



## ACCORD EXPERIMENTAL RELATIF A L'ORGANISATION DU TELETRAVAIL DANS LE RESEAU COMMERCIAL

Entre les soussignés :

**LA CAISSE D'EPARGNE COTE D'AZUR**

dont le siège social est sis à NICE (06205) L'Arénas – 455 promenade des Anglais BP 2397,  
Représentée par Madame **Isabelle MENGIN**,  
en sa qualité de Membre du Directoire Pôle Ressources,  
Ci-après désignée « l'Entreprise » ou « CEEAZ »

*D'une part,*

Et

**LES ORGANISATIONS SYNDICALES REPRESENTATIVES** dans l'entreprise, représentées  
respectivement par leur délégué syndical coordinateur :

- Pour le syndicat SNE-CGC : **Monsieur Gérard OLIVIERI**
- Pour le syndicat FO : **Monsieur Philippe ROCHE**
- Pour le syndicat SU-UNSA : **Madame Isabelle FAYOLLE**

*D'autre part,*

### PREAMBULE

S'appuyant à la fois sur :

- un bilan positif du dispositif de télétravail mis en place dès 2016 pour les collaborateurs des fonctions supports de la CEEAZ ayant conduit à la signature d'un nouvel accord en 2021 et des mises en œuvre occasionnelles du télétravail pendant la crise sanitaire au sein du réseau commercial,
- une demande grandissante de l'ensemble des collaborateurs de la CEEAZ de bénéficier d'une flexibilité régulière dans la gestion de leur lieu de travail, garantissant un meilleur équilibre « vie professionnelle et vie personnelle »,
- une évolution technologique et digitale croissante,
- une évolution des habitudes de nos clients quant à l'utilisation de la banque à distance,
- un renforcement de la marque employeur, tant en interne qu'en externe, constituant un levier de performance financière pour l'entreprise.

les parties partageant la conviction de mettre en œuvre « une expérimentation du télétravail » pour les fonctions commerciales en agence et au sein de la Banque en Ligne se sont accordées selon les modalités décrites dans le présent accord.



En redéfinissant ainsi le périmètre des collaborateurs éligibles au télétravail, 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.

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée afin d'en valider la pertinence en matière de faisabilité organisationnelle et de résultats notamment au niveau de la performance commerciale individuelle et collective et de satisfaction clients des agences concernées qui devront à minima rester identiques sur la période d'expérimentation.

Afin de tester le dispositif, ce pilote devra également valider, au travers des 12 agences retenues au sein des deux Directions Commerciales (liste en Annexe 1) et de la BEL, 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.

## **ARTICLE 1 – DEFINITION**

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. »

### **1.1 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 2.3.

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





## 1.2 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.

## 1.3 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.



## 1.4 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](mailto: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 2 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE AU TRAVAIL A DISTANCE

Pour cette expérimentation, 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 des staffs des Directions Commerciales.

Les salariés de la succursale de Monaco ne sont pas éligibles, un accord télétravail spécifique sera prochainement mis en œuvre.

### 2.1 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 2.2 du présent accord et de la DRH dans les conditions fixées par l'article 2.3 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.





## 2.2 Conditions d'éligibilité inhérentes au salarié et son emploi

Le télétravail est ouvert aux fonctions commerciales de la BDD (Banque de Détail), BEL (Banque en Ligne) aux salariés CDI des agences et des staffs des Directions commerciales 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, pour les salariés des métiers ayant déjà recours au télétravail dans le cadre de la crise sanitaire (Chargé de clientèle Professionnelle, et collaborateurs des Centres d'affaires BDR (Banquier du Dirigeant), Banque Privée ou Banque Privée du Dirigeant), d'un maintien des dispositions transitoires avant harmonisation à hauteur de 1 jour par semaine de télétravail 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 2.3.

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 concernés par cette expérimentation (2.2 et 2.3).

## 2.3 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.
- 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](mailto: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.

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 3 - MISE EN ŒUVRE OPERATIONELLE DU TRAVAIL A DISTANCE**

#### **3.1 : *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 du périmètre de l'expérimentation 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 2 du présent accord.

Lorsque le salarié s'inscrit dans le télétravail, il s'engage à respecter le cadre du nouveau modèle durant l'expérimentation.





## 3.2 Modalités d'organisation et d'exécution du télétravail

### 3.2.1 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.

### 3.2.2 Période d'adaptation

Au moment du passage en 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 des unités concernées par l'expérimentation afin d'en mesurer le bon déroulement.



### 3.2.3 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 et à titre expérimental et 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 ou de l'unité. 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 sur la même semaine 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.





### 3.2.4 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 de changement d'emploi du télétravailleur.

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

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, règlementaire...) 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.

### 3.2.5 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.



### 3.2.6 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 caractère expérimental du dispositif et à hauteur de 1 jour maximum 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 systématiquement pendant la période d'expérimentation 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 4 - MESURES D'ACCOMPAGNEMENT AU TRAVAIL A DISTANCE

### 4.1 Le matériel

Afin de permettre au salarié de travailler à domicile, la CEEAZ 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.

ACCORD EXPERIMENTAL RELATIF A L'ORGANISATION DU TELETRAVAIL DANS LE RESEAU COMMERCIAL ET BEL





## 4.2 Accompagnement du salarié au télétravail

Durant l'accord expérimental, 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 avant le déploiement de l'accord expérimental.

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

Durant l'accord expérimental, 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

Durant l'accord expérimental, 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 5 – L'ACTIVITE COMMERCIALE EN TELETRAVAIL**

### **5.1 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 rdv 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.
- ....

### **5.2 Les actes commerciaux interdits en situation de télétravail**

Pour des raisons de sécurité :

- Les RDV en présentiel : le salarié ne reçoit en aucun cas de clients ni de fournisseurs sur son lieu de télétravail à 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 strictement interdit pour des raisons de sécurité d'informer le client de la réalisation d'activité en 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),
- Toute vente à distance non réalisable via des canaux dématérialisés et sécurisés.





## **ARTICLE 6 - SUIVI DE L'ACCORD**

Un premier bilan sera réalisé 5 mois après le lancement du pilote, soit 2 mois avant l'échéance du présent accord et présenté aux organisations syndicales afin de partager le constat.

Ce bilan présentera 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

Une enquête sera également 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.

A l'issue de la phase expérimentale, les parties décideront de l'opportunité d'ouvrir une nouvelle négociation visant à étendre le télétravail pour les métiers commerciaux ou à prolonger l'expérimentation.

## **ARTICLE 7 - DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 7 mois.

Il prendra effet à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2022, lorsque les moyens techniques seront mis à disposition et les prérequis formation/sensibilisation définis.

## **ARTICLE 8 - REVISION**

L'accord pourra faire l'objet d'une révision dans les conditions prévues par l'article L. 2261-7-1 du Code du travail.

Toute demande de révision doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux parties habilitées à participer aux négociations de l'avenant de révision. Cette lettre doit indiquer les points concernés par la demande de révision.



## ARTICLE 9 - DEPOT ET PUBLICITE

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 au Secrétariat Greffe du Conseil des Prud'hommes de Nice.

Un exemplaire sera également transmis à l'adresse numérique de la branche.

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

Fait à Nice Arénas, le 21 juillet 2022

 Pour la CAISSE D'EPARGNE COTE D'AZUR :

**Isabelle MENGIN**

Membre du Directoire Pôle Ressources

DocuSigned by:  
  
459FB49147A342A...

 Pour les ORGANISATIONS SYNDICALES REPRESENTATIVES :

**Gérard OLIVIERI**

Délégué Syndical Coordinateur SNE-CGC

DocuSigned by:  
  
344430951F58493...

**Philippe ROCHE**

Délégué Syndical Coordinateur FO

DocuSigned by:  
  
8B2D267DDF254AE...

**Isabelle FAYOLLE**

Délégué Syndical Coordinateur SU-UNSA

DocuSigned by:  
  
E572238221354CB...



## ANNEXE

### LISTE DES AGENCES ET DES MANAGERS CONCERNES PAR L'ACCORD EXPERIMENTAL DU TELETRAVAIL

| DIRECTEURS D'AGENCE | AGENCES           | DG                     | DC   | COMMENTAIRES   |
|---------------------|-------------------|------------------------|------|--|
| Séverine HAASZ      | Hyères gare       | VAR CENTRE             | VAR  |  |
| Tony Pascal FERREZ  | St Raphaël        | VAR EST                | VAR  |  |
| Nicolas CLAMOU      | La Valette        | VAR CENTRE             | VAR  |  |
| Gilles BRIGNONE     | Cannes Carnot     | CANNES GRASSE          | AM   | Regroupement Casino des Fleurs avec Carnot en T1 T2 2023 |
| Jennifer CAPITELLI  | St Laurent du var | LITTORAL VALLEE DU VAR | AM   |  |
| Bruno SACASA        | Gambetta Rossini  | NICE                   | AM   | Regroupement Gambetta France vers Rossini en T3 T4 2022  |
| Emile LAVENAC       | Mandelieu         | CANNES GRASSE          | AM   |  |
| Jennifer DESTAVILLE | Cros de cagnes    | LITTORAL VALLEE DU VAR | NICE |  |
| Nathalie ARTHENAY   | Draguignan        | VAR CENTRE             | VAR  |  |
| Julien PRIMAUX      | Saint Cyr         | VAR OUEST TOULON       | VAR  | Rattachement de Bandol en 2023                           |
| Delphine MEDDINA    | La Seyne ville    | VAR OUEST TOULON       | VAR  |  |
| Stéphane DENIS      | Arson le port     | NICE                   | AM   |  |



