

ACCORD RELATIF A LA QUALITÉ DE VIE ET AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

Caisse d'Epargne Hauts-de-France

Entre les soussignés,

La Caisse d'Epargne Hauts-de-France, dont le siège social est situé 612, Rue de la chaude rivière 59 800 Lille, représentée par Monsieur Antoine OLIVEAU, Directeur Général Adjoint en charge du pôle Culture, Talent et Transformation.

D'une part

Et

Les organisations syndicales représentatives suivantes :

Le syndicat **CFDT**, représenté par :

_____, déléguée syndicale Caisse d'Epargne Hauts de France

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

_____, délégué syndical Caisse d'Epargne Hauts de France

Le syndicat **UNSA**, représenté par :

_____, délégué syndical Caisse d'Epargne Hauts de France

D'autre part,

Préambule

Cet accord d'entreprise s'inscrit dans la continuité des négociations de la branche Caisse d'Epargne, ayant abouties à la signature d'un nouvel accord de branche en date du 30 juin 2025.

Ce nouvel accord d'entreprise relatif à la Qualité de Vie et aux Conditions de Travail (QVCT) pérennise, d'une part, les dispositifs mis en place dans le cadre de l'accord précédent du 16 décembre 2022, améliore, d'autre part, certains dispositifs existants et développe enfin de nouveaux dispositifs au service d'une politique Qualité de Vie et Conditions de Travail renforcée.

L'ensemble des dispositions du présent accord visent notamment à favoriser l'amélioration des conditions de vie en lien avec le travail et les conditions de travail.

Il est précisé que la mise en œuvre d'une politique QVCT ne repose pas exclusivement sur les parties signataires. En effet, il s'agit d'une responsabilité collective et transverse pouvant mobiliser des acteurs internes et externes : le Comité de Direction Générale et l'ensemble des managers portent une responsabilité particulière dans l'incarnation de cette politique, les collaborateurs de la Direction 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, les assistances sociales ainsi que les intervenants externes à des formations, conférences ou encore ateliers thématiques relatifs à la QVCT. Tous les acteurs cités, dont la liste n'est pas exhaustive, jouent un rôle dans la construction et la déclinaison opérationnelle de cette politique QVCT.

Enfin, il est spécifié que les dispositions du présent accord s'inscrivent notamment dans le cadre défini par l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013, la loi Rebsamen du 17 août 2015, l'accord national interprofessionnel du 20 décembre 2020 ainsi que la loi santé au travail du 2 août 2021.

Article 1 : Champ d'application de l'accord

Les dispositions du présent accord bénéficient à l'ensemble des salariés de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France.

Article 2 : Le collaborateur dans son travail

2.1 Améliorer l'expérience collaborateur et acculturer les nouveaux embauchés à la QVCT dès le parcours d'intégration

L'expérience collaborateur passe par un dispositif d'intégration complet, formalisé et animé dès la signature du contrat de travail.

C'est pourquoi la Caisse d'Epargne Hauts-de-France a mis en œuvre, dans le cadre de son programme global d'intégration, des étapes de pré-intégration afin de tisser un lien avec le nouvel embauché et lui donner également un aperçu de son environnement de travail avant même son arrivée effective.

Cette pré-intégration déployée au moyen d'une application mobile, donne ainsi de la visibilité, en particulier sur : l'histoire de l'entreprise, les chiffres clés, la politique RH, les avantages sociaux, son environnement physique de travail, la politique RSE, les engagements de l'entreprise, le modèle coopératif, la gouvernance ...

Les enjeux de la QVCT doivent être appréhendés tout au long du parcours professionnel et notamment dès la phase d'intégration. A cet effet, tout nouvel embauché suit un parcours dit « Welldone » au sein duquel sont déployés, entre autres, les dispositions de la politique QVCT, la politique de prévention des incivilités ainsi que les dispositifs de prévention des risques psycho-sociaux. Le contenu de ce parcours pourra varier en fonction du métier exercé par le nouvel embauché.

2.2 Développer un programme de formation spécifique au service de la transformation et de la QVCT

Le plan de développement des compétences, dans ses axes prioritaires actuels, est un levier significatif afin d'adapter le modèle de développement des compétences des commerciaux pour qu'ils soient à l'aise dans leur métier et au niveau attendu par nos clients, de renforcer les compétences professionnelles et bancaires des services bancaires et supports et accompagner les nouveaux besoins de compétences, de sécuriser et optimiser les obligations réglementaires et enfin transformer l'expérience apprenante et rendre les collaborateurs et managers acteurs de leur développement.

Le programme de développement des compétences, dans son axe transformation a pour ambition de proposer des programmes d'accompagnement et de développement des compétences digitales et transverses. Sont ciblées particulièrement les compétences managériales, les attitudes relationnelles et le développement personnel ainsi que les compétences digitales.

Le programme de développement des compétences, dans son axe culture professionnelle et bancaire a notamment pour ambition que les collaborateurs soient en capacité de répondre aux exigences réglementaires évolutives, d'accompagner les évolutions de nos métiers ainsi que les évolutions professionnelles.

Afin d'accompagner les collaborateurs évoluant professionnellement au sein du Réseau, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France a développé des parcours accompagnant les mobilités professionnelles afin d'assurer un socle commun de formation. Ces parcours facilitent la prise de poste et les conditions de travail en réassurant régulièrement les collaborateurs au travers d'un parcours bordé dans le temps.

Par ailleurs, l'entreprise s'est engagée à enrichir l'offre de formations en développement personnel. Cela s'est traduit, par exemple, par la mise à disposition des formations telles que : affirmation de soi ou gestion des tensions et des émotions.

Cette offre de formation est évolutive et l'entreprise restera vigilante à proposer des dispositifs de développement des compétences variés, pouvant être mobilisés par les collaborateurs en soutien de la politique qualité de vie et conditions de travail.

2.3 Renforcer les dispositifs d'information relatives aux définitions d'emploi

Afin de permettre aux collaborateurs de disposer de toutes les informations nécessaires pour se positionner dans une perspective d'évolution de carrière, l'entreprise complétera les définitions d'emploi en y intégrant pour les métiers concernés :

- La nécessité d'obtenir la certification AMF afin d'exercer le métier cible,
- L'éligibilité éventuelle du métier au Forfait jour.

Il est précisé qu'une présentation des métiers ciblés « AMF » sera réalisée annuellement en réunion de Comité Social et Economique.

2.4 Adapter et améliorer l'environnement physique de travail

Dans le cadre du présent accord, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France 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 TMS sur la période de l'accord. Un process transverse entre les équipes de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France 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 disposition des collaborateurs, sont régulièrement questionnés dans une perspective d'amélioration continue tenant compte de l'évolution des usages. Il est notamment convenu que les évolutions significatives d'outils et/ou d'applicatifs seront testées afin de bénéficier d'un retour d'expériences des futurs utilisateurs avant déploiement.

Il est également convenu de structurer et 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.

Article 3 : Le collaborateur dans son environnement de travail

3.1 Co-construire et animer un socle culturel commun

La signature d'un accord relatif à la Qualité de Vie et aux Conditions de Travail s'inscrit également dans la volonté d'impulser de nouveaux comportements individuels, collectifs et managériaux au service d'une culture commune au sein de l'entreprise.

La Caisse d'Epargne Hauts-de-France avait ainsi initié le projet « Culture 360 » dont l'objectif premier était de développer cette culture commune par de nouvelles pratiques et comportements ayant vocation à se traduire dans la vie des équipes au quotidien.

En ajoutant à cela la signature d'un nouvel accord dont l'objet est l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France entend proposer avec les partenaires sociaux de nouvelles actions qui continueront de développer la culture commune et la fierté d'appartenance à une entreprise engagée pour la QVCT.

D'une part, l'entreprise réaffirme sa volonté de limiter l'utilisation d'outils de pilotage déclaratifs à des actions ciblées et / ou à l'accompagnement d'implémentation durable de pratiques ou de postures commerciales.

Afin d'éviter les écueils d'une multiplication de ces outils pouvant être source de confusion pour les collaborateurs, chaque manager s'engage à n'utiliser que les outils mis à sa disposition et validés par l'entreprise au travers de l'outil de pilotage « Power BI » ou à ceux mis en œuvre dans le cadre d'actions dédiées, élaborées et coordonnées par les Directions de marchés.

Dans ce cadre, chaque collaborateur ne pourra visualiser que ses repères métier personnels. Ces derniers permettent de mesurer la contribution de chaque collaborateur à la performance collective et à détecter des besoins de formation ou d'accompagnement et de coaching, aussi ils sont consultables par le manager direct, la ligne managériale et les Animateurs marchés qui ont en charge le développement des compétences et de l'efficacité.

D'autre part, dans le cadre du projet d'évolution de l'entretien annuel, l'entreprise a maintenu le thème de la charge de travail afin de permettre un échange entre le manager et le collaborateur. Cette version modernisée de l'entretien annuel est accompagnée d'un guide d'utilisation mis à jour annuellement, précisant notamment pour les managers les principes à respecter afin de mener une évaluation objective.

3.2 Poursuivre une démarche d'amélioration continue

3.2.1 Les dispositifs d'écoute et/ou de questionnaire

La qualité de vie et les conditions de travail étant évolutive, la démarche d'amélioration prend tout son sens sur cette thématique. La méthode de l'écoute et du questionnaire des collaborateurs est alors éprouvée pour améliorer l'expérience collaborateur.

A l'instar des écoutes clients, les mesures régulières de l'engagement des collaborateurs et / ou les dispositifs plus complets de questionnements et d'écoute, permettent d'identifier des pistes d'améliorations possibles. Il est rappelé que ces dispositifs d'écoute des collaborateurs garantissent l'anonymat des réponses.

Au jour de la signature du présent accord, nous pouvons citer le NPS collaborateur et le projet « Great Place To Work ». Le contenu et / ou les noms de ces dispositifs pourront évoluer.

La mesure de l'engagement du collaborateur et la possibilité qui lui est offerte de s'exprimer sur son expérience en tant que collaborateur sont donc utiles à l'élaboration de plans d'actions QVCT et à leur constante amélioration. Ces dispositifs sont donc mis en œuvre régulièrement sur des thématiques générales, ou ciblées et permettent de construire et d'alimenter la politique QVCT de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France.

3.2.2 Une démarche d'amélioration pensée et animée en mode collaboratif

L'amélioration continue et collaborative doit être poursuivie et renforcée, en particulier autour des Groupes d'Amélioration Continue (GAC) et de l'instance ACCORDA. Les noms pourront évoluer sur la période de l'accord sans remettre en cause les principes de fonctionnement de cette culture d'amélioration continue. La Commission Process et Améliorations (CPA), composée de représentants du personnel a également vocation à participer à cette démarche d'amélioration continue.

En s'inscrivant dans une logique de « ce sont ceux qui font qui savent », la Caisse d'Epargne Hauts-de-France a imaginé et mis en place une démarche d'amélioration continue basée sur le vécu terrain avec notamment des managers du réseau en charge de :

- Opérer des retours sur le vécu terrain,
- Proposer et prioriser les nouveaux sujets,
- Challenger les solutions proposées,
- Conseiller les modalités de déploiement,
- Faire vivre la démarche dans la région.

Ce groupe de managers, appelé ACCORDA, contribue à l'élaboration des principales démarches d'amélioration continue, notamment sur les révisions de process existants ou sur la mise en marché de nouveaux process. Il est composé plus particulièrement de Directeurs d'Agence représentant les régions commerciales. Les membres sont renouvelés régulièrement par vague.

L'instance se réunit régulièrement lors de comités physiques ou à distance.

L'objectif de cette démarche est de permettre à un groupe de collaborateurs d'identifier des dysfonctionnements, les faire remonter et d'agir rapidement afin d'obtenir des impacts réels et des améliorations des conditions de travail.

Dans le cadre du présent accord et afin de créer du lien entre la CPA (Commission Process et Amélioration) et le dispositif ACCORDA, il sera prévu que les membres de la CPA puissent transmettre aux GAC leurs pistes de solution ou d'amélioration, sur la base de la liste des chantiers ouverts dans le cadre de GAC et dont les thématiques, les livrables attendus et les délais d'élaboration auront été communiqués en amont aux membres de la CPA.

3.3 S'adapter aux 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. Il appartient à la Caisse d'Epargne Hauts-de-France d'accompagner les collaborateurs pour aider chacun à s'adapter à ces nouveaux modes de travail.

Parmi les évolutions notables, le travail à distance est devenu, grâce aux négociations, une pratique courante au sein de l'entreprise. Toutefois, bien que les différents accords relatifs au travail à distance signés dans l'entreprise posent les modalités de ce mode de travail, il relève également de la politique QVCT de veiller à sa bonne mise en œuvre.

Cette vigilance passe d'abord par l'application d'un process uniforme de demande d'accès au travail à distance via l'outil MaRH&Moi. Cet accès au travail à distance via un outil accessible à tous permet à chaque collaborateur respectant les critères fixés par l'accord d'entreprise, d'entrer dans un process destiné à l'accompagner vers ce mode de travail. L'outil MaRH&Moi

permet ainsi à la fois au manager et à la Direction des ressources humaines de valider la demande du collaborateur et ainsi également pouvoir piloter ce mode de travail.

En parallèle de l'établissement d'un process permettant à chaque collaborateur d'accéder au travail à distance, la formation joue un rôle essentiel. Bien préparer les collaborateurs à un nouveau mode de travail, c'est également préserver leur qualité de vie et leurs conditions de travail. Des modules de formation accessibles à tous les collaborateurs pratiquant le télétravail ainsi que des modules dédiés au management du télétravail sont donc devenus des prérequis obligatoires à l'accès au travail à distance.

Faire évoluer les modes de travail en préservant la Qualité de Vie et les Conditions de Travail repose donc sur la construction de process et de modules de formation permettant aux collaborateurs concernés par ces changements d'être accompagnés.

Conformément aux dispositions des Accords d'entreprise relatifs au travail à distance, un suivi des connexions atypiques est présenté régulièrement en CSSCT.

Enfin, le bilan relatif au travail à distance présenté semestriellement en CSSCT, sera complété à compter de 2026 afin d'identifier les zones avec disparités dans l'exercice de ce mode de travail.

3.4 Accompagner les collaborateurs par des dispositifs adaptés lors des absences

L'entreprise anime plus particulièrement un process d'accompagnement des absences de longue durée, tel que décrit à l'article 8 de l'accord NAO du 26 avril 2021.

Pour ce faire, la Direction des ressources humaines propose au collaborateur concerné un échange, un mois avant le départ ou l'arrêt de travail, s'il est connu, afin d'échanger sur les conditions de départ, son projet et ses attentes en prévision du retour en poste.

Pour toute absence supérieure à trois mois continus, un entretien de retour à l'emploi est réalisé avant la reprise effective et dans les 15 jours suivants la reprise. Selon la durée et le motif de l'absence, la Direction des ressources humaines met en place un parcours de formation adapté et les éventuels aménagements de poste préconisés.

Par ailleurs, au-delà de trois arrêts de travail, d'une durée minimale d'une semaine chacun, sur une période d'un an, un entretien est également proposé afin d'échanger avec le collaborateur sur sa situation et l'accompagner si nécessaire.

Concernant le retour après une absence de très longue durée (absence continue supérieure à 18 mois) et en complément des mesures existantes, il sera désormais prévu que pour les collaborateurs en charge d'un portefeuille clients, leur retour se fera en sureffectif pendant une période de 3 mois, avant proposition de réaffectation sur un poste.

Concernant plus particulièrement les solutions mises en œuvre dans le réseau, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France met également en œuvre des dispositifs permettant de limiter l'impact de l'absentéisme sur la charge de travail des collaborateurs d'une unité de travail.

En effet, les différentes absences peuvent, si aucune solution n'est déployée, entraîner une désorganisation au sein d'une agence et impacter négativement la qualité de vie au travail des collaborateurs présents.

Ainsi, dès lors qu'une absence de longue durée est prévisible, le collaborateur est remplacé dès le premier jour d'absence chaque fois que cela est possible. Cela concerne notamment les absences de type maternité, paternité, CET ou autres congés spécifiques.

Dans ce cadre, plusieurs solutions sont disponibles :

- Missionner un collaborateur sur le portefeuille vacant,
- Affecter le portefeuille à l'agence BDM – VCAD,
- Recruter un CDD.

Concernant les remplacements dans le cadre d'un congé maternité, si celui-ci est réalisé au moyen d'un CDD, il sera prévu à partir de l'année 2026 un démarrage de CDD au moins 15 jours avant le congé prénatal théorique, afin d'assurer une passation.

En cas d'affectation de portefeuille à un autre collaborateur de l'agence ou au directeur d'agence, l'entreprise sera vigilante quant à la charge de travail induite par la gestion temporaire de multi-portefeuilles.

Enfin, dans le cadre du maintien du lien avec l'entreprise pour les collaborateurs en absence de longue durée, une communication de l'Actu RH, sur leur adresse mail personnelle, sera prévue pour les personnes en absence continue supérieure à 3 mois et après recueil de leur autorisation afin d'utiliser leur mail personnel.

3.5 Améliorer l'environnement de travail par des programme riches d'évènements, conférences et ateliers thématiques

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

Parmi les thématiques identifiées, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France s'engage notamment à proposer des conférences et/ou des accompagnements individualisés sur la sophrologie, la sensibilisation aux TMS, l'aide à l'arrêt du tabac ...

Dans ce cadre, l'organisation d'une conférence de sensibilisation sur la thématique de l'endométriose sera planifiée en 2026.

En complément, à l'occasion de la semaine de la QVCT de 2026, un test favorisant la pratique du co-walking (réunion en marchant) sera organisé avec comme objectifs d'allier activité physique, créativité et efficacité des réunions.

Cette liste n'est pas exhaustive et peut-être élargie en prenant en compte les suggestions des collaborateurs.

3.6 Adapter les conditions de travail au temps de travail du collaborateur.

La qualité de vie et les conditions de travail reposent également sur l'équilibre entre la charge de travail prescrite par l'employeur et le temps à disposition du collaborateur pour la réaliser. Ainsi, pour différentes raisons, des collaborateurs exerçant un même métier peuvent disposer d'un temps de travail différent. Cela peut s'expliquer par des situations contractuelles (temps partiel, temps partiel thérapeutique, temps partiel de fin de carrière, ...), par des absences de durée importante au cours d'une période, ou encore par l'exercice de mandats de représentants du personnel.

Quelle que soit la cause de ces temps de travail différents, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France met en œuvre des outils de pilotage adaptés permettant de prendre en considération les situations individuelles.

Ainsi, lorsqu'il est possible de connaître en temps réel le temps de travail du collaborateur avec une fiabilité et une certitude suffisante (temps partiel, ou mandat syndical), les repères métiers du collaborateur sont proratisés. Cela signifie à titre d'exemple qu'un collaborateur présent en agence à 80 % en raison d'un temps partiel, verra ses repères métiers (activité et production) être proratisés également à 80 %. Ce dispositif permet ainsi au collaborateur et à son manager d'avoir un pilotage plus serein des repères métiers en adéquation avec la réalité du temps de travail.

Pour le collaborateur de retour d'une longue absence, afin de pouvoir reprendre en toute sérénité, l'appréciation du taux d'atteinte de ses repères métier tiendra compte de sa situation.

Enfin, l'entreprise met en œuvre une disposition particulière relative au taux de visite du portefeuille, c'est-à-dire le nombre de foyers rencontrés rapporté au nombre de foyers du portefeuille (le détail de la définition du taux de visite du portefeuille figure au lexique BDD). En effet, ce taux de visite du portefeuille sera ajusté pour les collaborateurs dont le temps de travail est égal ou inférieur à 80 %.

3.7 Renforcer la prévention de la sécurité routière

De nombreux collaborateurs utilisent un véhicule afin de réaliser des trajets personnels et/ou professionnels, s'exposant ainsi à différents risques routiers. Ces risques sont identifiés au sein du DUERP et la Caisse d'Epargne Hauts-de-France s'engage à renforcer la promotion de la sécurité routière par des actions de prévention auprès de ses collaborateurs.

Ainsi, un programme renforcé de prévention à la sécurité routière est proposé. Il a été initié par la signature d'une charte employeur de sécurité routière. Cette charte a fait l'objet d'une communication auprès des collaborateurs et sera régulièrement animée.

Parmi les actions destinées à animer ce programme de prévention routière, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France organisera des quizz proposés aux collaborateurs afin de les faire participer activement à cette sensibilisation. De plus, les collaborateurs seront régulièrement sensibilisés aux risques routiers via des communications intégrées aux invitations à participer aux manifestations organisées par la Caisse d'Epargne Hauts-de-France.

Enfin, des événements de type conférences et ateliers pratiques seront organisés afin de mobiliser concrètement les équipes.

3.8 Renforcer la prévention contre les situations de harcèlement moral, sexuel et agissements sexistes

La Caisse d'Epargne Hauts-de-France est pleinement engagée dans la prévention des risques psychosociaux. Il est convenu dans le cadre du présent accord d'entreprise, de renforcer la prévention et les actions visant à lutter contre les éventuelles situations de harcèlement moral, harcèlement sexuel et agissements sexistes au travail.

Dans cette optique, et afin d'améliorer la visibilité des référents harcèlements désignés par l'entreprise d'une part et par le CSE d'autre part, leurs coordonnées seront intégrées dans le « Mémo Sécurité » mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs.

En complément, à compter de 2026, un bilan annuel sera présenté en CSE récapitulant les situations de harcèlement moral, sexuel et les agissements sexistes rencontrés sur l'année N-1, ainsi que le traitement qui aura été fait desdites situations.

3.9 Renforcer l'information sur la thématique de l'Intelligence Artificielle

Dans le cadre du développement de l'Intelligence artificielle (IA), la Caisse d'Epargne Hauts-de-France s'engage à établir et communiquer une charte des bonnes pratiques de l'IA en 2027, en s'appuyant sur les travaux communautaires au niveau du Groupe BPCE. La charte finalisée sera annexée à cet accord QVCT dans le cadre d'un avenant.

Article 4 : Les dispositifs spécifiques aux managers

Les managers sont identifiés comme les premiers relais sur le terrain afin d'être acteurs de la politique QVCT. Par conséquent, le présent accord entend mettre en œuvre des dispositifs spécifiques afin de leur permettre de porter à leur niveau la politique QVCT de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France.

4.1 Renforcer le parcours de formation pour les managers, incluant un module RPS

La formation des managers est un levier d'action leur permettant d'être sensibilisés aux enjeux des risques psycho-sociaux et leur impact sur la Qualité de Vie au Travail.

Le parcours de formation des managers intègre désormais un module spécifique relatif à la sensibilisation aux risques psycho-sociaux. Ce module vise notamment à :

- Définir les risques psychosociaux,
- Connaître les principales causes du stress, ses effets et ses conséquences,
- Comprendre le stress et ses mécanismes,
- Savoir qualifier une situation par rapport aux risques psychosociaux,
- Savoir détecter les collaborateurs en situation psychologique difficile et alerter,
- Connaître le rôle des différents acteurs internes et externes.

Cette formation peut également être demandée par un manager à l'occasion de son entretien annuel. Par ailleurs, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France s'engage à recommuniquer sur cette formation tous les 3 ans, auprès des managers qui l'ont déjà suivie.

Ce parcours de formation renforcé prévoit également une sensibilisation à :

- La prévention du sexisme,
- La question du handicap au travail.

En complément de ces formations pour les nouveaux managers, une formation obligatoire à la prévention des RPS pour l'ensemble des managers sera mise en place, à compter de 2026, sous un format e-learning avec un recyclage également obligatoire tous les 3 ans.

4.2 Sensibiliser au management différencié et à la coopération

La politique QVCT de l'entreprise requiert également une capacité d'innovation dans le management, afin de disposer de managers formés à de nouvelles pratiques, en adéquation avec la politique développée par l'entreprise.

Le parcours de formation des managers est donc constitué d'ateliers différenciants en matière de pratique managériale. Ces modules ont pour objectif de former les managers à la prise de hauteur et de recul, à la construction en mode participatif ou encore à la coopération et au mode collaboratif.

En faisant évoluer la formation de ses managers, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France s'engage vers un management davantage tourné vers le collectif et l'humain. Ainsi les différentes méthodes proposées, tel que le management différencié, ont vocation à être vertueux tant pour le manager que pour ses équipes.

Ces formations sont donc directement complémentaires des formations évoquées à l'article 4.1 du présent accord et permettent de mettre à disposition des managers l'ensemble des clés, pour non seulement préserver les conditions de travail des collaborateurs, mais également améliorer leur qualité de vie au travail.

4.3 Développer la transversalité au service de la QVCT

La politique QVCT de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France entend participer au développement de la transversalité au travail et améliorer ainsi les conditions de vie au travail des collaborateurs.

Cette transversalité professionnelle s'exprimera notamment, par la possibilité ouverte aux collaborateurs ayant émis un souhait d'évolution professionnelle, formalisé dans les entretiens annuels et validé par leur manager de réaliser des « immersions » au sein des Directions dans lesquelles le métier ciblé par le collaborateur est exercé. Ces immersions devront être validées par la Direction des ressources humaines.

Article 5 : Les mesures visant à faciliter la conciliation des engagements professionnels et personnels

5.1 Renforcer la conciliation des engagements professionnels et personnels en proposant un programme annuel de conférences, d'évènements et d'ateliers spécifiques

La Caisse d'Epargne Hauts-de-France soutient l'ensemble de ses collaborateurs avec bienveillance, afin de leur permettre de concilier les engagements professionnels et personnels de chacun.

Dans ce cadre, il est proposé un programme annuel d'interventions, qui dépasse le champ de la sphère professionnelle, et qui peuvent prendre la forme de conférences, d'ateliers spécifiques ou d'évènements thématiques.

Les thématiques identifiées peuvent notamment concerner la parentalité, le handicap, l'alimentation, les aidants-familiaux. Cette liste n'est pas exhaustive et peut-être élargie en prenant en compte les suggestions des collaborateurs.

Ces interventions visent à apporter des informations spécifiques, des clefs de lecture et de compréhension grâce à l'intervention de professionnels sur chacune des thématiques identifiées.

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France renouvelle son engagement initial à la Charte de la parentalité entreprise lancée en 2008 par la remise en marché de la nouvelle version de la Charte de la parentalité en entreprise du 6 octobre 2021 (Annexe 1). Cette Charte de la parentalité sera également disponible sur l'Intranet.

5.2 Développer le Mécénat de Compétences

Il s'agit pour la Caisse d'Epargne Hauts-de-France de permettre à des collaborateurs identifiés de s'engager dans une action solidaire au moyen d'un « don » de compétences avec un organisme d'intérêt général du territoire.

Le mécénat de compétences consiste, pour la Caisse d'Epargne Hauts-de-France, à mettre des collaborateurs à disposition d'un organisme d'intérêt général. Ces collaborateurs vont mobiliser pendant un temps leurs compétences au bénéfice de cet organisme d'intérêt général. Ce mécénat de compétences se déroule pendant le temps de travail, par distinction au bénévolat qui se réalise sur le temps personnel.

Les collaborateurs pouvant concilier leur activité professionnelle avec une action de mécénat de compétences sont :

- Ceux dont le départ en retraite a été acté officiellement avec une réponse écrite de la Direction des ressources humaines,
- En référence aux dispositions de l'Accord relatif à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels au sein du Groupe BPCE, il est rappelé que le mécénat de compétences n'est pas ouvert aux collaborateurs disposant déjà de leurs droits à la retraite à taux plein à la date du début envisagé du mécénat.

Toute demande de mécénat de compétences nécessite un accord formel de l'entreprise. Sous réserve de cet accord, les conditions de mise en œuvre sont les suivantes :

- La mise en œuvre de ce dispositif est conditionnée au respect d'un délai de prévenance minimum de 3 mois avant son démarrage effectif,
- Le mécénat de compétences est mobilisable dans les 12 mois qui précèdent le départ effectif en Compte Epargne Temps (CET) avant le départ effectif en retraite ou dans les 12 mois qui précèdent le départ en retraite s'il n'y a pas d'utilisation du CET,
- Le collaborateur peut mobiliser 24 jours de mécénat de compétences pendant son temps de travail sur cette période de 12 mois,
- La rémunération du collaborateur est maintenue, tant au niveau du salaire de base, qu'au niveau de la part variable ou de l'intéressement,
- Les 24 jours de mécénat de compétences peuvent être mobilisés de façon continue ou fractionnée. Le choix de l'organisation est soumis à l'accord de l'entreprise,
- Le collaborateur mobilisant au moins 5 jours continus pourra être remplacé à son poste de travail.

La mise en œuvre de ce dispositif donnera lieu à la conclusion d'un avenant au contrat de travail et à la formalisation d'une convention de mise à disposition avec l'organisme d'intérêt général. Il est précisé que dans le cadre d'une mise à disposition, c'est l'organisme d'intérêt général qui pilote la mission et qui fait figure d'autorité fonctionnelle.

La Caisse d'Epargne Hauts-de-France s'appuiera sur un organisme spécialisé afin d'aider à la mise en relation entre les besoins de compétences des organismes d'intérêt général et les compétences mobilisables au sein de l'entreprise.

Il est précisé que les organismes d'intérêt général pouvant bénéficier du dispositif de mécénat de compétences par des salariés de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France sont les suivants : les associations, œuvres ou organismes d'intérêt général, les fondations ou associations reconnues d'utilité publique, les fondations d'entreprise, les établissements d'enseignement supérieur ou d'enseignement artistique public ou privés à but non lucratif agréés, les associations de droit local dont la mission a été reconnue d'utilité publique, les organismes agréés pour la création d'entreprise, la fondation du patrimoine.

5.3 Accompagner l'engagement des collaborateurs dans la réserve opérationnelle

Il s'agit pour la Caisse d'Epargne Hauts-de-France, de concrétiser une nouvelle fois l'ambition d'être plus qu'une banque, en permettant 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 au 5.3 du présent accord 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 huit 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 Caisse d'Epargne Hauts-de-France 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 15 jours la première année d'engagement, puis 12 jours les années suivantes. Ce maintien de rémunération est opéré sur justificatif des jours mobilisés au titre d'une des réserves opérationnelles et se cumule avec l'indemnité de réserve opérationnelle.

5.4 Accompagner les collaborateurs mobilisés en tant que juré d'assises

En tant que citoyen, les collaborateurs de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France peuvent être sollicités par tirage au sort afin de participer à une session de cour d'assises en tant que juré d'assises. Les jurés d'assises peuvent bénéficier de deux indemnités : une indemnité de comparution dont le montant est forfaitaire et plafonné et une indemnité compensatrice en cas de perte de revenus, également plafonnée.

La Caisse d'Epargne Hauts-de-France s'engage à maintenir la rémunération du collaborateur mobilisé dans le cadre d'une session de cour d'assises, tant au niveau du salaire de base, qu'au niveau de la part variable ou de l'intéressement. Le maintien de rémunération remplace l'indemnité compensatrice versée par les pouvoirs publics et se cumule avec l'indemnité de comparution.

Par ailleurs, les procès en cour d'assises peuvent exposer les collaborateurs à des récits pouvant heurter la sensibilité. Il est apparu nécessaire aux signataires de proposer que les collaborateurs concernés aient accès à un dispositif de soutien psychologique au travers d'une assistance psychologique mise en place au sein de l'entreprise avec son partenaire habituel. Les collaborateurs de la Direction des ressources humaines se chargeront de rappeler aux collaborateurs mobilisés en tant que juré d'assises la possibilité de bénéficier de cette assistance. Cette prise en charge peut aboutir à des entretiens en face à face avec un psychologue. Il est d'ores et déjà convenu que la limite habituelle de cinq entretiens en face à face sera portée au nombre de 10 à la demande du collaborateur concerné.

5.5 Consolider et poursuivre le développement des dispositifs de soutien

La Caisse d'Epargne Hauts-de-France a construit au fil des années des dispositifs de soutien multiples et variés, adaptés à de nombreuses situations, auxquelles peuvent être exposées les collaborateurs au grès de leur vie professionnelle et personnelle.

L'entreprise mobilise de nombreux dispositifs notamment le Service social du travail région nord (SSTRN), ainsi qu'un dispositif de soutien psychologique accessible gratuitement 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Par ailleurs, l'entreprise a particulièrement centré ses efforts afin de soutenir les collaborateurs « aidants », ainsi que les collaborateurs de retour d'une longue absence au moyen de plusieurs dispositifs internes et externes.

Le présent accord prévoit de simplifier l'accès à l'information pour les salariés « Aidants » via la mise en marché d'un guide « Salariés Aidants » au deuxième semestre 2026 et une sensibilisation des managers sur cette thématique (comment repérer les situations, savoir orienter mon collaborateur ...). La Caisse d'Epargne Hauts-de-France rappellera que l'activité de proche aidant est un cas de déblocage des sommes placées au PEE selon les modalités et justificatifs prévus par la réglementation en vigueur.

Dans le cadre de cet accord QVCT, il est convenu d'étendre le dispositif de don de jours prévu par l'accord d'entreprise relatif à la NAO 2018 et signé en date du 20 décembre 2018.

Cette extension vise :

- à faire bénéficier du dispositif les collaborateurs en situation d'accompagnement d'un conjoint, partenaire lié par un PACS, concubin dont le statut est certifié par la mairie

ou d'un ascendant direct gravement malade et qui ne bénéficie pas du statut de « proche aidant », Il est précisé que ce dispositif bénéficie également aux collaborateurs parents d'un enfant majeur atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident grave, qui rendent indispensables une présence soutenue et des soins contraignants

- à intégrer la possibilité d'effectuer un don de jours pour les collaborateurs concernés par des jours de congés perdus en fin d'année. A cet effet, la CEHDF questionnera les collaborateurs concernés afin de recueillir leur consentement individuel.

Compte-tenu de l'élargissement significatif du dispositif permettant de recueillir des jours, il est convenu que le compteur de don de jours sera plafonné à 3 000.

Concernant le soutien des victimes de violence intra familiale, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France entend dans le présent accord, réitérer son soutien vis de ses collaborateurs concernés en se réservant la possibilité, sous réserve de qualification de la situation par la DRH, de déroger à des règles de congés, TAD, facilitation de la mobilité géographique ...

Enfin, dans le cadre de l'amélioration des dispositifs d'accompagnement en faveur des salariés en situation de handicap la Caisse d'Epargne Hauts-de-France donnera la possibilité de mobiliser 3 jours d'absence autorisée payée par an (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. Cette mesure s'applique à tous les salariés reconnus bénéficiaires de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés et non aux seuls titulaires d'une RQTH*.

Les justificatifs à fournir à l'entreprise pourront être de diverses natures : attestation sur l'honneur, attestation du médecin ou de tout professionnel agissant au titre d'un besoin de compensation du handicap (audioprothésiste par exemple), bulletin de situation ou d'hospitalisation...

5.6 Faire connaître les nouveaux dispositifs d'accompagnement à la Procréation Médicalement Assistée (PMA) et à l'adoption

La loi du 30 juin 2025 a créé des autorisations d'absence spécifiques pour les salariés du secteur privé, engagés dans un parcours de Procréation Médicalement Assistée ou d'adoption.

Ainsi, les hommes salariés, lorsqu'ils doivent recevoir des traitements médicaux contre l'infertilité, peuvent ainsi désormais bénéficier d'autorisation d'absence, de même que leur épouse ou compagne qui souhaite les accompagner.

Il en va de même pour les personnes engagées dans un parcours d'adoption pour leurs démarches préalables à l'obtention de l'agrément.

Par ailleurs, les salariés engagés dans une procédure d'adoption au sens du titre VIII du livre Ier du code civil bénéficient d'autorisations d'absence pour se présenter aux entretiens obligatoires nécessaires à l'obtention de l'agrément prévu à l'article L. 225-2 du code de l'action sociale et des familles. Ce nombre maximal d'autorisations d'absence a été fixé à cinq par décret en date du 31 décembre 2025. Il est précisé que ces absences n'entraînent aucune diminution de la rémunération et sont assimilées à une période de travail effectif pour la détermination de la durée des congés payés ainsi que pour les droits légaux ou conventionnels acquis par la salariée au titre de son ancienneté dans l'entreprise.

Enfin, l'entreprise s'engage à communiquer dès le 1^{er} trimestre 2026 sur ces nouveaux dispositifs d'accompagnement liés au parcours de PMA et d'adoption.

5.7 Flexibilité dans l'utilisation du Compte Epargne Temps (CET)

Une flexibilité supplémentaire dans l'utilisation du CET est instaurée afin de permettre son utilisation sous forme de congé sans plancher d'utilisation, modifiant ainsi le principe initialement instauré à l'article 6.1 de l'Accord d'entreprise relatif au compte épargne temps signé le 26 avril 2017.

Cette possibilité sera offerte, sous réserve d'avoir utilisé préalablement l'ensemble de ses jours de congé payés et sous réserve de validation par le manager.

5.8 Solutions facilitantes d'accès à un logement

Consciente des difficultés rencontrées par certains collaborateurs pour trouver des logements, la Caisse d'Epargne Hauts-de-France a souhaité développer des solutions destinées à faciliter leurs recherches.

Ainsi, une information exclusive est désormais donnée aux collaborateurs, pendant un mois, sur les logements rénovés et mis en location par l'entreprise.

En complément, une convention de partenariat sera signée en 2026 avec les bailleurs sociaux partenaires de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France avec comme objectifs de :

- Combattre les préjugés sur le logement social,
- Donner de la visibilité sur les conditions d'accès aux logements sociaux, les contacts et les services offerts par chaque bailleur et les communiquer : espace Intranet enrichi, Webinaire d'information annuel ...
- Offrir un parcours d'accès spécifique aux collaborateurs de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France.

Article 6 : Entrée en vigueur - Durée d'application - Suivi

6.1 Modalités de signature de l'accord

Le présent accord est signé au moyen d'un dispositif de signature électronique DocuSign garantissant l'identification du signataire, son lien avec l'acte signé, ainsi que l'impossibilité de modifier ultérieurement les données.

6.2 Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans et s'appliquera du 1^{er} janvier 2026 au 31 décembre 2028. A son échéance, il cessera de produire de plein droit ses effets. Dans l'hypothèse où l'accord ne serait pas renouvelé postérieurement au 31 décembre 2028, il est convenu que le compteur de don de jours acquis à cette date ne serait pas remis en question.

6.3 Modalités de révision de l'accord

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

Par ailleurs, toute demande de révision devra donner lieu :

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

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

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

6.4 Modalités de suivi de l'accord

Il est convenu que le suivi de cet accord spécifique sera réalisé annuellement par l'inscription d'un point spécifique à l'ordre du jour de la CSSCT. Les membres de la CSSCT pourront, en outre, désigner un référent QVCT au sein de la CSSCT. Une réunion de suivi annuelle sera également organisée avec les organisations syndicales signataires.

Article 7 : Communication – dépôt – publicité

Le présent accord est applicable à compter 1^{er} janvier 2026. Il sera communiqué à l'ensemble des collaborateurs sur l'Intranet de l'Entreprise.

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

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

Fait à Lille, le

Pour la Direction de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France

M Antoine OLIVEAU
Directeur Général Adjoint

Pour les Organisations Syndicales Représentatives

	Nom, Prénom du Signataire	Signature
CFDT	Mme. Déléguée Syndicale	
SNE-CGC	M. Délégué Syndical	
UNSA	M. Délégué Syndical	