

ACCORD RELATIF A L'ORGANISATION DU TELETRAVAIL AU SEIN DU RESEAU COMMERCIAL DE LA BANQUE DE DETAIL ET DE LA BANQUE EN LIGNE

ENTRE :

LA CAISSE D'ÉPARGNE COTE D'AZUR,
dont le siège social est situé à NICE (06205), 455 Promenade des Anglais BP 2397, représentée
par Madame Isabelle MENGIN, en sa qualité de membre du Directoire en charge du Pôle
Ressources,
Ci-après désignée la « CECAZ »,

D'une part,

ET :

LES ORGANISATIONS SYNDICALES REPRESENTATIVES au sein de la CECAZ, représentées
respectivement par leur délégué syndical coordinateur :

- Monsieur Gérard OLIVIERI pour le SNE-CGC,
- Monsieur Philippe ROCHE pour la SNP-FO,
- Madame Isabelle FAYOLLE pour le SU-UNSA,

D'autre part,

PREAMBULE

Ce présent accord fait suite à l'accord expérimental relatif à l'organisation du télétravail dans le réseau commercial et à l'Avenant à l'accord expérimental, signé par les parties le 13 janvier 2023.

Cet accord expérimental signé le 21 juillet 2022 était conclu pour une durée déterminée de 7 mois: il prenait effet à compter du 1er octobre 2022 (*l'Avenant avait été conclu pour la même durée*).

Il prévoyait l'expérimentation du télétravail, au sein de 12 agences tests au sein du réseau commercial.

L'objet de ce pilote était de valider les éléments essentiels suivants :

- L'effectif minimal requis pour permettre un fonctionnement non dégradé d'une unité commerciale et notamment pour assurer un service à la clientèle de qualité,
- Les critères d'éligibilité retenus pour le télétravail,
- Les conditions d'exercice du télétravail,
- L'accompagnement nécessaire pour faciliter le travail à distance et le fonctionnement hybride d'une unité commerciale.

Il était convenu, dans l'article 6 de cet accord, de réaliser un bilan 5 mois après le lancement du pilote, soit 2 mois avant l'échéance de l'accord expérimental.

Ce bilan devait présenter les indicateurs de suivi définis à savoir et notamment :

- Le nombre de salariés ayant demandé le télétravail et le nombre de jours réalisés par agence et métier
- Le nombre de salariés n'ayant pas fait l'objet de validation ainsi que les motifs de non validation,
- Le nombre de retour sur site demandé
- Le nombre d'arrêt du dispositif à l'initiative de l'entreprise et du salarié
- Les résultats globaux des agences expérimentales et des collaborateurs concernés par du télétravail au travers :
 - o d'indicateurs de performances (indicateurs de production),
 - o d'indicateurs d'activités individuels et d'agence existants (nombre de rdv, traitement des mails...),
 - o d'indicateurs de risques et conformité (traitement MAD, RPM, DRC, Vigiliants...)
 - o des indicateurs de satisfaction clients (suivi des réclamations, NPS, QHD, SAE

Ainsi, conformément aux engagements pris dans l'accord expérimental, un bilan a été réalisé en mars 2023 et présenté aux organisations syndicales le 22 mars 2023, afin de partager le constat.

Ce bilan de l'expérimentation au sein des 12 agences pilotes s'est révélé positif :

- La plupart des collaborateurs ont adhéré au télétravail
- Il n'y a pas d'impact négatif sur les indicateurs de performance et les résultats des agences pilotes
- Les collaborateurs bénéficient d'une flexibilité régulière dans la gestion de leur lieu de travail, garantissant un meilleur équilibre « vie professionnelle et vie personnelle »
- Il est constaté une bonne autonomie et organisation de travail des collaborateurs réalisant le télétravail
- Il n'est pas noté de problématiques de suivi/contrôle des salariés en télétravail par les managers. Leurs pratiques managériales se sont adaptées au travail à distance.
- Le retour de la satisfaction clientèle est positif (pas de dégradation par rapport à une période sans télétravail).

Une enquête a également été mise en place dans les agences concernées, afin de mesurer le ressenti des salariés et des managers, sur ce type d'expérience organisationnelle tant individuellement que collectivement.

Elle a révélé de bons taux de satisfaction généraux, pour les collaborateurs et les managers (pas d'insatisfaction).

Elle a également montré un consensus commun sur l'apport du télétravail : efficacité, gain de temps et d'organisation de la journée, gain en concentration.

Dans ce cadre, à l'issue de cette phase expérimentale, les parties ont décidé d'ouvrir une nouvelle négociation visant à étendre le télétravail pour les métiers commerciaux.

En ouvrant ainsi le périmètre des collaborateurs éligibles au télétravail à l'ensemble du réseau commercial, la CEEAZ renforce sa politique de développement durable en réduisant de manière significative les trajets domicile-travail des salariés qui en bénéficient, contribuant ainsi à la diminution de l'empreinte environnementale.

Afin de permettre une faisabilité organisationnelle et de résultats au niveau de la performance commerciale individuelle et collective et de satisfaction clients, de l'ensemble des agences du réseau commercial, il est convenu d'élargir le nombre d'agences bénéficiant du télétravail, de manière progressive et cohérente.

Pour la BEL, le télétravail sera maintenu à l'ensemble des collaborateurs, selon les critères d'éligibilité définis dans le présent accord.

Par la présente, les parties se sont ainsi accordées selon les modalités décrites dans le présent accord :

ARTICLE 1 – DEPLOIEMENT ET MISE EN OEUVRE

1.1 Le réseau commercial

Le télétravail est ouvert dès la signature du présent accord aux fonctions commerciales de la BDD (Banque de Détail). Il est maintenu pour les salariés du staff de la Direction du Réseau BDD.

Afin d'organiser le déploiement du télétravail, à l'ensemble des agences, il est convenu d'élargir le nombre d'agences bénéficiant du télétravail, et ce, de manière progressive.

Ce déploiement progressif permettra :

- D'accompagner au mieux les agences sur la prise en main du télétravail, et ainsi de favoriser sa faisabilité organisationnelle.
- De mettre en place un paramétrage informatique efficient et d'assurer les habilitations nécessaires.

Exemple : accompagnement en présentiel sur l'utilisation de la Visio Client ; accompagnement dans le cadre de la migration des données vers Teams sur l'utilisation de la Visio Client et mise en pratique : partage d'écran, Portail Mysys « Vue client » et paramétrage fonds d'écran et périphérique audio.

Il est ainsi convenu que :

1/ A compter de la date de signature du présent accord, le nombre d'agences concernées par le télétravail, soit au total 30 (*comprenant les 12 agences pilotes déjà concernées par le télétravail*).

La liste des agences concernées par le télétravail est la suivante :

Les 12 agences pilotes déjà concernées par le télétravail :

1. Hyères gare
2. Saint Raphaël
3. La Valette
4. Cannes Carnot
5. Saint Laurent du Var
6. Gambetta Rossini
7. Mandelieu
8. Cros de Cagnes
9. Draguignan
10. Saint Cyr
11. La Seyne ville
12. Arson le Port

Les agences ajoutées au dispositif du télétravail :

POUR VAR ESTEREL :

- Cogolin
- Le Muy
- Aups / Salernes

POUR VALLEE DU VAL/LITTORAL :

- Saint Isidore
- Puget Théniers
- Beaulieu & Villefranche sur Mer

POUR NICE :

- Sainte Marguerite
- Saint Barthélémy
- Cimiez/Le Stade

POUR VAR OUEST :

- Bandol
- La Loubière
- Six Fours

POUR CANNES/GRASSE :

- Juan les Pins
- Vallauris
- Châteauneuf de Grasse

POUR VAR CENTRE :

- La Londe
- Brignoles
- Cuers/Pierrefeu

2/ A compter de septembre 2023, 18 à 20 agences supplémentaires seront concernées par le télétravail, tous les trimestres.

3/ A compter du 1^{er} septembre 2024, toutes les agences du réseau commercial seront couvertes par le télétravail.

1.2 La Banque en Ligne

Le télétravail est maintenu dès la signature du présent accord, à l'ensemble des collaborateurs des unités de la BEL, selon les critères d'éligibilité définis dans le présent accord.

ARTICLE 2 – DEFINITION

2.1 Définition du télétravail

Conformément au Code du Travail, le télétravail est défini comme suit :

Il désigne « *toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication.* »

2.2 Caractéristiques du télétravail

Le télétravail s'entend comme la situation où le salarié, sur la base du volontariat, exerce son activité professionnelle alternativement à son domicile (résidence principale et/ou lieu habituel de vie) et dans les locaux de l'entreprise, selon les conditions et modalités prévues au présent accord.

Les parties conviennent que la journée de télétravail peut également être réalisée en travail déplacé sur un site de l'entreprise et proche du lieu d'habitation du salarié, lui permettant ainsi un accès plus rapide que sur son lieu de travail habituel et sous réserve des conditions énoncées dans l'article 3.3.

Il est toutefois précisé que la journée de télétravail ne peut s'effectuer au sein d'un site de coworking externe à l'entreprise.

2.3 Exception au caractère volontaire du télétravail

En cas de circonstances exceptionnelles collectives, telles qu'une menace d'épidémie ou de pandémie, grève des transports, intempérie ou autre situation de force majeure, l'entreprise peut être amenée à imposer le télétravail à l'ensemble des salariés afin de permettre la continuité de l'activité et garantir la protection de ces derniers.

Dans ce cadre, et temporairement, les modalités du présent accord pourront être suspendues à l'initiative de l'entreprise.

2.4 Cadre d'exercice du télétravail

Le télétravailleur est un salarié de l'entreprise, il bénéficie donc des mêmes droits individuels et collectifs que l'ensemble des salariés et demeure également soumis aux mêmes obligations que le salarié accomplissant sa prestation de travail sur son lieu habituel en entreprise.

Il est tenu de respecter les règles de sécurité, de confidentialité, de conformité et de déontologie applicables au sein des locaux de l'entreprise, notamment les dispositions du Règlement Intérieur et les textes concernant la sécurité informatique et la confidentialité des données.

Par ailleurs, l'ensemble des règles applicables en matière de rémunération, de durée de travail, d'évaluation des résultats, d'accès à la formation, d'accès à l'information, de gestion de carrière sont identiques à celles des salariés travaillant dans les locaux de l'entreprise.

La pratique du télétravail ne peut influencer négativement sur la carrière des femmes et des hommes.

Enfin, et conformément à la Charte relative au droit à la déconnexion en vigueur dans l'entreprise, les parties rappellent que le télétravailleur bénéficie d'un droit individuel à la déconnexion. Ainsi, en dehors de ses horaires habituels de travail, le télétravailleur ne sera pas tenu de répondre aux éventuelles sollicitations et il assure lui-même l'équilibre, au sein de son domicile, entre accomplissement de ses tâches et vie personnelle, et préserve son droit à la déconnexion.

Dans ce cadre, les parties conviennent de la nécessité de prêter une attention particulière à la perméabilité entre la vie professionnelle et la vie privée et à faire notamment des rappels réguliers aux salariés et managers de ne pas utiliser les outils numériques en dehors du temps de travail, sauf circonstances exceptionnelles.

2.5 Santé, sécurité, risques

Il est rappelé que les dispositions légales et conventionnelles portant sur la santé et la sécurité au travail sont applicables aux salariés en situation de télétravail.

Ainsi le salarié travaillant à distance :

- victime d'un accident survenu sur le lieu où est exercé ledit télétravail pendant l'exercice de son activité professionnelle est présumé être un accident de travail.
Dans ce cas, le travailleur à distance doit informer son manager, ainsi que transmettre, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 48 heures tous les éléments d'information nécessaires à l'élaboration d'une déclaration d'accident du travail dans la boîte générique BPCE SERVICES : CECAZ.GAP@bpce.fr
- en arrêt de travail, doit en informer sans délai son manager et transmettre un justificatif dans les mêmes formes et les mêmes délais que lorsqu'il effectue son travail habituellement dans les locaux de l'entreprise.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE AU TRAVAIL A DISTANCE

Le télétravail dans les fonctions commerciales est ouvert à tous les métiers commerciaux titulaires d'un portefeuille de clients nominatif ou collectif.

Sont également éligibles, les unités de la BEL et le staff de la Direction du Réseau BDD.

Les salariés de la succursale de Monaco ne sont pas éligibles, un accord cadre télétravail spécifique est mis en œuvre pour ces collaborateurs.

3.1 Principes généraux

De nombreux métiers et activités peuvent aujourd'hui s'organiser dans le cadre du télétravail.

Néanmoins, les parties conviennent que le télétravail n'est pas nécessairement adapté à tous les postes de travail et à tous les collaborateurs.

L'accès au télétravail est subordonné à des critères collectifs et individuels d'éligibilité dont la validité est à la main du manager dans les conditions fixées par l'article 3.2 du présent accord et de la DRH dans les conditions fixées par l'article 3.3 du présent accord.

Certains aspects peuvent limiter l'accès au télétravail, notamment en considération de la nature de l'activité, du caractère confidentiel des données, des impératifs de sécurité ou encore de la faisabilité technique.

Le télétravail doit s'inscrire dans une relation de confiance entre le salarié et son manager.

Pour le salarié, la possibilité de télétravailler repose sur sa capacité à réaliser ses activités à distance de manière autonome.

Par ailleurs, les conditions d'exercice du télétravail ne doivent pas impacter la performance individuelle et collective, ni la satisfaction clientèle.

3.2 Conditions d'éligibilité inhérentes au salarié et son emploi

Le télétravail est ouvert :

- à la BEL (Banque en Ligne).
- aux fonctions commerciales de la BDD (Banque de Détail) sous réserve du déploiement progressif défini par l'article 1.1 ci-dessus.

Il est donc ouvert aux salariés en CDI des agences et le staff de la Direction du Réseau BDD, sur volontariat du salarié et sous les conditions suivantes :

- Disposer d'une ancienneté minimale de 6 mois dans son emploi,
- Disposer d'une réelle autonomie dans la gestion de son temps et la réalisation de ses activités, étant précisé que celle-ci sera appréciée par son manager sur la base des éléments suivants :
 - o l'autonomie générale dans la tenue du poste (être en capacité de définir ses tâches et activités, son rythme de travail, sa méthode d'exécution);
 - o la maîtrise des outils professionnels nécessaires au télétravail avec un incontournable lié à la maîtrise des canaux à distance et notamment des entretiens en visio-conférence avec la clientèle; et des process de self care sur DEI et Banxo.
 - o le respect des procédures professionnelles et la capacité à les mettre en œuvre de manière autonome.
- Occuper un emploi dont les activités peuvent être exercées de façon partielle et régulière en télétravail, et dont l'exécution à distance est compatible avec le bon fonctionnement de l'agence ou du service et la configuration de l'équipe de rattachement.

Par ailleurs, les parties conviennent, que pour l'ensemble des collaborateurs, y compris les salariés des métiers ayant déjà recours au télétravail dans le cadre de la crise sanitaire (exemple : Chargé de clientèle Professionnelle en agence), le télétravail sera harmonisé à hauteur de 1 jour par semaine, à la validation du manager.

Ils devront en revanche, dès la phase de mise en œuvre de cet accord, suivre le process de demande de télétravail et justifier des mêmes conditions d'éligibilité inhérentes à leur domicile décrites dans l'article 3.3.

Les nouveaux salariés sur ces métiers qui n'ont pas encore réalisé de télétravail sont par contre soumis aux mêmes conditions d'éligibilité que les autres salariés (3.2 et 3.3).

3.3 Conditions d'éligibilité inhérentes au domicile du salarié

- Si le salarié choisit d'adhérer au télétravail, celui-ci s'exerce au domicile du collaborateur situé en France à l'adresse communiquée à la DRH et qui doit permettre au salarié d'être mobilisable et disponible en fonction des contraintes d'organisation qui nécessiteraient un retour sur site.
- Toute situation particulière liée à un lieu d'habitation spécifique sur un pays limitrophe (Monaco, Italie) devra faire l'objet d'une demande de dérogation écrite auprès de la DRH.
- Le salarié peut également choisir d'effectuer cette journée en travail déplacé sur un site de l'entreprise et proche de son lieu d'habitation, lui permettant ainsi un accès plus rapide que sur son lieu de travail habituel.
Il devra toutefois s'assurer au préalable de la disponibilité du site.

Par ailleurs, il est précisé, que si le télétravail est réalisé sur un tiers lieu, il n'est pour autant pas assimilé à une mission et ne peut donner lieu à ce titre à des frais de mission.

- Tout changement d'adresse devra être réalisé par le collaborateur sur MY LINCK RH et envoyé sur CECAZ.GAP@bpce.fr
- Le dispositif de télétravail implique par ailleurs que le salarié dispose d'un domicile répondant aux exigences requises pour la mise en œuvre d'une organisation en télétravail et en particulier :
 - ❖ d'un espace de travail dédié, calme, et adapté à ce mode d'organisation ;
 - ❖ d'une connexion internet à haut débit (ADSL ou fibre) et de constance de sa qualité ;
 - ❖ d'une couverture assurance habitation garantissant l'utilisation de son domicile à des fins de télétravail. Une attestation d'assurance devra obligatoirement être présentée par le salarié avant la mise en œuvre du télétravail ;
 - ❖ d'une installation électrique conforme. A ce titre, la mise en œuvre du télétravail s'exerce sous réserve que le salarié fournisse une attestation sur l'honneur de la conformité aux normes de sécurité des installations électriques de l'espace dédié au télétravail à son domicile.

En cas de déménagement du salarié, le nouveau lieu de résidence devra répondre aux mêmes exigences que citées ci-dessus. Il devra mettre à jour ou en conformité son dossier dans DIGITAL RH.

En cas de problème technique, le salarié contacte l'assistance technique de l'entreprise qui fait le nécessaire pour le dépanner à distance. Aucun dépannage à domicile ne sera organisé.

En cas d'impossibilité de dépannage à distance, le salarié prévient son responsable hiérarchique pour l'en informer et convenir avec lui des modalités de poursuite de son travail à domicile ou de retour sur site.

Les collaborateurs sont invités à veiller à la bonne ergonomie de leur poste de travail à leur domicile.

ARTICLE 4 - MISE EN ŒUVRE OPERATIONNELLE DU TRAVAIL A DISTANCE

4.1 Process de candidature et de validation

Il est rappelé que le télétravail s'inscrit nécessairement dans une démarche fondée sur le double volontariat tant à l'initiative du salarié que de l'entreprise.

La mise en place du télétravail émane d'une demande du salarié qui ne peut lui être imposée. Réciproquement, le télétravail ne peut être réalisé par le salarié sans l'accord de l'entreprise.

Tout salarié dont l'activité est éligible au télétravail pourra faire valoir sa demande selon les modalités qui seront définies et communiquées par la DRH.

Sa demande sera étudiée et validée par le manager et la DRH au regard des différentes conditions d'éligibilité et prérequis définis à l'article 3 du présent accord.

Lorsque le salarié s'inscrit dans le télétravail, il s'engage à respecter le cadre de ce nouveau modèle.

Si le salarié est amené à changer d'emploi et que cela implique qu'il ne relève plus du présent accord, il bénéficiera des conditions de l'accord qui s'applique à sa nouvelle Direction (exemple : passage du réseau commercial à un centre d'affaires BDR).

4.2 Modalités d'organisation et d'exécution du télétravail

4.2.1 Nombre de jours de télétravail et répartition

Dans le cadre du présent accord, les salariés dont la demande de télétravail sera validée pourront exercer leur activité à raison **d'un jour de télétravail par semaine.**

Le jour de télétravail peut être choisi parmi tous les jours de la semaine travaillés y compris par demi-journée. Dans ce cadre, la demi-journée travaillée est décomptée comme une journée entière de télétravail.

Le jour de télétravail est modulable et est soumis à la validation du manager qui a la responsabilité de la continuité de service de son unité et du maintien du service à la clientèle.

En fonction des contraintes d'activité de son unité, le nombre minimum de salarié présents sur site est de la responsabilité du manager.

La connexion au brief du matin et à l'heure du jeudi est obligatoire.

Il est également précisé que :

- Les jours de télétravail non effectués ne sont ni reportables ni cumulables.
- Un salarié absent plus de 2 jours par semaine pour déplacement professionnel, formation, maladie, congés..., ne pourra pas bénéficier du télétravail ladite semaine.

Enfin, pour être considéré comme télétravailleur et bénéficier des avantages inhérents, un minimum de 1 jour de télétravail le mois précédent est requis.

Le salarié en télétravail devra enregistrer sa présence en télétravail, au moyen de la badgeuse accessible sur le portail intranet.

4.2.2 Souplesse d'organisation et cas de suspension provisoire

Il est convenu de la nécessité que la mise en place du télétravail reste à la main des directeurs d'agence, selon l'organisation des agences.

Il est donc impératif de conserver une certaine souplesse : il est convenu que le directeur d'agence pourra retarder/annuler le télétravail pendant une certaine période, pour faire face aux difficultés d'organisation rencontrées dans son agence (exemple : manque d'effectifs, absence de collaborateurs).

La décision du directeur d'agence de suspendre ou de décaler la journée hebdomadaire de télétravail d'un collaborateur, devra lui être expliquée en respectant un certain délai de prévenance (voir ci-dessous).

✓ Périodes de suspension non prévisibles

Des circonstances tenant à des impératifs opérationnels peuvent conduire l'entreprise à suspendre sans délai et de manière temporaire le télétravail et à requérir de manière permanente la présence du salarié en agence, sans pour autant que cela remette en cause cette forme d'organisation de travail. L'entreprise informe dans les meilleurs délais les salariés en télétravail en indiquant, dans la mesure du possible, les motifs et la durée prévisionnelle de cette suspension.

✓ Souplesse d'organisation à la demande de l'employeur

Les impératifs liés à l'activité de l'agence sont prioritaires, ainsi, si l'organisation du travail l'exige, le manager pourra de manière exceptionnelle, être amené à demander aux salariés de modifier sa journée de télétravail définie, sous réserve d'un délai de prévenance d'une semaine, sauf circonstances exceptionnelles.

A titre d'illustration, le salarié doit assister aux réunions, rendez-vous clients, et manifestations collectives (séminaires, salons professionnels ...) où sa présence est nécessaire ainsi qu'aux formations en présentiel dont il peut bénéficier dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle, ou encore en cas d'impossibilité technique provisoire comme une panne de matériel.

✓ Souplesse d'organisation à la demande du salarié

Le salarié, peut également, sous réserve d'un délai de prévenance d'une semaine, sauf circonstances exceptionnelles, renoncer au(x) jour(s) de télétravail initialement fixé(s).

✓ Situation exceptionnelle collective

En cas de situation exceptionnelle collective telle que grève de transport, grève de l'éducation nationale, épisode de pollution faisant l'objet de mesures prises par le Préfet, telles que des restrictions de circulation en voiture, selon les critères fixés à l'article L. 223-1 du Code de l'environnement, intempérie reconnue par arrêté préfectoral, les salariés peuvent être autorisés à modifier les jours de télétravail initialement prévus au regard de la décision de l'entreprise et sous réserve de la validation de leur manager.

✓ Situation exceptionnelle individuelle

En cas de situation exceptionnelle individuelle mettant le salarié dans l'impossibilité de se rendre quotidiennement au travail, pour des raisons médicales (par exemple : accident physique) ou personnelles, en dehors de tout arrêt médical de travail, l'entreprise peut déroger aux modalités collectives de télétravail et modifier de façon temporaire les jours de télétravail initialement prévus, sur demande du salarié (certificat du médecin traitant).

Ce type de demande exceptionnelle de télétravail doit être centralisé et faire l'objet d'un accord impératif de la DRH, qui se prononcera dans un court délai.

Par conséquent, les modifications temporaires (nombre de jours de télétravail, format ...) dans les situations susvisées seront soumises à la validation de la Direction des Ressources Humaines et du responsable hiérarchique, avant mise en application.

Puis cette souplesse dérogatoire de télétravail sera confirmée par mail ou courrier par la DRH (temps de travail en télétravail, durée et période requise).

A l'issue de cette période, le salarié retrouvera ses conditions habituelles de travail.

✓ Travail déplacé

A titre exceptionnel, pour des salariés dont le lieu de résidence serait particulièrement éloigné du site de travail habituel, le travail déplacé pourra être autorisé à hauteur d'un jour par semaine.

Cette possibilité est ouverte sous réserve de :

- la possibilité pour le site d'accueil (agence, CAF) d'avoir un bureau disponible,
- la validation du manager du salarié susceptible de le demander.

Le travail déplacé ne se cumulera pas avec le jour autorisé de télétravail par semaine.

Les salariés qui n'effectuent pas de demande d'adhésion au télétravail, ne pourront pas faire de télétravail, ne bénéficieront pas du dispositif prévu au présent accord, ni de l'indemnité de télétravail, et ce, même s'ils réalisent du travail déplacé (en accord avec leur manager).

Pour la BEL uniquement :

Il est convenu à titre exceptionnel que le manager pourra autoriser à hauteur d'une demi-journée de travail, le travail déplacé en agence, en plus de la journée autorisée de télétravail par semaine.

4.2.3 Période d'adaptation

Pour les nouveaux collaborateurs qui adhèrent au télétravail, une période d'adaptation de 3 mois permettra au salarié et à son manager d'expérimenter ce nouveau mode de travail et de s'assurer que cette organisation correspond à leurs besoins et attentes.

Pendant cette période, des points d'échanges réguliers avec le salarié sont planifiés par le manager pour en assurer le suivi.

A l'issue de la période d'adaptation, un bilan est réalisé entre le manager et son collaborateur.

Le manager peut alors décider de mettre fin au télétravail s'il constate une diminution notoire et factuelle de l'activité du salarié ou une dégradation des conditions de service à la clientèle.

Cette décision fera obligatoirement l'objet d'un entretien. Un écrit reprenant les raisons de l'arrêt du dispositif sera formalisé, signé, et transmis après entretien, au salarié et à la DRH.

Par ailleurs, la DRH s'engage à réaliser un suivi régulier auprès des managers afin d'en mesurer le bon déroulement.

4.2.4 Temps de travail

Le salarié en situation de télétravail exerce son activité dans le cadre des dispositions légales, conventionnelles et des accords collectifs relatifs au temps de travail en vigueur dans l'Entreprise.

Il est précisé que le salarié reste joignable selon les mêmes plages horaires collectives telles que définies contractuellement et en vigueur dans l'entreprise.

Le salarié en télétravail doit être en mesure de répondre aux sollicitations dans les mêmes conditions que dans les locaux de l'entreprise.

La charge de travail du salarié en situation de télétravail est équivalente à celle des salariés en situation comparable travaillant sur leur lieu habituel de travail.

Le télétravail ne saurait avoir pour conséquence de modifier l'activité habituelle, la charge de travail ou l'amplitude de travail applicable lorsque le salarié effectue sa mission dans les locaux de l'entreprise.

Néanmoins, en dérogation transitoire à l'accord du 18 octobre 1991 sur la durée et la répartition hebdomadaire du temps de travail, un salarié en télétravail a la possibilité d'accepter un rdv client en dehors des horaires habituels de l'agence.

En aucun cas cette possibilité ne peut lui être imposée et reste à son entière appréciation.

Le temps consacré à ces RDV, qui doivent rester exceptionnels, est à l'initiative du salarié et dans le respect du temps habituel quotidien de travail. Il doit faire l'objet d'une récupération dans les 7 jours suivants qui sera fixée en concertation avec le manager.

Pendant la période de télétravail, le salarié doit enregistrer sa présence selon les procédures et le dispositif de gestion de temps applicables dans l'entreprise.

Il est rappelé que durant les périodes de suspension du contrat de travail, le salarié ne doit pas télétravailler.

Il est précisé que le salarié n'a pas vocation à être connecté à ses outils informatiques, numériques et moyens de communication professionnels en dehors de ses horaires habituels de travail. Le manager veillera au respect de ce droit.

Cela se traduit par l'absence formelle d'obligation pour les salariés de se connecter, lire, et répondre aux messages et appels en dehors de leurs horaires habituels de travail.

Afin de s'assurer de la bonne appréhension du télétravail et du respect du droit à la déconnexion, le dispositif d'accompagnement prévu dans le présent accord inclut une sensibilisation des salariés et du management aux bonnes pratiques d'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans le cadre du télétravail.

4.2.5 Principe de double réversibilité

- Il peut être mis fin au télétravail à l'initiative du salarié sans délai. Le salarié devra alors en informer par écrit son manager et la DRH.
- Il peut être mis fin au télétravail à l'initiative de l'entreprise sans délai en cas de :
 - o Manquement avéré du collaborateur aux règles de sécurité, conformité, confidentialité ou protection des données définies par l'entreprise.
 - o Changement d'emploi du télétravailleur.
 - o Constatation d'une diminution notoire et factuelle de l'activité du salarié ou une dégradation des conditions de service à la clientèle.

Le salarié en est informé lors d'un entretien avec son manager, entretien qui sera suivi d'un écrit formalisant la décision.

Il réintègre alors son poste dans les locaux de son site d'affectation.

Par ailleurs, les situations suivantes mettront fin au télétravail de façon automatique :

- o Déménagement de la résidence et/ou du lieu de vie habituel non signalé et n'ayant pas fait l'objet d'une nouvelle attestation sur l'honneur de conformité des installations électriques, et d'une attestation d'assurance,
- o Évolution des conditions d'exercice quotidien de l'activité (technique, réglementaire...) rendant incompatible l'exercice du télétravail.

Dans ces situations, l'entreprise informera le salarié de l'application de la clause de réversibilité et des modalités de retour à l'exercice de son activité sans télétravail.

4.2.6 Confidentialité

Le salarié en situation de télétravail doit continuer à respecter l'ensemble des dispositions du Règlement Intérieur, de la Charte Informatique et du Code de conduite et d'éthique.

Il doit également continuer à observer la discrétion la plus stricte sur les informations se rapportant aux activités de l'entreprise et assurer la confidentialité de ces informations qui lui sont confiées ou auxquelles il a accès dans le cadre professionnel.

Il doit enfin empêcher strictement l'accès ainsi que toute utilisation abusive ou frauduleuse des équipements professionnels mis à sa disposition et aux données qu'ils contiennent.

Dans un souci de sécurisation des données, le salarié n'utilise pas son matériel informatique personnel dans l'exécution de son télétravail.

4.2.7 Personnes reconnues en qualité de « travailleurs handicapés »

Le télétravail est ouvert aux salariés reconnus en qualité de travailleur handicapé, en application des dispositions conventionnelles en vigueur dans l'entreprise relatives à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Dans ce cadre, seuls les critères collectifs d'exclusion ainsi que les conditions préalables relatives à sa résidence et/ou lieu habituel de vie définis dans le présent accord sont applicables.

Par contre et compte tenu du dispositif à hauteur de 1 jour de télétravail hebdomadaire, le salarié bénéficiant d'une RQTH et d'aménagement de son poste de travail sur son lieu habituel qui adhère au dispositif de télétravail, ne pourra prétendre à un aménagement de son poste de travail à l'identique à son domicile. Il devra en faire la demande à la DRH qui étudiera avec lui l'opportunité d'un tel aménagement.

ARTICLE 5 - MESURES D'ACCOMPAGNEMENT AU TRAVAIL A DISTANCE

5.1 Le matériel

Afin de permettre au salarié de travailler à domicile, la CECAZ mettra à sa disposition :

- un ordinateur portable permettant l'accès depuis son poste de travail aux outils de téléphonie et de visio-conférence. Cet ordinateur devra être utilisé par le salarié à la fois à son domicile et dans les locaux de l'entreprise.

Aucune imprimante ni scanner n'est fournie au salarié et toutes les impressions devront s'effectuer au sein de l'entreprise.

L'entreprise assure la maintenance du matériel mis à disposition du télétravail. Ainsi, en cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail, de détérioration, de perte ou de vol du matériel mis à sa disposition, le salarié en informe immédiatement sa hiérarchie.

Le travailleur à distance ne peut utiliser d'autres outils que ceux fournis par l'entreprise. Il doit prendre soin des équipements qui lui sont confiés et en assurer la bonne conservation.

Le matériel doit être utilisé dans un cadre strictement professionnel et le travailleur à distance doit prendre toutes les mesures de sécurité et de protection nécessaires pour éviter l'accès d'un tiers à ces systèmes.

Le salarié s'engage à n'utiliser l'équipement fourni par l'entreprise que dans l'espace et avec les installations électriques ayant fait l'objet de l'attestation de conformité.

Le matériel fourni par l'entreprise reste la propriété de celle-ci et doit être restitué intégralement en cas de départ de l'entreprise ou à la demande de l'entreprise en cas de suspension du contrat de travail.

5.2 Indemnité de télétravail

- **Il est convenu qu'à compter du 1^{er} septembre 2024, lorsque toutes les agences du réseau commercial seront couvertes par le télétravail :**

La CEEAZ versera mensuellement au salarié, à la fois aux unités de la BEL et du réseau commercial, une indemnité forfaitaire pour le remboursement des frais liés à l'exercice du télétravail (*notamment frais d'abonnement pour l'accès à internet, électricité, chauffage, entretien, assurance, ...*) **à hauteur de 10 € euros bruts par mois.**

Cette indemnité sera versée le mois suivant la validation de l'adhésion au Télétravail par leur manager et par la DRH, sur la base d'un justificatif annuel.

5.3 Accompagnement du salarié au télétravail

Une formation dédiée aux salariés et aux managers sera déployée afin de les sensibiliser aux enjeux du télétravail et leur permettre de découvrir les outils et pratiques permettant d'adopter un mode de fonctionnement efficient.

A ce titre, le Plan de Développement des Compétences intègre des modules obligatoires portant sur le travail à distance, les outils de relation et de vente à distance, le management à distance.

Ces modules devront être réalisés pour tous les salariés éligibles et souhaitant accéder au télétravail.

En tant que de besoin, le travailleur à distance est accompagné dans la prise en main et l'utilisation des équipements mis à sa disposition.

Il est également sensibilisé aux bonnes pratiques spécifiques à cette forme d'organisation du travail, notamment en matière :

- D'organisation du temps de travail,
- D'aménagement du poste de travail,
- De sécurité des données,
- De communication avec ses collègues et les interlocuteurs de l'entreprise.
- De droit à la déconnexion.

En adhérant au dispositif de télétravail, le salarié s'engage à participer aux actions d'accompagnement qui lui seront proposées.

Un guide des bonnes pratiques du télétravail lui sera également transmis.

✓ L'accompagnement du manager

Les transformations liées à cette nouvelle forme d'organisation doivent être accompagnées par le manager. Il contribue pleinement au bien-être des salariés et ainsi à la performance durable par la qualité de sa relation managériale en situation de travail hybride, le pilotage de la charge de travail et sa capacité à développer l'autonomie de ses collaborateurs.

A ce titre, les parties s'accordent sur la nécessité de développer une culture et des pratiques communes de conduite du changement au regard notamment de la mise en place des nouveaux modes d'organisation du travail. Par ailleurs, les managers seront accompagnés et formés aux spécificités du télétravail et à ses impacts sur les modes de management notamment en mode hybride.

✓ Suivi et accompagnement au quotidien

Des points réguliers sont nécessaires entre le manager et le collaborateur afin de veiller à :

- La mise en œuvre d'un suivi à distance adapté au besoin du collaborateur tout en lui permettant de développer son autonomie ;
- Assurer le même niveau de disponibilité que pour les collaborateurs présents sur site ;
- Inclure le collaborateur dans les activités communes à l'équipe ;
- Privilégier l'utilisation des visioconférences pour maximiser le lien et la cohésion d'équipe,
- Dans la mesure du possible privilégier les entretiens bilatéraux en mode présentiel.

✓ Evaluation du salarié en télétravail

Un point d'évaluation du travail à distance devra être intégré dans l'entretien hebdomadaire entre le salarié et le manager.

Ce point devra faire l'objet d'un échange notamment sur :

- les conditions d'activité du salarié en situation de télétravail,
- les éventuelles difficultés rencontrées,
- les besoins en formation ou accompagnement complémentaires spécifiques au télétravail.

ARTICLE 6 – L'ACTIVITE COMMERCIALE EN TELETRAVAIL

6.1 Les activités réalisables

Les attendus métier, la posture commerciale, les rituels managériaux pour les salariés qui combinent travail sur site et télétravail sont les mêmes que pour les salariés qui travaillent exclusivement sur site.

Toutes les activités réalisables à distance depuis le point de vente sont possibles en télétravail.

Le télétravail doit permettre de réaliser l'essentiel des activités des métiers commerciaux :

- Traitement du MYMAD, MYRPM, Vigiclient,
- Traitement des PDO par mail ou téléphone
- Préparation des rdv, réalisation des rendez-vous à distance via Teams ou téléphone,
- Ventes à distance via les canaux dématérialisés et sécurisés existants (produits éligibles à la SED),
- Formations e-learning et actualisation des connaissances (produits, procédures...)
- Appels entrants et sortants pour le CRC,
-

6.2 Les actes commerciaux interdits en situation de télétravail

- **Les actes commerciaux interdits en situation de télétravail pour les collaborateurs des agences sur les métiers du particulier et du professionnel :**

Pour des raisons de sécurité :

- Les rendez-vous en présentiel : le collaborateur ne reçoit en aucun cas de clients ni de fournisseurs sur son lieu de travail à son domicile.
- Les opérations d'espèces ou chèques.
- Les virements sur comptes externes (guider le client vers le self care ou l'inviter à se rendre à l'agence).
- Il est également interdit pour des raisons de sécurité d'informer le client de la réalisation d'activité de télétravail, depuis le domicile du salarié. Il convient de préciser si besoin, que l'activité est réalisée depuis un autre site que le point de vente habituel.

Pour des raisons de conformité :

- Les Entrées en relation.
- Tout acte nécessitant la production de document original par le client ou nécessitant une modification du DRC (hors document reçu par MSI).
- Toutes ventes à distance non réalisables via des canaux dématérialisés et sécurisés (produits éligibles à la SED).

- **Les actes commerciaux interdits en situation de télétravail pour les collaborateurs de la BEL (Banque En Ligne) :**

Les collaborateurs de la Banque en Ligne qui ne travaillent qu'à distance ont des process renforcés sur certaines opérations et sont par ailleurs soumis à des enregistrements qui leur permettent de gérer plus d'opérations en télétravail.

Ainsi, il leur est interdit en situation de télétravail :

Pour des raisons de sécurité :

- De réaliser des rendez-vous à leur domicile : le collaborateur ne reçoit en aucun cas de clients ni de fournisseurs à son domicile.
- De procéder à des opérations d'espèces ou chèques.
- Il est également interdit pour des raisons de sécurité d'informer le client de la réalisation d'activité de télétravail, depuis le domicile du salarié. Il convient de préciser si besoin, que l'activité est réalisée depuis un autre site que le point de vente habituel.

Pour des raisons de conformité :

- De réaliser tout acte nécessitant la production de document original par le client ou nécessitant une modification du DRC (hors document reçu par MSI).
- De procéder à des ventes à distance non réalisables via des canaux dématérialisés et sécurisés (produits éligibles à la SED)

○ **Les actes commerciaux interdits en situation de télétravail pour les collaborateurs CCpro :**

Compte tenu de leur activité, les collaborateurs CCpro disposent de règles, de process et d'habilitations spécifiques qu'ils sont tenus strictement de respecter qu'ils travaillent sur leur site habituel ou à domicile. Ainsi, il est interdit en situation de télétravail :

Pour des raisons de sécurité :

- De réaliser des rendez-vous à leur domicile : le collaborateur ne reçoit en aucun cas de clients ni de fournisseurs à son domicile.
- De procéder à des opérations d'espèces ou chèques.
- Il est également interdit pour des raisons de sécurité d'informer le client de la réalisation d'activité de télétravail, depuis le domicile du salarié. Il convient de préciser si besoin, que l'activité est réalisée depuis un autre site que le point de vente habituel.

Pour des raisons de conformité :

- De réaliser tout acte nécessitant la production de document original par le client ou nécessitant une modification du DRC (hors document reçu par MSI).
- De procéder à des ventes à distance non réalisables via des canaux dématérialisés et sécurisés (produits éligibles à la SED).

Ces dispositions s'appliquent sous réserve du strict respect des règles LCB-FT (EER sous vigilance renforcée) disponibles sous EASYDOC et sur le site de la Sécurité Financière.

ARTICLE 7 - SUIVI DE L'ACCORD

Une commission de suivi du télétravail est créée et sera composée de deux représentants de chaque organisation syndicale représentative signataire de l'accord ainsi que de deux membres de la Direction.

La présente commission est chargée des missions suivantes :

- Suivre la mise en œuvre du télétravail, y compris les temps de connexion.
- Réaliser un bilan qui sera présenté aux représentants du personnel. Ce bilan référencera un certain nombre d'informations notamment quant au nombre de télétravailleurs, de salariés ne télétravaillant pas et les motifs (inéligibilité, refus, etc.), des statistiques relatives aux nombres de jours réellement télétravaillés.
- Définir les éventuels axes d'amélioration.

La Commission de suivi se réunira annuellement, à l'initiative de la Direction.

ARTICLE 8 - DISPOSITIONS FINALES

8.1 - Adhésion

Conformément à l'article L. 2261-3 du Code du travail, toute organisation syndicale de salariés représentative dans l'entreprise, qui n'est pas signataire du présent accord, pourra y adhérer ultérieurement.

8.2 - Interprétation de l'accord

Les représentants de chacune des parties signataires conviennent de se rencontrer à la requête de la partie la plus diligente, dans les 8 jours calendaires suivant la demande pour étudier et tenter de régler tout différend d'ordre individuel ou collectif né de l'application du présent accord. Jusqu'à l'expiration de la négociation d'interprétation, les parties contractantes s'engagent à ne susciter aucune forme d'action contentieuse liée au différend faisant l'objet de cette procédure.

8.3 - Révision de l'accord

L'accord pourra être révisé au terme d'un délai de 3 mois suivant sa prise d'effet.

La procédure de révision du présent accord ne peut être engagée que par la Direction ou l'une des parties habilitées en application des dispositions du code du travail.

Information devra en être faite à la Direction, lorsque celle-ci n'est pas à l'origine de l'engagement de la procédure, et à chacune des autres parties habilitées à engager la procédure de révision par courrier électronique.

8.4 - Dénonciation de l'accord

Le présent accord pourra être dénoncé par l'ensemble des parties signataires moyennant un préavis de 3 mois. Néanmoins, les parties signataires pourront, à l'occasion de la dénonciation et à l'unanimité, prévoir un délai de préavis différent. La direction et les organisations syndicales représentatives se réuniront pendant la durée du préavis pour discuter les possibilités d'un nouvel accord.

ARTICLE 9 : DUREE DE L'ACCORD ET PUBLICITE

9.1 – Durée

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

9.2 – Communication et publicité

Un exemplaire original du présent accord sera notifié par l'employeur à l'ensemble des organisations syndicales représentatives, en application de l'article L.2231-6 du Code du travail.

A l'expiration du délai d'opposition, le présent accord sera déposé à la DREETS (Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités) via la plateforme en ligne Télé accords et auprès du Secrétariat-Greffe du Conseil des Prud'hommes de Nice.

Un exemplaire sera également transmis à l'adresse numérique de la branche. Il fera l'objet d'une publication dans la base de données nationale visée à l'article L.2231-5-1 du Code du travail, dont une version anonymisée ne comportant pas les noms et prénoms des personnes signataires.

Enfin il fera l'objet d'un affichage à destination du personnel sur le site intranet de la Direction des Ressources Humaines.

Fait à Nice Arénas, le 2 mai 2023

En 4 exemplaires originaux, dont un remis à chacune des parties.

➤ POUR LA CECAZ :

DocuSigned by:

Isabelle MENGIN
459FB49147A342A...
Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources

➤ POUR LES ORGANISATIONS SYNDICALES REPRESENTATIVES :

DocuSigned by:

Gérard OLIVIERI
344430951F58493...
Délégué syndical coordinateur SNE-CGC

DocuSigned by:

Philippe ROCHE
8B2D267DDF254AE...
Délégué syndical coordinateur SNP-FO

DocuSigned by:

Isabelle FAYOLLE
E572238221354CB...
Déléguée syndicale coordinatrice CC-UNSA