

**ACCORD COLLECTIF RELATIF  
AUX AGENCES À ENVIRONNEMENT SENSIBLE  
AU SEIN DE LA CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE ALPES**

**ENTRE LES SOUSSIGNÉES :**

- 
- La Caisse d'Épargne Rhône Alpes, dont le Siège Social est situé à Lyon – 116 cours Lafayette représentée par Monsieur Guillaume ISERENTANT, en sa qualité de Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources Humaines, ci-après dénommée CERA

**D'une part**

**Et,**

- L'organisation CFDT représentée par Frédérique LEVRET, en sa qualité de déléguée syndicale de la CERA,
- L'organisation syndicale CGT représentée par Patricia GALLO, en sa qualité de déléguée syndicale de la CERA,
- L'organisation syndicale SNE-CGC représentée par Christian MIGNOT, en sa qualité de délégué syndical de la CERA,
- L'organisation syndicale SU-UNSA représentée par Thierry DUMOLLARD, en sa qualité de délégué syndical de la CERA,

**D'autre part**

**IL A ETE ARRETÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :**

## PRÉAMBULE

Par accord du 18 décembre 2015, les partenaires sociaux ont souhaité formaliser le fruit de travaux réalisés au sein d'une commission spécifiquement consacrée aux agences situées dans un environnement sensible, en vue de mettre en œuvre un accompagnement spécifique pour les collaborateurs travaillant dans ces agences, considérant que la qualité de l'environnement de travail était un facteur déterminant pour leur épanouissement et leur évolution professionnelle.

Les signataires de l'accord avaient toutefois reconnu la complexité de la notion d'environnement sensible, notion qui se trouve être par nature mouvante et évolutive, et la difficulté pour trouver l'équilibre entre la nécessité de mettre en place des mesures pour prendre en compte cette notion tout en veillant à ne pas véhiculer et à ne pas y associer de message inutilement stigmatisant.

Au terme des trois années de mise en œuvre de cet accord, les parties signataires ont conclu à la nécessité de poursuivre les actions engagées, en les améliorant, et à l'opportunité d'en tester de nouvelles.

## ARTICLE 1 : DÉFINITION DES AGENCES À ENVIRONNEMENT SENSIBLE

Les partenaires sociaux se rejoignent pour la définition des éléments à retenir pour déterminer les agences concernées. Ainsi, il est convenu de se baser de manière principale sur des critères internes à la Caisse d'Épargne Rhône Alpes plutôt que sur des critères définis par les Pouvoirs Publics tels que, par exemple, les QPV (quartiers prioritaires de la politique de la ville) et de raisonner sur la base d'une liste d'agences.

Il est également indiqué que ces éléments ne peuvent conduire à retenir une liste d'agences fixée de manière définitive. Il paraît essentiel que celle-ci puisse être modifiée et évolue régulièrement en vue, dans la mesure du possible, d'une diminution du nombre d'agences concernées, sur la base des critères suivants :

- ✓ les incidents déclarés par les collaborateurs,
- ✓ les incidents déclarés par la hiérarchie,
- ✓ les situations remontées par la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) du Comité Social et Economique (CSE),
- ✓ des situations gérées et des indicateurs fournis par les acteurs internes de la Sécurité des Personnes et des Biens,
- ✓ des éventuelles problématiques de santé et/ou de sécurité identifiées ayant un lien avec un environnement sensible.

Cette liste, définie une première fois lors de la conclusion du présent accord, fera l'objet d'un réexamen annuel par la CSSCT, sans qu'il faille réviser le présent accord.

A cette fin, la CSSCT réalisera un suivi des indicateurs internes indiqués ci-dessus.

L'actualisation de la liste fera l'objet d'une communication aux différents acteurs intervenant dans l'application du présent accord.

Cette liste limitative permettra un suivi des mesures décrites ci-après.

## **ARTICLE 2 : POLITIQUE DES LOCAUX**

Les partenaires sociaux conviennent qu'une attention particulière sera portée sur les projets d'amélioration ou de modification des locaux afin d'intégrer les besoins des agences à environnement sensible. Dans ce cadre, la situation des agences à environnement sensible sera notamment considérée comme prioritaire dans le déploiement du projet « Inventons Demain », des projets de rénovation d'agences, ainsi que dans le déploiement du dispositif d'externalisation de la gestion des fonds, si elles ne sont pas déjà dans ce dernier dispositif. Par ailleurs, et toujours dans le cadre du déploiement d' « Inventons Demain », des mesures seront prises afin d'anticiper et réguler l'impact de la transformation induite auprès de la clientèle de ces agences et des agences limitrophes, le cas échéant.

De plus, des consignes seront données pour que la propreté et la sécurité de ces locaux, le fonctionnement du matériel informatique et des automates fassent l'objet d'une surveillance attentive par les Directions concernées.

Ainsi, la Direction des Moyens Généraux, la Direction du Système d'Information et la Direction des Services Clients seront sensibilisées à la nécessité de prioriser ces agences dans leurs interventions programmées et d'intervenir rapidement en cas de dysfonctionnement signalé.

## **ARTICLE 3 : GESTION DES EFFECTIFS ET ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS**

La Direction des ressources humaines veillera à maintenir un effectif maximal dans les agences à environnement sensible. Elle sensibilisera à cette fin les Directeurs de Réseau et les Responsables Gestion Emploi Carrières concernés.

Par ailleurs, les collaborateurs affectés dans ces agences bénéficieront des mesures suivantes :

### **ARTICLE 3-1 : LA FORMATION :**

Il est ici rappelé que des formations existent d'ores et déjà pour accompagner et aider les collaborateurs de la Caisse d'Epargne Rhône Alpes dans l'exercice de leur activité qui les met en contact quotidien avec la clientèle et peut donc les amener à être confrontés à des situations difficiles.

Au jour de la signature du présent accord, il est ainsi recensé les formations suivantes :

- ✓ Comment prévenir et gérer des actes inciviques
- ✓ Comprendre les mécanismes des incivilités et accompagner ses collaborateurs
- ✓ Faire face aux situations d'agressivité, de violence et d'incivilité
- ✓ Gérer les collaborateurs qui viennent de subir une agression
- ✓ Gestion des incivilités et des appels difficiles

Les personnes nouvellement affectées dans les agences à environnement sensible seront inscrites en priorité à ces formations de type préventives par la Direction des ressources humaines selon la fonction des collaborateurs, si besoin à l'occasion de sessions de formations spécifiquement organisées à leur attention.

Des rappels seront régulièrement effectués auprès des collaborateurs de ces agences sur l'existence de ces formations et la possibilité de s'y réinscrire.

Par ailleurs, il est rappelé la possibilité de mettre en place un accompagnement spécifique et temporaire, du type accompagnement psychologique, pour un collaborateur qui le solliciterait auprès de son hiérarchique ou de son Responsable Gestion Emploi Carrières.

#### ARTICLE 3-2 : LA MOBILITÉ ET LA CARRIÈRE :

Dans la mesure du possible, la Direction des ressources humaines veillera à ne pas affecter au sein d'une agence à environnement sensible de nouveaux entrants ou d'alternants dès leur entrée dans l'Entreprise, sans qu'ils soient inscrits au préalable à une des formations prévues à l'article 3.1 ci-dessus. Elle s'attachera également à assurer un certain équilibre au sein des équipes en termes d'âge et de mixité.

Par ailleurs, le principe est de limiter la durée en poste au sein d'une agence à environnement sensible à :

- ✓ 3 ans maximum pour 1 conseiller commercial
- ✓ 3 à 5 ans pour les autres emplois, notamment un Directeur d'agence, Directeur Adjoint d'agence ou Gestionnaire de Clientèle Particuliers

Cette limitation s'apprécie au regard de l'ensemble des agences auxquelles pourraient être affectés les collaborateurs sur la durée maximum indiquée ci-dessous.

La Direction des ressources humaines s'efforcera, en lien avec les managers concernés, à respecter ce principe tout en veillant à ne pas déstabiliser l'agence concernée en procédant à des mobilités simultanées ou rapprochées.

Les collaborateurs concernés pourront, en outre, répondre aux appels d'offre habituels de l'Entreprise et/ou pourront faire l'objet d'une mobilité adaptée au terme de ce délai. En cas de pluralité de candidats pour une même mobilité et à compétences égales, la Direction des ressources humaines étudiera en priorité la demande de mobilité des collaborateurs issus des agences listées comme agences à environnement sensible.

Ces collaborateurs auront aussi la faculté de demander, s'ils le souhaitent, le maintien de leur affectation, avec l'accord de la hiérarchie et de la Direction des ressources humaines, dans leur agence. Les partenaires sociaux ont en effet reconnu de manière unanime qu'il était également important de prendre en considération le souhait des collaborateurs qui souhaitent prolonger leur affectation au-delà des durées sus-visées.

Les collaborateurs qui au jour de la signature du présent accord n'auraient pas encore bénéficié de mobilité (depuis plus de 3 ans pour les conseillers commerciaux, depuis plus de 5 ans pour les autres emplois, notamment Directeurs d'Agence, Directeurs Adjoint d'agence ou Gestionnaires de Clientèle Particuliers) au sein des agences à environnement sensible figurant dans la liste visée ci-dessus, seront contactés d'ici au 30 avril 2019 aux fins de recueillir leur souhait en termes de mobilité géographique.

Il est ici souligné que l'expérience acquise au sein d'une agence à environnement sensible, sous réserve de validation des compétences et, si nécessaire, de remise à niveau des connaissances, est un élément de nature à enrichir le cursus et le parcours des

collaborateurs volontaires pour évoluer professionnellement, et dont il sera tenu compte dans le parcours professionnel du collaborateur.

#### ARTICLE 3-3 : OBJECTIFS COMMERCIAUX

Il est convenu que la Direction du Réseau à laquelle est rattachée une agence située dans un environnement sensible définira ses objectifs annuels, en lien avec la Direction du Développement BDD, en tenant compte du facteur environnemental particulier de l'agence et de son fonds de commerce.

#### ARTICLE 4 : MODALITÉS D'INFORMATION DES SALARIÉS

Le présent accord sera porté à la connaissance des salariés de la CERA via l'espace RH de l'Intranet de la CERA, et à cette occasion, il sera fait un rappel des dispositifs existants en matière de prise en charge des situations d'incivilités ou d'agression.

#### ARTICLE 5 : DURÉE DE L'ACCORD ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans. Il prendra effet le 1<sup>er</sup> mars 2019 et cessera de plein droit le 28 février 2022, sauf opposition régulière exercée dans les délais légaux.

Le présent accord étant conclu pour une durée déterminée, il est expressément prévu qu'il ne pourra perdurer au-delà de sa date d'échéance et avoir valeur d'accord à durée indéterminée.

#### ARTICLE 6 : SUIVI DE L'ACCORD

La CSSCT priorisera les agences à environnement sensible dans ses inspections afin que chaque agence identifiée bénéficie d'au moins une visite de cette nature sur la durée de l'accord.

Il est convenu qu'une évaluation de la situation avec un bilan de l'application des mesures prévues au présent accord sera réalisée une fois par an à la CSSCT, et pour la première fois à la fin du 2<sup>ème</sup> semestre 2019.

#### ARTICLE 7 : RÉVISION DE L'ACCORD

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

Tout signataire introduisant une demande de révision devra obligatoirement l'accompagner d'un projet écrit sur les points de l'accord qu'il souhaite voir modifier.

Des discussions devront alors s'engager dans les 60 jours suivant la date de la demande de la révision.

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

#### **ARTICLE 8 : PUBLICITÉ ET DÉPÔT**

Le présent accord sera déposé en un exemplaire sur support électronique à la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) compétente et en un exemplaire au greffe du conseil de prud'hommes.

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

Conformément à l'article L2231-5 du code du travail, il sera également notifié à chacune des organisations syndicales représentatives.

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

Fait à Lyon, le 28 février 2019  
En 7 exemplaires originaux.

Pour la CERA



Pour la CFDT

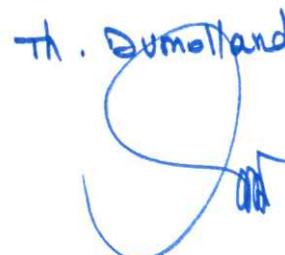
Pour le SNE-CGC

C. MIGNOT  


Pour la CGT

P. GALLU  


Pour le SU-UNSA

Th. Dumollard  


**ANNEXE – Liste des agences à environnement sensible au 28 février 2019**

Bourg Reysouze
Bron Terrailon
Chambéry le Haut
Croix-Luizet
Etats-Unis
Fontaine
Givors les Vernes
Grand-Place
Grange Rouge
Jean Macé
La Duchère
Les Essarts
Malherbe
Saint Fons
St Priest 1
Vaise
Vaulx en Velin Centre
Vaulx en Velin Village
Vénissieux
Villefontaine

