA CONCILIATION VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVEE	17
Article 1 : Mesures liées à la parentalité	17
1.1. Congé paternité et de l'accueil de l'enfant	17
1.2. Congé d'adoption internationale	17
Article 2 : Mesures favorisant les engagements solidaires et citoyens.....	17
CHAPITRE 6 : DURÉE, PUBLICITÉ ET RÉVISION DE L'ACCORD	18
Article 1 : Durée de l'accord et entrée en vigueur	18
Article 2 : Suivi de l'accord	18
Article 3 : Révision de l'accord	18
Article 4 : Formalités de dépôt et de publicité	18

PRÉAMBULE

La Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) en ce qu'elle se définit comme les actions permettant de concilier amélioration des conditions de travail pour les salariés et performance globale de l'entreprise, constitue un enjeu de performance sociale et économique pour la Caisse d'Épargne Rhône Alpes (CERA).

Cet enjeu d'autant plus fort dans un contexte d'évolution sociétale et économique tel que le connaît le secteur bancaire - concurrence accrue, nouvelles attentes des clients et des collaborateurs, transformation continue des organisations et des métiers, digitalisation... - nécessite d'apporter une attention particulière en matière d'environnement de travail, de santé, de sécurité, de prévention des risques professionnels, et d'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée pour les salariés.

Ainsi, la Direction et les organisations syndicales, convaincues de l'importance d'ancrer une politique de QVCT dans l'entreprise, ont convenu du présent accord.

Les réflexions autour de la QVCT ne sont pas nouvelles à la CERA, qui a mis en place plusieurs actions menées de façon continue depuis de nombreuses années afin de favoriser les conditions de vie au travail des salariés. Aussi, cet accord d'entreprise relatif à la QVCT pérennise d'une part les dispositifs mis en place au cours des années précédentes, améliore d'autre part certains dispositifs existants et enfin développe de nouvelles actions.

La QVCT s'inscrit à travers l'engagement de tous, à tous les niveaux de l'entreprise et dans une cohérence globale notamment avec l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 et l'accord de la Branche des Caisses d'Épargne signé le 1^{er} juillet 2022.

CHAPITRE 1 : LES ACTEURS DE LA QVCT

La mise en œuvre d'une politique de QVCT repose sur une responsabilité collective et transverse pouvant mobiliser des acteurs internes et externes qui jouent un rôle dans la construction et la déclinaison opérationnelle de cette politique QVCT.

La direction générale de l'entreprise impulse cette politique au sein de l'entreprise et sur son territoire, en cohérence avec son socle culturel et son management. Avec le concours de l'ensemble des acteurs, elle donne du sens et assure, en responsabilité, la communication et la déclinaison du présent accord par la mise en œuvre d'actions concrètes favorisant l'amélioration de la QVCT de tous. Elle accompagne chacun des acteurs et particulièrement le management par la mise à disposition de moyens.

La direction des ressources humaines de l'entreprise (DRH) conseille et soutient les directions métiers, le management ainsi que les salariés. Elle promeut et anime la politique en faveur de la QVCT dans l'entreprise et elle en est le garant. Elle assure la communication aux salariés, et veille au déploiement des actions. Elle dialogue sur ce thème avec les institutions représentatives du personnel.

L'ensemble de la ligne managériale est un acteur important de la politique de la QVCT. 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 et favorise l'équilibre vie professionnelle et vie privée. 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 situations à risque et de l'accompagnement du salarié vers les autres acteurs de la prévention.

Le salarié contribue tant pour lui-même que pour ses collègues à un climat de travail respectueux afin que chacun puisse travailler dans les meilleures conditions.

Le référent Qualité de Vie au Travail et Handicap est chargé de l'animation, de la promotion et de la prévention au quotidien ainsi que de la coordination des différents acteurs. Cinq correspondants QVCT sont identifiés sur le territoire de l'entreprise pour relayer les actions, animations et promotions de la QVCT.

Les représentants du personnel, et plus particulièrement les membres de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT), portent une attention particulière aux conditions de travail des salariés et à leur amélioration, sont associés à la prévention des risques professionnels, sont des capteurs et relais en termes d'identification de situations à risque, qu'elles soient individuelles ou collectives.

Les référents en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes sont chargés de prévenir, d'informer et d'accompagner les collaborateurs en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Les services **de prévention et de santé au travail** ainsi que **les assistantes sociales**, informent, orientent et accompagnent également les salariés en matière de QVCT, chacun dans leur domaine spécifique.

CHAPITRE 2 : L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Article 1 : Environnement physique de travail

1.1. Aménagement et organisation des espaces de travail et postes de travail

Les parties signataires reconnaissent que l'environnement de travail et les conditions matérielles d'exercice des métiers participent à la qualité de vie et à l'amélioration des conditions de travail.

Lorsque cela s'avèrera nécessaire, dans le cadre des futurs projets de rénovation ou réaménagement des espaces de travail, la Caisse d'Épargne Rhône Alpes pourra consulter, en amont, un ergonomiste afin de concevoir des espaces permettant à chaque collaborateur de travailler dans un cadre fonctionnel et adapté aux personnes et à l'emploi occupé.

La CSSCT désignera en son sein trois de ses membres qui seront associés, sauf situations particulières, aux avant-projets des travaux envisagés pour les projets les plus structurants (ex : délocalisations d'agences...).

Par ailleurs, la Caisse d'Épargne Rhône Alpes proposera l'intervention d'un ergonome pour que celui-ci prodigue des conseils de postures physiques aux collaborateurs.

1.2. Télétravail

Il est indiqué que, dans le cadre du télétravail, l'entreprise rembourse, sous certaines conditions, aux salariés en télétravail du mobilier de bureau. En outre, pour les salariés reconnus travailleurs handicapés qui bénéficient d'un aménagement de poste de travail sur leur lieu habituel de travail, ceux-ci peuvent bénéficier d'un aménagement adapté pour leur domicile où s'exerce leur télétravail, sous réserve de la faisabilité technique et organisationnelle.

L'entreprise met également à disposition un guide pratique du télétravail ainsi qu'un kit collaborateur avec les clés du travail à distance, et des conseils pratiques applicables en matière d'ergonomie et d'adaptation de l'environnement au travail à distance.

1.3. Affectation géographique

Les parties conviennent que l'affectation géographique du collaborateur ou sa mobilité doit être organisée, de sorte que celui-ci ne soit pas trop éloigné de son domicile afin de répondre à plusieurs objectifs :

- ✓ Limiter le risque routier et diminuer la fatigue inutile,
- ✓ Favoriser l'équilibre vie professionnelle et vie privée en baissant le temps de transport,
- ✓ Réduire l'empreinte carbone de la CERA lorsque cela est possible,
- ✓ Réduire le coût de transport pour le salarié.

Afin de limiter les trajets domicile/lieu de travail des collaborateurs, la DRH s'engage à porter une attention particulière à l'affectation géographique des collaborateurs lors de leur embauche d'une part et, d'autre part en étudiant les demandes de rapprochement formulées par les salariés dès lors qu'ils remplissent les critères de mobilité. Les demandes de rapprochement formulées par les collaborateurs seront recensées et examinées au regard des postes vacants ou susceptibles de le devenir. Un dispositif sera mis en place afin que les collaborateurs soient davantage acteurs de leur mobilité et puissent aisément transmettre à la DRH leur demande de rapprochement géographique.

Par ailleurs, les déplacements professionnels doivent également être optimisés. Afin de sensibiliser chacun sur les déplacements professionnels, la CERA diffusera un document de bonnes pratiques pour inciter l'ensemble de l'entreprise à réduire ou optimiser les déplacements professionnels des collaborateurs.

Concernant les formations en présentiel, la CERA veillera, quand cela est possible, à les organiser au plus près des bassins d'emploi.

Article 2 : Environnement technique de travail

2.1. Usage des outils numériques

L'usage des outils numériques fait partie intégrante de l'environnement de travail, est indispensable au bon fonctionnement de l'entreprise et concourt au développement de l'autonomie. Il doit se concevoir aussi comme un moyen de faciliter le travail des salariés.

Néanmoins, les parties signataires reconnaissent que l'usage de ces outils numériques ne doit pas se faire au détriment de la qualité de vie au travail et du respect de l'équilibre vie professionnelle et vie privée mais doit au contraire participer à améliorer les conditions de travail des salariés.

La CERA s'engage à proposer des formations, des accompagnements et de l'assistance à l'ensemble des collaborateurs en matière d'utilisation des outils numériques.

De plus, la CERA met en place des dispositifs traçables de recueil d'incidents informatiques par les salariés utilisateurs et veillera à la qualité d'accompagnement du changement des évolutions informatiques.

2.2. Choix du canal de communication

L'utilisation des canaux de communication numériques ne doit pas devenir le seul vecteur d'échanges et se substituer à d'autres formes de communication ou de management. Ainsi, la CERA encourage donc les salariés à recourir aussi, lorsque cela est possible, à des modes de communication directs (appels téléphoniques, échanges de visu).

2.3. Droit à la déconnexion

L'usage intensif des outils numériques et le développement du télétravail peuvent parfois conduire les salariés à avoir le sentiment d'une nécessaire disponibilité hors temps de travail voire d'une obligation de connexion permanente, qui peuvent brouiller la frontière entre vie professionnelle et vie privée.

Aussi, chaque manager doit veiller à assurer à ses collaborateur le droit à la déconnexion pendant les périodes de repos et chaque collaborateur doit également veiller au respect de son propre droit à la déconnexion et à celui des autres dans l'entreprise. Les parties signataires conviennent que pour que le droit à la déconnexion soit effectif, les salariés doivent s'abstenir d'utiliser les outils de communication numériques (notamment l'e-mail) pendant les périodes de repos quotidien et hebdomadaire et de congés. De la même manière, et conformément à la charte des 15 engagements pour l'équilibre des Temps de Vie d'octobre 2017, les managers s'engagent, sauf circonstances exceptionnelles, à ne pas transmettre de sollicitations durant ces périodes, notamment à destination de ceux de leurs collaborateurs équipés d'outils professionnels de communication à distance, susceptibles d'être tentés de les lire sans attendre la fin de leur période de repos.

La DRH invitera chaque manager de l'entreprise, via une campagne annuelle, à tenir un temps de discussion en équipe sur le sujet du droit à la déconnexion. Ce temps d'échange devra être l'occasion pour chaque équipe de se questionner sur son usage des différents canaux de communication et outils numériques et de se fixer des bonnes pratiques, en tenant compte notamment du mode de travail hybride. A cet effet, la Direction mettra à disposition un kit d'animation dans lequel elle rappellera notamment les règles de bonne utilisation des canaux de communication notamment en matière de temporalité.

Article 3 : Environnement organisationnel de travail

3.1. Charge de travail

La charge de travail est la résultante de l'organisation, des moyens mis en œuvre et des attentes de l'entreprise. A ce titre, le rôle de la Direction et de l'ensemble de la ligne managériale en termes de régulation de la charge de travail est essentiel. La notion de charge de travail ne renvoie pas uniquement à une quantité de travail mais aussi aux conditions dans lesquelles elle se réalise ou est vécue. Le manager, quel que soit sa position au sein de la ligne managériale, est attentif, de façon permanente, aux rythmes de l'activité.

L'entretien d'évaluation annuelle sera l'occasion d'aborder la thématique de la charge de travail entre le manager et le collaborateur.

Les situations individuelles et/ou collectives seront prises en compte pour définir le rythme d'activité et adapter le pilotage.

3.2. Organisations des réunions de travail

Sauf urgences ou activités spécifiques, les réunions de travail devront se dérouler dans les plages horaires suivantes :

- Pour les collaborateurs travaillant du mardi matin au samedi matin,
 - entre 8h30 et 18h du mardi au vendredi, et entre 8h30 et 12h30 le samedi lorsqu'elles sont organisées sur le site de travail
 - entre 9h et 17h30 du mardi au vendredi, et entre 9h et 12h00 le samedi, lorsqu'elles sont organisées en dehors du site habituel de travail ou du périmètre de proximité de celui-ci.
- Pour les collaborateurs travaillant du lundi matin au vendredi matin,
 - entre 8h30 et 18h du lundi au jeudi et entre 8h30 et 12h30 le vendredi lorsqu'elles sont organisées sur le site de travail
 - entre 9h et 17h30 du lundi au jeudi, et entre 9h et 12h00 le vendredi, lorsqu'elles sont organisées en dehors du site habituel de travail ou du périmètre de proximité de celui-ci.
- Pour les collaborateurs travaillant du lundi après-midi au vendredi soir,
 - entre 13h30 et 18h le lundi, et entre 8h30 et 18h du mardi au jeudi, lorsqu'elles sont organisées sur le site de travail

- entre 14h et 17h30 le lundi, et entre 9h et 17h30 du mardi au jeudi, lorsqu'elles sont organisées en dehors du site habituel de travail ou du périmètre de proximité de celui-ci.

Le lieu où s'exerce le télétravail est ici considéré comme un site habituel de travail.

Par ailleurs, la Direction rappellera les dispositions relatives à la déclaration et à la récupération des heures effectuées au-delà des heures habituelles de travail.

3.3. Pilotage de l'activité commerciale

La CERA demandera aux managers de privilégier l'utilisation des outils de pilotage mis à disposition par l'entreprise afin d'éviter l'écueil de la multiplication de ces outils pouvant être source de confusion pour les collaborateurs.

3.4. Accompagnement des transformations

La Direction veille aux enjeux sociaux (évolution des métiers, formations nécessaires, charge de travail, etc.) induits par chaque projet important lors de sa préparation en amont, ainsi que lors de sa mise en œuvre.

En lien avec les Directions métiers, la DRH consolide les informations et analyse les impacts RH (effectifs, classifications, ...). Lors de la présentation du projet en CSE, l'accompagnement des salariés est précisé.

Pour les projets de transformation les plus structurants et dans la mesure du possible, la Direction capitalisera, en amont d'un déploiement généralisé, sur la mise en place de pilotes et d'expérimentation afin d'assurer :

- La prise en compte des impacts humains du projet,
- L'association, autant que possible, des collaborateurs à la réflexion, 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, au travers de séances de présentation collective, mais aussi d'entretiens d'écoute individuels,
- Un bilan permettant de suivre la mise en œuvre concrète du projet (bilan quantitatif, qualitatif, retour d'expérience).

CHAPITRE 3 : MESURES DE PREVENTION DES RISQUES ET D'ACCOMPAGNEMENT DE LA PRESERVATION DE LA SANTE AU TRAVAIL

Article 1 : Prévention et traitement des risques professionnels

1.1. Les outils de prévention

La démarche de prévention des risques professionnels, d'amélioration des conditions de travail et de promotion de la qualité de vie au travail s'appuie sur plusieurs outils :

- Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)

La Caisse d'Épargne Rhône Alpes tient à disposition de ses salariés le DUERP qui est un document dans lequel sont recensés l'ensemble des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les collaborateurs de l'entreprise. Une mise à jour de ce document est réalisée chaque année en lien avec la CSSCT.

- Le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact)

La Caisse d'Épargne Rhône Alpes recense et détaille dans ce document les mesures à mettre en œuvre pour l'année suivante en matière de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail. Il est établi à partir de l'évaluation des risques professionnels réalisée annuellement, ou à l'occasion de toute décision d'aménagement modifiant les conditions de travail ou impactant la santé et sécurité des salariés, et enfin en cas d'un événement grave qui nécessite une action spécifique en matière de prévention pour garantir la sécurité, la santé et les conditions de travail des salariés.

1.2. Signalement des risques professionnels

Il est essentiel que les collaborateurs sachent à qui s'adresser lorsqu'ils estiment se trouver dans une situation de risque professionnel. Les salariés ont la possibilité de se rapprocher, en fonction de la nature des difficultés qu'ils rencontrent, de différents interlocuteurs au sein de l'entreprise.

Ces interlocuteurs ont un rôle de régulation et peuvent être mobilisés à différents niveaux en vue de prévenir ou de résoudre une situation individuelle ou collective susceptible de relever d'un risque professionnel.

Les salariés peuvent ainsi prendre attache en interne auprès :

- De leur ligne managériale,
- De leur Responsable Emploi Carrières ou d'autres collaborateurs de la DRH,
- Des Représentants du Personnel,
- Des référents en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Par ailleurs, les collaborateurs peuvent également s'adresser à la médecine du travail.

L'entreprise s'attachera à sensibiliser ses managers à la prévention des risques psycho-sociaux via des actions de formation régulières notamment dans les formations managériales obligatoires.

1.3. Dispositifs d'écoute et de soutien psychologique

La CERA met à disposition de son personnel un service d'écoute, de soutien et d'accompagnement psychologique. Ce service, accessible gratuitement par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, permet au collaborateur d'être accompagné dans un moment difficile de sa vie professionnelle ou privée, de façon anonyme et confidentielle.

En complément, un accompagnement en présentiel avec un psychologue ou un psychologue du travail pourra être proposé par la DRH à un collaborateur lorsque sa situation le nécessite.

1.4. Assistantes sociales

La Caisse d'Épargne Rhône Alpes met à disposition de son personnel les services d'assistantes sociales : écoute, information, orientation, conseil, accompagnement des salariés.

Les assistantes sociales sont soumises au secret professionnel.

Article 2 : Suivi et accompagnement des situations individuelles sensibles

2.1. Maintien du lien avec l'entreprise durant les longues absences et reprise d'activité

2.1.1. Maintien du lien avec l'entreprise pendant les longues absences

Dans le cadre de la Loi santé 2021, et afin de prévenir les risques de désinsertion professionnelle, les salariés de la CERA concernés par une longue absence pour maladie (maladie simple, accident de travail, accident de trajet) peuvent bénéficier d'un entretien professionnel de liaison proposé par la DRH aux salariés en cas d'arrêt de travail de plus de 30 jours. Au cours de cet échange, le salarié pourra poser toutes les questions relatives à son absence. Il recevra toutes les informations sur les visites médicales de pré-reprise, de reprise ainsi que le temps partiel thérapeutique.

2.1.2. Reprise d'activité après une longue absence

Sont considérées comme de longues absences, le congé maternité, le congé d'adoption, le congé parental d'éducation ou toute absence d'une durée d'au moins six mois continus.

Un entretien téléphonique ou en présentiel est organisé entre le Responsable Emploi et Carrières et le salarié concerné. Cet entretien professionnel spécifique, qui fera l'objet d'une formalisation, permet d'identifier les actions permettant au salarié la reprise de son emploi dans les meilleures conditions possibles (formation, aménagement de poste, etc.).

2.2. Dispositifs pour les salariés aidants

Les événements de la vie personnelle peuvent avoir une incidence sur la vie professionnelle et nécessiter une ou des absence(s) plus ou moins longue(s) du poste de travail. L'entreprise a la volonté d'accompagner ses salariés en cas de situation familiale difficile et souhaite rappeler ici les dispositifs légaux et maintenir les dispositifs conventionnels appliqués dans l'entreprise :

- L'aménagement de l'organisation du travail, lorsque cela est possible, notamment via le télétravail, ou encore l'aménagement des horaires,
- La mobilisation des différents congés permettant de s'absenter de l'entreprise :
 - **Le congé de proche aidant** : il permet de s'absenter pour s'occuper d'un proche, qu'il soit handicapé ou en perte d'autonomie.
 - **Des autorisations d'absences rémunérées** sont de plus octroyées par l'entreprise, dans la limite de trois jours par proche aidé, sur toute la durée de la carrière du salarié au sein de la CERA (fractionnables par demi-journées, sur justificatifs) pour permettre la réalisation des démarches suivantes : démarches administratives pour le placement du proche aidé, suivi médical concernant le proche aidé, rendez-vous avec la CAF au sujet du congé de proche aidant. Le bénéfice de ces autorisations d'absence sera subordonné à la production des justificatifs identiques à ceux nécessaires pour le bénéfice du congé proche aidant.
 - **Le congé de solidarité familiale** : il permet de s'absenter pour assister un proche en fin de vie.
 - **Le congé de présence parentale** : il permet de s'absenter pour s'occuper d'un enfant à charge dont l'état de santé nécessite une présence soutenue et des soins contraignants.
 - **Le bénéfice du don de jours de repos** : La Direction s'engage à organiser le don de jours de repos à la demande d'un salarié, sous réserve qu'il ait précédemment utilisé les jours épargnés dans son compte épargne temps, le cas échéant, ou les dispositifs d'absences prévus légalement ou conventionnellement, qui justifiera de l'un des critères d'éligibilité prévus légalement :
 - a) Être salarié parent d'un enfant gravement malade, de moins de vingt ans victime d'une maladie, d'un handicap ou d'un accident d'une particulière gravité qui nécessite des soins et une présence continue.
 - b) Être salarié parent d'un enfant de moins de 25 ans décédé ou ayant eu à charge de manière effective et permanente un proche de moins de 25 ans décédé.
 - c) Être salarié proche aidant qui vient en aide à un proche en situation de handicap (avec une incapacité permanente d'au moins 80 %) ou un proche âgé et en perte d'autonomie.

Chaque salarié pourra donner jusqu'à 2 jours de repos, toute nature confondue, y compris en provenance du Compte Epargne Temps, par appel au don. Le nombre de jours de repos obtenu par le biais de ce dispositif ne pourra dépasser 50 jours par an

par bénéficiaire. Par ailleurs, la Direction s'engage à abonder à concurrence de 10 jours par an l'appel au don formulé par les collaborateurs dont la situation correspond aux cas indiqués ci-dessus.

- **Les autorisations d'absences rémunérées pour l'accompagnement de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé** : L'Accord collectif national en faveur de l'emploi et de l'égalité des chances des personnes en situation de handicap du 22 décembre 2022 prévoit, afin d'aménager les situations de travail et accompagner la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), des autorisations d'absences rémunérées dans la limite de deux jours (fractionnables par demi-journées) 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. La CERA s'inscrit dans le cadre de cet accord qui précise que chaque entreprise de la Branche Caisse d'Epargne est libre de porter ce volume à 3 jours et il est donc décidé que les salariés concernés ont droit à des autorisations d'absences rémunérées dans la limite de trois jours par an (fractionnables par demi-journées, sur justificatifs) pour permettre la réalisation des démarches susvisées.

Une communication annuelle sera faite à l'ensemble des salariés pour rappeler l'existence de ces dispositifs légaux et conventionnels proposés par l'Entreprise pour l'accompagnement des salariés aidants et les démarches à entreprendre pour mobiliser ces dispositifs. En complément, l'entreprise promeut les différents services proposés via BPCE Mutuelle et la Caisse Générale de Prévoyance.

Par ailleurs, la cellule d'écoute, de soutien et d'accompagnement psychologique peut également être sollicitée ainsi que les assistantes sociales.

Article 3 : Prévention et accompagnement des incivilités

3.1. Formation et sensibilisation des salariés

Les parties signataires conviennent que le secteur bancaire fait face à un phénomène croissant d'incivilités à l'encontre des salariés, y compris sur les réseaux sociaux.

Pour prévenir les conséquences de ce phénomène, les collaborateurs de la CERA en contact direct avec la clientèle bénéficient de formations pour prévenir les incivilités, à savoir :

- Comment prévenir et gérer des actes inciviques
- Comprendre les mécanismes des incivilités et accompagner ses collaborateurs (à destination des managers)

Cette dernière formation sera dispensée régulièrement aux managers des collaborateurs en lien direct avec la clientèle.

3.2. Recensement et suivi des incivilités

Les incivilités sont déclarées par le salarié via le renseignement d'un questionnaire qui fait l'objet de mises à jour périodiques. Ces déclarations permettent de connaître les circonstances de l'incivilité et d'envisager d'éventuelles actions pour qu'elles ne se reproduisent plus.

Un bilan est présenté en CSSCT.

3.3. Accompagnement des salariés victimes d'une incivilité

Les salariés victimes d'une incivilité bénéficient d'un accompagnement des différents acteurs de l'entreprise que sont la hiérarchie, la DRH, le Département Sécurité des Personnes et des Biens, la cellule de soutien psychologique, et les Services de Prévention et de Santé au Travail.

Le cas échéant est déployé un renfort temporaire de sécurité, la cessation de la relation commerciale, la fermeture temporaire de l'agence.

Une attention particulière sera portée aux membres de l'équipe au sein de laquelle s'est produite l'incivilité.

Article 4 : Dispositifs de prévention supplémentaires

En complément des dispositifs existants, la Caisse d'Épargne Rhône Alpes proposera des cycles d'information et de sensibilisation sur différentes thématiques en lien avec les sujets de santé et du bien-être (addictions, sommeil, parentalité...), sous forme de conférences, webinaires ou ateliers, en particulier à l'occasion de la semaine de la QVCT.

CHAPITRE 4 : L'ORGANISATION DES RELATIONS DE TRAVAIL AU CŒUR DE LA QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Article 1 : Droit d'expression des salariés

Les salariés bénéficient d'un droit d'expression directe ou collective sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation de leur travail, ce droit s'exerçant sur les lieux et pendant le temps de travail.

Aussi, la CERA favorise la mise en place d'échanges réguliers entre les collaborateurs et leurs responsables, et éventuellement d'autres Directions intéressées, échanges qui sont essentiels pour favoriser et permettre l'expression de chacun et la prise en compte des propositions, interrogations et retours formulés.

Les nouveaux entrants rencontrent au cours de leur parcours d'intégration des membres des différentes directions de l'entreprise dont ceux de la DRH, et du Département Sécurité des Personnes et des Biens.

Le parcours école des managers prévoit également un temps dédié pour des rencontres entre les nouveaux managers et des managers des principales fonctions support (DRH, DSC, qualité, relations clients, secrétariat général, développement BDD, Digital Team, comptabilité, contrôle de gestion, sécurité, conformité).

L'entreprise met aussi en place régulièrement un baromètre social (Diapason) afin de permettre à l'ensemble des collaborateurs de s'exprimer de façon anonyme sur leur environnement de travail, leur situation professionnelle, leur perception des changements en cours, le digital et le bien-être au travail. Ce dispositif d'écoute et d'expression permet aux Directions de capitaliser sur les résultats de ce baromètre en intégrant les axes d'améliorations et de progressions dans leurs plans d'actions.

En complément, différents dispositifs d'écoute ciblés et spécifiques (exemples : Moments-Clés Collaborateurs, Enquêtes démissions, Ateliers collaborateurs, Enquêtes « Pulse », dispositif informatique Fil rouge, enquêtes de satisfaction interne) doivent permettre d'écouter et d'interroger un panel de collaborateurs sur une thématique donnée (exemples : projets, outils, emploi, dysfonctionnements récurrents, ...) tout au long de l'année. L'analyse des résultats obtenus sert de base pour la recherche de solutions et permet d'enrichir des dispositifs existants dans une approche d'amélioration continue.

Lorsqu'il s'agit de dispositifs existants au jour de la signature du présent accord, le contenu et/ou les noms de ces dispositifs pourront évoluer.

Article 2 : Rôle et importance des managers

2.1. Le management, facteur clé de la QVCT

L'ensemble des principes du présent accord implique le management dans ses modalités de mise en œuvre en tant qu'acteur de la QVCT. Il est soutenu et accompagné dans cette mission par l'ensemble de la ligne managériale.

Les managers sont les promoteurs de la QVCT au quotidien au sein de leurs équipes.

Grâce à leurs qualités d'écoute et de dialogue, ils facilitent la coopération dans la résolution de problème et privilégient la co-construction des solutions opérationnelles, en lien avec les différents acteurs de la QVCT.

2.2. Développer un mode de management différencié et collaboratif

Les parties signataires de l'accord reconnaissent que la qualité de vie au travail repose essentiellement sur la possibilité donnée au salarié d'effectuer un travail de qualité avec des objectifs clairement définis.

Chaque manager communique à son équipe les priorités de l'entreprise, identifie et transmet les objectifs et reconnaît les contributions individuelles et collectives des collaborateurs. Ceci afin de permettre l'appropriation individuelle et collective par les collaborateurs du sens de leur travail et de favoriser leur implication et leur contribution directe à la performance de l'entreprise.

La Direction promeut un management différencié et collaboratif autour de cinq principales missions du manager :

- Donner le sens ;
- Décider ;
- Animer le collectif ;
- Piloter l'activité ;
- Accompagner individuellement.

2.3. Renforcer le soutien et l'accompagnement des managers

Les managers ont un rôle actif dans la QVCT. Ils impulsent au quotidien ces conditions pour permettre à chaque collaborateur de travailler dans un cadre de travail harmonieux et respectueux. Les managers sont également des acteurs de la prévention. A ce titre, ils identifient le cas échéant les situations qui nécessitent un accompagnement spécifique et s'en font le relai auprès de la DRH.

Pour accompagner l'ensemble des managers dans ce rôle, l'entreprise continuera à mettre en œuvre les dispositifs suivants :

- L'école des managers : parcours phare jalonné de rencontres avec toutes les directions de l'entreprise et des modules sur les risques psycho sociaux, l'intelligence émotionnelle et la gestion du temps ;
- Les formations au management hybride ;
- Les formations au management différencié ;
- L'animation de la communauté managériale ;
- Des actions de développement personnel (exemple : accompagnement individuel et collectif, ...) ;
- L'appui opérationnel de la DRH.

Article 3 : Intégration des nouveaux collaborateurs

Dans le cadre de leur intégration, les nouveaux collaborateurs bénéficient de plusieurs dispositifs d'accompagnement.

A l'occasion de son embauche, le futur salarié bénéficie de différentes informations utiles en amont de son arrivée dans l'entreprise (présentation globale de l'entreprise et de ses métiers ainsi que des informations RH pratiques...).

En outre, afin de faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs, la CERA a mis en place des parcours de formation spécifiques, adaptés au niveau d'expérience du salarié. Ces parcours alternent des modules de formations, et des immersions en agence avant la prise de poste effective.

CHAPITRE 5 : AUTRES MESURES VISANT A FACILITER LA CONCILIATION VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVEE

Article 1 : Mesures liées à la parentalité

1.1. Congé paternité et de l'accueil de l'enfant

Dans le cadre de l'allongement de la durée du congé de paternité et d'accueil de l'enfant applicable depuis le 1^{er} juillet 2021 (25 jours calendaires pour la naissance d'un enfant ou 32 jours calendaires consécutifs en cas de naissances multiples), l'entreprise garantit le maintien de la rémunération fixe à 100% pendant toute la durée de ce congé de paternité et d'accueil de l'enfant (sous réserve que la CERA puisse être subrogée dans les droits du salarié au titre de la perception des indemnités journalières servies par la CPAM). Il est rappelé que l'absence du collaborateur pour congé de paternité et d'accueil de l'enfant est assimilée à du temps de travail effectif au regard du calcul de l'ancienneté, de la participation, de l'intéressement et des congés payés.

1.2. Congé d'adoption internationale

Les dispositions légales en vigueur au jour du présent accord prévoient que le salarié titulaire de l'agrément en vue d'adoption, délivré par le service d'aide sociale à l'enfance, a le droit à un congé d'adoption internationale d'une durée maximale de 6 semaines par agrément, s'il se rend à l'étranger pour adopter. Toutefois, ce congé n'est pas rémunéré par l'employeur. L'entreprise accorde donc au salarié titulaire de l'agrément en vue d'adoption, délivré par le service d'aide sociale à l'enfance, 10 jours d'autorisations d'absences rémunérées destinés au(x) séjour(s) préparatoire(s) à l'adoption.

Article 2 : Mesures favorisant les engagements solidaires et citoyens

L'entreprise, au travers de différentes actions, sensibilise ses collaborateurs en termes de solidarité et d'engagement « citoyen » :

- Semaine de la solidarité
- Collecte de produits de première nécessité à destination d'associations
- Mobilisation pour des campagnes nationales ou régionales de sensibilisation en matière de santé, de transition climatique (octobre rose, challenge mobilité, clean up week...)

Il est rappelé que l'accord de Groupe sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels du 12 juillet 2022 prévoit certaines modalités concernant le mécénat de compétences. La Caisse d'Épargne Rhône Alpes ouvrira une réflexion pour élargir, le cas échéant, les conditions de mise en œuvre du mécénat de compétences.

Par ailleurs, la Caisse d'Épargne Rhône Alpes soutient les collaborateurs engagés dans la réserve militaire par le biais d'une convention conclue avec le Ministère des Armées visant à permettre à ces salariés de mieux concilier leur engagement et leur activité professionnelle.

L'entreprise ouvrira une réflexion à d'autres réserves opérationnelles et notamment à celle des sapeurs-pompiers volontaires.

CHAPITRE 6 : DURÉE, PUBLICITÉ ET RÉVISION DE L'ACCORD

Article 1 : Durée de l'accord et entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 2 ans. Il entre en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2023 et prendra fin de plein droit le 30 juin 2025.

Il est expressément convenu qu'il ne pourra perdurer au-delà de sa date d'échéance ni avoir valeur d'accord ou avenant à durée indéterminée.

Il est également expressément convenu que les dispositions du présent accord se substituent à toute autre disposition ou dispositif ayant le même objet quel que soit son fondement juridique initial (accord, mesure unilatérale, usage...) et son intitulé.

Article 2 : Suivi de l'accord

Les parties conviennent qu'un point annuel sera effectué en CSSCT.

Article 3 : Révision de l'accord

Le présent accord est révisable au gré des parties, conformément aux dispositions de l'article L.2222-5 du code du travail.

Tout signataire introduisant une demande de révision devra obligatoirement l'accompagner d'un projet écrit sur les points de l'accord qu'il souhaite voir modifier. Des discussions devront alors s'engager dans les deux mois suivant la date de demande de la révision.

D'une manière plus générale, les signataires du présent accord conviennent de se revoir en cas d'évolution législative et / ou réglementaire de nature à impacter l'équilibre du présent accord, étant précisé qu'à défaut de consensus recueilli par voie d'avenant ou d'accord de substitution, les dispositions légales ou réglementaires s'appliqueront de droit.

Article 4 : Formalités de dépôt et de publicité

Conformément à l'article L. 2231-5 du code du travail, le présent accord sera notifié à chacune des organisations syndicales représentatives.

Il sera déposé sur la plateforme de téléprocédure du ministère du travail et un exemplaire sera adressé au greffe du conseil de prud'hommes.

Conformément aux dispositions applicables, il est expressément convenu que le présent accord fera l'objet d'une publication, notamment dans la base de données nationale, dans une version anonymisée.

Le présent accord sera également communiqué à la branche Caisse d'Épargne.




Fait à Lyon, le 28 juin 2023

En 6 exemplaires originaux.

Pour la Caisse d'Épargne Rhône Alpes

Pour la CGT

Pour le SNE-CGC

Pour le SU-UNSA

Pour SUD



