



## Accord collectif IT-CE en faveur de la qualité de vie au travail



Entre les soussignés :

Maryse VEPIERRE, Directrice Pôle Ressources d'IT-CE,

François POUPARD, Délégué Syndical Central CFDT du GIE IT-CE,

Hubert MARTINEZ, Délégué Syndical Central CGC du GIE IT-CE,

Jean-Luc COLOMBANI, Délégué Syndical Central FO du GIE IT-CE,

Marc FERNANDEZ, Délégué Syndical Central SU/UNSA du GIE IT-CE,

Anne ARNOUX, Déléguée Syndicale Centrale SUD Solidaires du GIE IT-CE,

### Préambule

L'accord national interprofessionnel sur la qualité de vie au travail du 19 juin 2013 définit la qualité de vie au travail ainsi :

« La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise.

Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise. Elle est un des éléments constitutifs d'une responsabilité sociale d'entreprise assumée. »

Considérant que la performance durable de l'entreprise passe par la conciliation entre la recherche de l'efficacité de l'entreprise et l'attention portée aux salariés, IT-CE souhaite favoriser la qualité de vie au travail dans la durée.

Dans cet esprit, IT-CE a depuis plusieurs années affiché sa volonté de préserver et d'améliorer la qualité de vie au travail de ses salariés. Cela s'est notamment traduit par des plans d'actions ainsi que par la signature d'accords tels que le plan d'actions Santé au Travail 2015/2017, les accords liés au temps de travail (horaires variables, temps de travail, télétravail...) ou encore aux avantages divers. L'entreprise est également particulièrement attentive à la qualité des locaux et des conditions matérielles de travail des salariés.

Les bonnes conditions de travail constituent ainsi un facteur de satisfaction des collaborateurs et ressortent régulièrement parmi les points positifs des enquêtes réalisées.



Elles constituent également un facteur d'attractivité de l'entreprise pour les candidats et les nouveaux embauchés dans un contexte de remplacement des départs et d'internalisation des compétences.

La qualité de vie au travail constitue également une priorité de la politique Ressources Humaines du Groupe BPCE qui a ainsi signé deux accords de Branche sur les conditions de vie au travail en 2016.

A travers la signature d'un accord sur la qualité de vie au travail, la direction d'IT-CE et les organisations syndicales signataires ont la volonté de :

- réaffirmer l'importance des dispositifs en faveur de la qualité de vie au travail déjà existant dans l'entreprise et de les maintenir ;
- enrichir les dispositifs existants par de nouvelles mesures permettant de déployer l'accord de branche Caisse d'Épargne sur les conditions de vie au travail ;
- rappeler la nécessité d'un engagement conjoint des différents acteurs de l'entreprise en faveur de la qualité de vie au travail : la Direction de l'entreprise, les managers, mais aussi les salariés eux-mêmes ainsi que les Instances Représentatives du Personnel, et en particulier, le CHSCT. La conscience des salariés eux-mêmes de la nécessité de prendre soin de leur santé et de concilier leur vie professionnelle et leur vie privée constitue en effet un élément essentiel de la qualité de vie au travail.

### **Article 1 : Objet de l'accord**

La loi Rebsamen n° 2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi prévoit 3 blocs de négociation obligatoire.

Le deuxième bloc porte sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail.

Le 9 décembre 2016, l'accord en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé entre la direction d'IT-CE et l'ensemble des organisations syndicales.

La négociation sur la qualité de vie au travail prévue par l'article L.2242-8 du Code du travail a démarré le 27 octobre 2016 et s'est poursuivie au cours des réunions des 24 novembre 2016, 20 janvier, 2 février et 9 février 2017.

Elle a donné lieu au présent accord qui s'inscrit dans le cadre de la déclinaison des dispositions de l'accord de branche Caisse d'Épargne sur les conditions de vie au travail du 25 novembre 2016 et qui reprend les différents dispositifs mis en place par IT-CE dans le domaine. Le présent accord intègre notamment le plan Santé au travail.

Le présent accord vise à poursuivre des objectifs et à mettre en œuvre des actions dans les domaines suivants :

- Accompagnement des transformations et anticipation des impacts sur les conditions de travail



- Environnement de travail
- Conciliation vie professionnelle / vie privée
- Organisation du travail
- Management et relations de travail
- Droit d'expression des salariés
- Droit à la déconnexion.

## **Article 2 : Accompagnement des transformations et anticipation des impacts sur les conditions de travail**

Dans le cadre des évolutions du contexte actuel, les principales transformations qui vont impacter IT-CE sur les prochaines années relèvent du développement du digital.

Les entreprises du Groupe BPCE ont toujours eu la volonté de s'adapter aux profondes mutations de l'environnement bancaire. L'accélération du développement du digital et les nouvelles attentes des clients ne font que renforcer cette nécessité.

IT-CE est un acteur clé de cette transformation digitale au niveau du Groupe. Il s'agit pour IT-CE d'accélérer la transformation digitale de ses clients et de ses métiers.

Cela doit se traduire par le développement d'offres et de services digitaux pour nos clients mais également par le développement d'une expérience salariée plus digitale en interne, en phase avec celle que chacun peut avoir dans sa vie personnelle et avec celle offerte à nos clients.

Afin de prendre en compte les impacts des transformations sur les conditions de travail pour mieux les accompagner, IT-CE veillera à :

- ✓ Expliquer et partager les projets de transformation
- ✓ Evaluer les impacts sur les conditions de travail.

### **Article 2.1 : Expliquer et partager les projets de transformation**

Le partage des projets de transformation avec les salariés de l'entreprise permet à l'entreprise de mieux répondre à leurs interrogations et facilite leur compréhension de ces transformations. Cette démarche favorise le bien-être des salariés.

Ainsi, les parties signataires considèrent que l'information des managers et de l'ensemble des collaborateurs est un élément essentiel des projets de transformation.

L'entreprise veillera donc à prévoir un plan de communication adapté aux situations, qui pourra prévoir :



- Une communication prioritaire auprès des managers dont le rôle est essentiel pour expliquer et porter le projet mais également pour recueillir les questionnements ou remarques des salariés. L'entreprise accompagnera donc les managers afin qu'ils puissent assurer au mieux cette communication à la fois ascendante et descendante avant la mise en place du projet (par exemple : fourniture d'un kit de communication aux managers afin de faciliter une communication harmonisée avec l'ensemble des collaborateurs). Dans le même esprit, l'entreprise assure l'information des Instances Représentatives du Personnel dans le respect de leurs prérogatives ;
- Une communication régulière auprès des collaborateurs aux différentes étapes de l'avancement du projet ;
- L'organisation de temps d'échanges permettant l'expression des salariés sur les transformations et la participation des salariés à certaines étapes du projet, pouvant notamment aller de la conception au suivi du projet, chaque fois que cela sera possible ;
- La diffusion des questions/réponses qui peuvent être partagées avec l'ensemble du personnel.

## **Article 2.2 : Evaluer les impacts sur les conditions de travail**

L'entreprise étudiera la mise en œuvre, en cas de projet de transformation significatif, d'une démarche permettant d'évaluer les impacts humains des transformations et d'identifier des solutions d'accompagnement nécessaires.

Ce type de démarche permettra d'aborder de façon systématique l'ensemble des questions à se poser sur les impacts humains possibles dans les grands projets de transformation.

Ce type de démarche s'appuiera notamment sur des échanges avec les salariés et éventuellement avec des représentants du CHSCT ou du CE.

## **Article 3 : Environnement de travail**

### **Article 3.1 : Les nouveaux outils**

L'introduction de nouveaux outils peut avoir un impact sur la configuration des lieux de travail, les process et le fonctionnement... et nécessiter des adaptations ou des aménagements. IT-CE accordera une attention particulière pour concilier les nouveaux outils avec les espaces de travail, les process et modes de fonctionnement, afin de favoriser les conditions de travail des salariés.

Des dispositifs d'accompagnement à la prise en main des nouveaux outils (référents, guide, e-learning...) seront notamment mis en place.

Par ailleurs, les parties s'accordent sur la nécessité

- d'organiser une présentation favorisant l'accessibilité aux différents outils



- d'étudier plus largement l'impact de la mise en place de nouveaux outils en interne
- de prendre en compte l'impact des nouveaux outils pédagogiques.

### **Article 3.2 : Les nouveaux espaces de travail**

L'évolution des outils, des modes de travail, le digital et la méthode Agile... se traduisent par de nouveaux besoins en termes d'espaces de travail à la fois collectifs et individuels. Dans ce cadre, les besoins d'espaces de travail collectifs, individuels, ou de détente, seront étudiés.

La direction d'IT-CE s'attachera à faire évoluer les lieux et espaces de travail afin que l'entreprise soit en phase avec ses besoins de fonctionnement et les tendances immobilières et mobilières. Dans le cadre de ces orientations, la qualité du lieu de travail, reconnue depuis de nombreuses années, restera une priorité pour l'entreprise.

Dans le souci d'offrir aux collaborateurs des conditions de travail qui préservent leur santé, la direction pourra notamment faire appel aux services d'un ergonome de façon globale si un projet le nécessite ou individuelle en cas de besoin d'un collaborateur.

### **Article 3.3 : Les déplacements professionnels**

Engagée en faveur du développement durable qui favorise la qualité de vie professionnelle et personnelle, IT-CE poursuivra la mise en œuvre d'actions visant à réduire les déplacements professionnels.

Dans ce cadre, l'entreprise :

- Facilitera les possibilités d'accès aux outils d'audio ou visioconférence afin de réduire les déplacements professionnels et la fatigue qu'ils induisent ;
- Evitera les déplacements sur une journée pour une réunion de courte durée.

### **Article 4 : Conciliation vie professionnelle / vie privée**

#### **Article 4.1 : Les dispositifs en faveur de la conciliation entre vie professionnelle et vie privée**

Afin de permettre aux collaborateurs de limiter les impacts de certaines difficultés personnelles dans leur travail, IT-CE a, depuis plusieurs années, favorisé la mise en place de dispositifs facilitant la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle. Ce thème était notamment intégré au précédent accord en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.



La conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle constitue désormais un thème de la qualité de vie au travail dans la mesure où ces composantes dépassent la problématique homme/femme.

De nombreux dispositifs sont déjà présents dans l'entreprise pour concilier la vie professionnelle et la vie privée, comme par exemples :

- Des congés spéciaux pour évènements familiaux, y compris congés pour soins,
- Un système d'horaires variables,
- Un compte épargne temps,
- Une conciergerie d'entreprise,
- Un service d'assistance sociale,
- Une cellule de soutien psychologique,
- Un abondement de l'entreprise aux CESU,
- Le télétravail.

La direction entend poursuivre ces dispositifs et étudier leur adaptation en veillant au meilleur équilibre entre les attentes des salariés d'une part et les besoins de fonctionnement et l'efficacité de l'entreprise d'autre part.

#### **Article 4.2 : La Charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie**

Le Groupe BPCE s'est engagé dans une démarche proactive afin de favoriser la signature de la charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie présentée par le Ministère des Droits des Femmes.

IT-CE signera cette charte, la déploiera à tous les niveaux de l'entreprise en l'adaptant aux problématiques particulières d'IT-CE et la traduira au travers de « bonnes pratiques » à promouvoir au sein de l'entreprise. Pour cela, IT-CE associera les collaborateurs.

IT-CE communiquera sur ces bonnes pratiques par tout moyen adapté, par exemple en les affichant dans les salles de réunion, en les remettant aux nouveaux embauchés, en les présentant lors de réunions destinées à l'ensemble des collaborateurs (exemple réunion de site) ou encore en les intégrant à la formation des managers.

#### **Article 4.3 : Les mesures en soutien des parents ayant de jeunes enfants**

Concilier vie professionnelle et vie privée est un enjeu pour tous les salariés de l'entreprise. Il existe cependant des moments de vie où cette préoccupation est plus prégnante.

IT-CE met ainsi en œuvre des mesures qui facilitent l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie familiale des parents ayant de jeunes enfants à travers :



- Un congé maternité dont la durée est supérieure aux dispositions légales et un congé allaitement conformément à l'article 61 du statut du personnel de la branche Caisse d'Épargne ;
- Le maintien du salaire en cas de prise du congé de paternité et d'accueil de l'enfant conformément à l'article L. 1225-35 du Code du travail ;
- Le financement de 200€ de CESU supplémentaires pour les salariés ayant au moins un enfant de moins de 6 ans ;
- La prise en charge de frais de garde d'enfants supplémentaires occasionnés par les déplacements professionnels ;
- La limitation des déplacements au retour de congé maternité, adoption ou parental notamment en n'imposant pas de formation impliquant des déplacements de plus de 3 jours par semaine pendant les 6 premiers mois après le retour.

#### **Article 4.4 : Les mesures favorisant les conditions de travail des salariés en fin de carrière**

De la même façon, IT-CE met en place des dispositifs spécifiques afin de permettre aux salariés en fin de carrière de préparer leur retraite.

Il s'agit principalement d'anticiper les départs en retraite et de les accompagner (entretien de fin de carrière, bilan individuel retraite, formation de préparation à la retraite, compte épargne temps...).

L'entreprise souhaite également renforcer les possibilités offertes aux salariés de 58 ans et plus, dès lors qu'ils ont acté leur intention de départ en retraite, dans le cadre des actions de mécénat de compétences.

Ce mécénat, qui permet de consacrer un temps défini à une activité, sera proposé, aux associations partenaires, ou en lien avec le Groupe, ou éventuellement à une association présentée par le salarié et validée par l'entreprise dans le cadre de ses orientations.

Pour renforcer ces possibilités, IT-CE mettra en place des actions favorisant la mise en œuvre du mécénat : identifier des associations, les présenter et communiquer sur le dispositif.

#### **Article 4.5 : Le don de jours de repos**

Afin d'aider les salariés à faire face à certaines circonstances difficiles nécessitant plus de disponibilités et de favoriser la solidarité au sein de l'entreprise, les parties signataires s'engagent à négocier un accord sur le don de jours de repos entre salariés en déclinaison des dispositions légales applicables.





## **Article 5 : Organisation du travail**

### **Article 5.1 : L'organisation et les modes de fonctionnement**

Dans le cadre des évolutions du monde digital et afin d'être acteur du changement, un projet d'entreprise « IT-CE 2020 » a été lancé.

Ce projet a été défini en intégrant les attentes des salariés grâce à une enquête et à des focus groupes réalisés en 2016.

Grâce à cette démarche participative, les principales évolutions exprimées par les salariés seront prises en compte dans le projet :

- Une adaptation de l'organisation qui favorise la transversalité et limite les cloisonnements entre les structures ;
- Un fonctionnement offrant plus de responsabilisation, d'autonomie, et de possibilités d'initiatives ;
- Une meilleure qualité de service, notamment le respect des délais vis-à-vis de nos clients.

IT-CE a ainsi engagé une réflexion sur le changement de son organisation qui fera l'objet d'une consultation des instances de représentation du personnel et d'un accompagnement des salariés.

### **Article 5.2 : Les outils et les modes de fonctionnement**

Dans le cadre du projet d'entreprise IT-CE 2020, un diagnostic sur les différents dispositifs et outils utilisés par les collaborateurs a été engagé afin d'identifier les axes d'amélioration. Ce chantier appelé « Agile Inside » a pour objectifs de :

- fournir aux managers, aux collaborateurs et aux candidats au recrutement, de nouveaux outils, développés en mode Agile, répondant aux attentes des utilisateurs ;
- offrir une expérience salarié aussi digitale que l'expérience client ;
- améliorer le quotidien des collaborateurs en simplifiant les interactions qu'ils peuvent avoir avec les différents outils ou processus d'entreprise ;
- faciliter l'accès à l'information des collaborateurs et le partage d'informations, notamment les bonnes pratiques.



## **Article 6 : Management et relations de travail**

### **Article 6.1 : Le modèle managérial**

Afin de favoriser la réussite du projet d'entreprise IT-CE 2020 et de prendre en compte les évolutions nécessaires du management, un nouveau modèle managérial a été défini.

Il doit permettre aux managers de porter la mission et les ambitions du projet d'entreprise, qui vise à accélérer la transformation digitale de nos clients et de nos métiers.

Il doit aussi permettre de répondre aux attentes des collaborateurs vers un management plus individualisé, responsabilisant et source de développement pour chacun, qui favorise :

- La reconnaissance des collaborateurs en fonction de leurs compétences, engagement et performance ;
- L'autonomie, l'initiative et la capacité d'innovation ;
- La proximité managériale, la bienveillance et l'attention portée à chacun.

Il a pour objectifs de libérer les énergies en interne et de renforcer l'attractivité d'IT-CE pour recruter et fidéliser de nouveaux talents.

Ce modèle a aussi vocation à rassembler une communauté managériale qui partage et harmonise ses pratiques pour favoriser la transversalité et la coopération.

Un programme d'animation et de développement managérial accompagnera la mise en œuvre du modèle : diagnostic, formation, coaching, guide et partage de pratiques...

### **Article 6.2 : Les relations au travail**

Au-delà des relations nécessaires à l'activité professionnelle, la qualité de vie au travail dépend également de rencontres plus informelles et de moments de convivialité.

C'est pourquoi IT-CE favorisera les moments de partage en adaptant les espaces de travail mais également en encourageant et en mettant en œuvre des moments de partage entre les collaborateurs au sein de leurs entités, de leur site ou de façon plus transverse.

### **Article 6.3 : Le lien avec l'entreprise**

Afin de maintenir le lien avec l'entreprise lors d'absences longues, un dispositif de suivi des salariés absents (entretiens départ/retour, communication...) sera mis en place afin de leur proposer de conserver un lien avec l'entreprise et de faciliter ainsi leur retour.



## **Article 7 : Droit d'expression des salariés**

Les parties signataires du présent accord souhaitent favoriser les dispositifs d'expression des salariés, facteur clé de leur motivation, de leur adhésion et du développement de l'entreprise.

A ce titre, les salariés peuvent être sollicités par l'entreprise pour donner leur avis, et peuvent également soumettre des thèmes d'échange à la Direction.

La Direction communiquera auprès des personnes sollicitées pour assurer un retour à l'issue des échanges et veillera à faire connaître au sein de l'entreprise les suites apportées et éventuellement les actions engagées.

### **Article 7.1 : L'expression des salariés lors de rencontres physiques**

L'expression des salariés passe tout d'abord par des temps et des lieux de partage dédiés à la rencontre entre les salariés (réunions de site, réunions thématiques, ...).

Les espaces de travail seront pensés en ce sens et des moments de rencontres physiques seront encouragés et organisés chaque fois que cela sera possible.

### **Article 7.2 : L'expression des salariés en ligne**

Dans une entreprise multi sites et ouverte au télétravail à domicile, l'expression des salariés passe également par des outils en ligne. Le développement du digital favorise également ces canaux d'expression.

IT-CE souhaite dans un premier temps établir un diagnostic de l'utilisation des espaces d'expression en ligne existants (réseau social interne, FAQ,...) afin de définir les pistes d'actions permettant de favoriser l'expression en ligne.

### **Article 7.3 : Les réunions d'équipe**

Les réunions d'équipe doivent être organisées de façon à favoriser l'expression des salariés entre eux et avec leur manager. Pour cela, un référentiel sera partagé avec les managers et un accompagnement à l'animation de réunions pourra être apporté en fonction des besoins (supports d'animation, formation,...).



#### **Article 7.4 : Les enquêtes auprès des salariés**

En complément des enquêtes périodiques sur le climat social et l'engagement des salariés, IT-CE lancera une étude sur la possibilité de suivre la perception des salariés au fil de l'eau, sur des moments clés de leur vie professionnelle.

Ce dispositif pourra permettre de valoriser les dispositifs qui fonctionnent et de corriger les éventuels dysfonctionnements plus rapidement.

#### **Article 8 : Droit à la déconnexion**

La loi Travail n°2016-1088 du 8 août 2016 introduit une notion nouvelle au 1<sup>er</sup> janvier 2017 : le droit à la déconnexion.

En effet, avec l'utilisation du numérique, désormais incontournable dans le monde du travail, ce sont les modes de travail qui évoluent.

Les entreprises ont désormais le devoir de mettre en place des instruments de régulation de l'outil numérique.

IT-CE souhaite donc mettre en place des mesures qui viseront à assurer le respect du temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle de ses salariés.

Dans ce domaine, les parties s'accordent sur l'importance d'une sensibilisation des managers.

#### **Article 8.1 : L'usage des mails**

L'entreprise s'engage à diffuser et à partager des bonnes pratiques sur l'usage des mails, notamment lors des réunions de site, afin notamment de limiter les effets d'engorgement et les volumes trop importants.

IT-CE s'engage également à mettre en place un message informatif aux salariés destinataires de mails envoyés en dehors de leurs horaires de travail afin de leur préciser que, sauf urgence, une réponse n'est pas attendue pendant leur temps de repos.

#### **Article 8.2 : Les outils de travail à distance**

Les outils de travail à distance se développent et permettent de travailler ensemble, dans de meilleures conditions. Cependant, leur usage nécessite la mise en place de bonnes pratiques.

IT-CE s'engage donc à mettre en œuvre des sensibilisations des salariés aux bonnes pratiques d'utilisation des outils de travail à distance.



### **Article 9 : Information des salariés**

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

### **Article 10 : Suivi de l'accord**

Un point semestriel sur l'état d'avancement des mesures sera présenté lors d'un échange avec les organisations syndicales signataires.

### **Article 11 : Durée et entrée en vigueur**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans. A son échéance, il cessera de produire effet.

Il entrera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> mars 2017 et se terminera le 29 février 2020.

### **Article 12 : Révision**

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

Jusqu'à la fin du cycle électoral au cours duquel cet accord a été conclu, la révision peut être engagée par une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentatives dans le champ d'application de l'accord et signataires ou adhérentes de cet accord ;

A l'issue de cette période, la révision peut être engagée par une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentatives dans le champ d'application de l'accord.

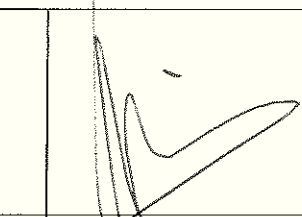
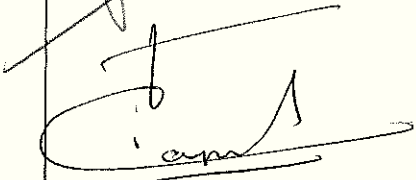
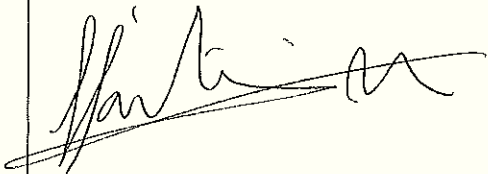
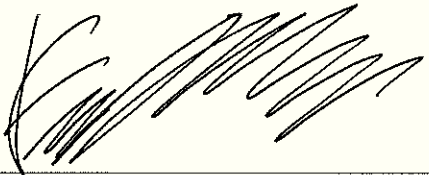
Toute demande de révision doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux parties habilitées à participer aux négociations de l'avenant de révision. Cette lettre doit indiquer les points concernés par la demande de révision.

### **Article 13 : Dépôt et publicité**

Conformément à l'article L 2231-6 du Code du Travail, le présent accord sera déposé à la DIRECCTE ainsi qu'au secrétariat-greffe du Conseil de Prud'hommes du lieu de sa signature.

Fait à Paris, le 23 février 2017



Maryse VEPIERRE, Directrice du Pôle Ressources du GIE IT-CE,	
François POUPARD, Délégué Syndical Central CFDT du GIE IT-CE,	
Hubert MARTINEZ, Délégué Syndical Central CGC du GIE IT-CE,	
Jean-Luc COLOMBANI, Délégué Syndical Central FO du GIE IT-CE,	
Marc FERNANDEZ, Délégué Syndical Central SU/UNSA du GIE IT-CE,	
Anne ARNOUX, Déléguée Syndicale Centrale SUD Solidaires du GIE IT-CE.	