

**ACCORD RELATIF A LA QUALITE DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL  
AU SEIN DE LA CEIDF**

**ENTRE LES SOUSSIGNÉES :**

**La Caisse d'épargne et de prévoyance d'Île-de-France**, dont le siège social est sis 19 Rue du Louvre - 75001 PARIS, représentée par Madame Carole SOTTEL, en sa qualité de membre du Directoire en charge du Pôle Ressources,

D'UNE PART,

**ET :**

**Les organisations syndicales représentatives** au sein de l'entreprise désignées ci-après :

Confédération française démocratique du travail (CFDT)

Confédération générale du travail (CGT)

Syndicat national de l'encadrement - Confédération générale des cadres (SNE-CGC)

Union nationale des syndicats autonomes Caisse d'Epargne (UNSA)

Solidaires, unitaires et démocratiques - Solidaires (SUD)

D'AUTRE PART,

**Il a été convenu ce qui suit :**

M6  
AUM EB  
CS

## **SOMMAIRE**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PREAMBULE .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>CHAPITRE 1 – CHAMP D'APPLICATION.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>CHAPITRE 2 – LA QVCT, UN ENJEU COLLECTIF ET COLLABORATIF.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>CHAPITRE 3 – LE SENS AU TRAVAIL, PILIER DE LA QVCT.....</b>   | <b>7</b>  |
| 1. Communiquer sur les orientations stratégiques de la CEIDF .....   | 7         |
| 2. Partager les valeurs coopératives .....   | 7         |
| 3. Echanger sur le rôle et la responsabilité des salariés .....  | 8         |
| 4. Développer une expérience collaborateur, levier de reconnaissance et d'engagement.....                                | 8         |
| <b>CHAPITRE 4 – LE MANAGEMENT, ACTEUR CENTRAL DE LA QVCT.....</b>  | <b>9</b>  |
| 1. Développer un management participatif et collaboratif.....  | 10        |
| 2. Valoriser le travail au quotidien par le feedback.....  | 10        |
| 3. Réguler la charge de travail au plus près des situations de travail .....   | 10        |
| 4. Encadrer le management commercial.....  | 11        |
| 5. Accompagnement et former les managers .....   | 12        |
| <b>CHAPITRE 5 – L'ACCOMPAGNEMENT DES EVOLUTIONS D'ORGANISATION ET LA VALORISATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....</b> | <b>13</b> |
| 1. Accompagner les projets de transformation en donnant du sens .....  | 13        |
| 2. Moderniser l'environnement de travail.....  | 14        |
| 3. Accompagner l'évolution digitale des métiers et l'émergence de l'IA.....  | 14        |
| 4. Intégrer les nouveaux modes de travail dans l'organisation.....   | 15        |
| <b>CHAPITRE 6 – LA PREVENTION COMPOSANTE MAJEURE DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES SALARIES .....</b>                    | <b>15</b> |
| 1. Prévenir les risques professionnels .....   | 16        |
| 2. Promouvoir la santé physique et mentale.....  | 16        |
| 3. Prévenir et gérer les incivilités.....  | 17        |
| 4. Lutter contre la sédentarité.....   | 18        |
| 5. Soutenir et accompagner les situations individuelles et prévenir l'absentéisme .....                                  | 18        |
| 6. Soutenir les moments de vie .....   | 19        |
| <b>CHAPITRE 7 – L'EQUILIBRE DES TEMPS DE VIE .....</b>   | <b>20</b> |
| 1. Gérer et maîtriser le temps de travail.....   | 20        |
| 2. Garantir le droit à la déconnexion .....  | 21        |
| 3. Réguler les déplacements .....  | 22        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CHAPITRE 8 – L'ANIMATION ET LA PILOTAGE DE LA QVCT.....</b>  | <b>23</b> |
| 1. L'animation de la QVCT.....  | 23        |
| 2. Le pilotage de la QVCT .....   | 23        |
| <b>CHAPITRE 9 – DISPOSITIONS FINALES .....</b>  | <b>24</b> |
| <b>ANNEXE 1 – PRINCIPES RELATIFS A LA BONNE UTILISATION DES OUTILS NUMERIQUES PROFESSIONNELS.....</b> | <b>26</b> |
| <b>ANNEXE 2 – CHARTE DES 15 ENGAGEMENTS POUR L'EQUILIBRE DES TEMPS DE VIE.....</b>                    | <b>27</b> |

## PREAMBULE

La Caisse d'Epargne Ile-de-France (CEIDF) et les Organisations syndicales représentatives souhaitent avant tout affirmer avec conviction que la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) constitue un pilier essentiel de sa performance économique et sociale.

La CEIDF mène une politique engagée en matière de QVCT depuis plusieurs années. A la suite de la signature des précédents accords du 7 mars 2019 et du 28 octobre 2022, une réelle dynamique a été engagée qui a inscrit durablement cette politique au cœur de ses actions et projets.

Les parties signataires du présent accord souhaitent dès lors poursuivre le développement de cette politique QVCT qui doit être à la fois, un levier d'engagement, de motivation et de fidélisation, des salariés ainsi qu'un facteur d'attractivité.

Cette conviction est d'autant plus forte dans le contexte actuel :

- De complexité et d'évolution profonde du secteur bancaire, nécessitant une transformation continue de nos organisations et de nos métiers pour répondre à l'évolution des attentes de nos clients ;
- D'évolutions sociétales notamment de rapport au travail, nécessitant la prise en compte accrue et évolutive de l'expérience collaborateurs.

Ainsi, l'enjeu de la QVCT est d'assurer un juste équilibre entre progrès social, satisfaction de nos clients et performance économique. Elle est la clef d'une Responsabilité Sociale d'Entreprise assumée.

Le présent accord s'appuie donc sur l'ensemble des actions concrètes mises en œuvre au sein de la CEIDF depuis plusieurs années afin d'accompagner les salariés et favoriser l'amélioration de leur qualité de vie et conditions de travail. Cette Politique a notamment été reconnue au travers du Label Afnor Egalité Professionnelle en 2025 (pour la 3<sup>ème</sup> fois), du Label Afnor Engagé RSE en 2024, et des labellisations Top Employer et Happy Trainees sur les trois dernières années.

Par ailleurs, la QVCT au sein de la CEIDF s'inscrit dans la continuité des différents accords nationaux (Branche et Groupe) relatifs à la QVCT, à l'Egalité Professionnelle Femmes-Hommes, à l'Emploi des Personnes en Situation de Handicap, à la Gestion des Emplois et Parcours Professionnels (GEPP) et aux Incivilités. Elle intègre la charte des 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie, signée par la CEIDF en 2017 et annexée au présent accord.

La QVCT est une dynamique d'actions collective et concertée, qui s'inscrit à travers l'engagement de tous dans une cohérence globale avec les accords et dispositifs existants. A ce titre, les parties signataires s'accordent pour souligner que :

- la QVCT doit être incarnée à tous les niveaux de l'entreprise ;
- la QVCT est une démarche qui se concrétise et se vit sur le terrain, dans son environnement de travail, par chacun des salariés.

Dans ce cadre, les parties signataires conviennent de prioriser pour la durée du présent accord les axes suivants :

- Le sens au travail, pilier de la QVCT ;
- Le management, acteur central de la QVCT ;
- L'accompagnement des évolutions d'organisation et la valorisation de l'environnement de travail ;
- La prévention composante majeure de la santé et de la sécurité des salariés ;
- L'équilibre des temps de vie.

Ces axes ont vocation à fixer le cadre des ambitions et des engagements de la démarche de QVCT au sein de la CEIDF et d'en impulser une mise en œuvre opérationnelle.

Cet accord entre dans le champ légal de la négociation triennale sur l'égalité professionnelle et la QVCT (article L.2242-1 du Code du travail), conformément à l'accord du 23 mars 2022 relatif à l'activité syndicale.

\* \* \*

N6  
ES  
ALN  
CS

## CHAPITRE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les modalités du présent accord bénéficient à l'ensemble des salariés de la CEIDF quel que soit leur contrat de travail.

## CHAPITRE 2 – LA QVCT, UN ENJEU COLLECTIF ET COLLABORATIF

La notion de QVCT peut se concevoir comme une perception individuelle ou collective, basée sur des conditions objectives, qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, les conditions de travail, l'intérêt du travail, le sentiment d'implication et de responsabilisation ou encore une reconnaissance du travail effectué.

Ainsi conçue, la QVCT désigne et regroupe les sujets d'organisations du travail permettant de concilier les modalités d'amélioration des conditions de vie au travail pour les salariés et pour une meilleure performance collective de l'entreprise.

La QVCT renvoie à une responsabilité collective qui se concrétise sur le terrain par les actions de différents acteurs.

Les différents acteurs sont :

**La CEIDF** incarne et impulse la dynamique QVCT, donne du sens, assure l'implication de l'ensemble des acteurs et particulièrement du management. Elle s'assure de la mise en œuvre opérationnelle de la politique arrêtée dans le présent accord.

**L'ensemble de la ligne managériale** est un acteur important de la politique QVCT. Elle veille aux bonnes relations de travail, porte le sens, clarifie le rôle de chacun. La contribution des managers se traduit par l'attention bienveillante qu'ils portent dans le cadre de l'accompagnement quotidien des salariés et de l'organisation de l'activité. La CEIDF leur met à disposition des outils et des formations destinés à accomplir leur rôle.

**Le salarié** contribue à la QVCT tant pour lui-même que pour ses collègues. Il contribue au partage de bonnes pratiques, à la remontée d'informations et participe à la création du collectif et il est ainsi associé aux réflexions sur son activité et ses conditions d'emploi.

**La Direction des Ressources Humaines** conseille et soutient les directions métiers, le management ainsi que les salariés. Elle promeut et anime la QVCT dans l'entreprise et en est le garant, en assure la communication aux salariés et veille au déploiement des actions.

**La Direction des Affaires Sociales** met en œuvre la politique sociale de l'entreprise, assure un dialogue social de qualité et examine les propositions des représentants du personnel de nature à améliorer les conditions de travail.

**Le département QVCT** propose, pilote et coordonne les actions QVCT de l'entreprise. Il accompagne le management opérationnel dans la mise en œuvre des dispositifs prévus et anime les référents QVCT.

**La mission handicap** assure un accompagnement plus spécifique des salariés reconnus travailleurs handicapés et met en place des actions adaptées destinées à favoriser des conditions de travail de qualité et la performance dans l'emploi.

**Les référents QVCT au sein des différents pôles** sont chargés de soutenir et de renforcer la communication et la sensibilisation QVCT et d'être également des relais auprès de la DRH des demandes, questions et remontées des salariés.

**Le Service Prévention et Santé Au Travail** conduit les actions destinées à préserver la santé physique et mentale des salariés via un service autonome, lequel permet d'offrir aux salariés un suivi de santé de qualité et de proximité.

**Le Service social** accompagne les salariés en difficulté dans leur vie, notamment personnelle. Il alerte et conseille la direction sur des situations personnelles complexes dans le respect du secret professionnel.

**Les référents harcèlement** ont un rôle de prévenir et lutter contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes

**Les représentants du personnel**, en particulier les membres du CSE et de la CSSCT, contribuent à la promotion de la QVCT et sont forces de propositions en la matière notamment à l'occasion de la consultation annuelle relative à la politique sociale et lors de la présentation du Papripact.

### **CHAPITRE 3 – LE SENS AU TRAVAIL, PILIER DE LA QVCT**

Le sens au travail constitue un élément fondamental du bien-être des salariés.

Il regroupe la compréhension des orientations stratégiques de la CEIDF, de la culture coopérative et rôles de chacun.

#### **1. Communiquer sur les orientations stratégiques de la CEIDF**

Les orientations stratégiques 2030 sont diffusées à l'ensemble des salariés. Elles sont déclinées au sein de chaque Direction qui veillera à informer régulièrement ses équipes sur son avancement afin d'en faciliter l'appropriation.

Les parties réaffirment l'importance d'une communication interne fluide, réactive et adaptée, afin de donner le sens des actions de l'entreprise au regard des Orientations Stratégiques 2030.

#### **2. Partager les valeurs coopératives**

La connaissance de la culture coopérative de l'entreprise est assurée par la diffusion de l'histoire de la Caisse d'Epargne et de ses principes coopératifs, essentiels à son identité et à son fonctionnement collectif, dès l'intégration des nouveaux salariés.

Des communications régulières mettent en lumière l'impact de l'entreprise sur le territoire, par exemple au travers de ses financements, de ses actions de mécénats, de ses partenariats avec les établissements d'enseignements supérieurs, en lien avec ses valeurs coopératives :

#### PROXIMITE – CONFIANCE – RESPONSABILITE – ENGAGEMENT

Dans le cadre de ses relations de travail, chaque salarié est également porteur de ces valeurs auprès des clients et des équipes.

Par ailleurs, les bonnes pratiques de communication, telle que la courtoisie, la clarté, la limitation des destinataires et les échanges directs pour renforcer les liens, sont rappelées régulièrement. Elles sont constitutives de relations fondées sur le bien vivre ensemble au sein de la CEIDF qui se concrétisent par le respect, l'écoute et la bienveillance.

### **3. Echanger sur le rôle et la responsabilité des salariés**

La CEIDF veille à mettre à disposition de chaque salarié les informations nécessaires pour situer son rôle dans l'organisation, ses missions, ses activités principales ainsi que les objectifs collectifs et individuels définis dans le plan d'action de sa direction.

La CEIDF veille à préserver l'autonomie nécessaire à l'accomplissement professionnel en conformité avec les normes et procédures. En ce sens, la CEIDF veille à maintenir des schémas délégataires explicites permettant à chacun d'exercer son métier avec l'autonomie nécessaire pour satisfaire les clients tout en garantissant la maîtrise des risques ainsi que la performance de l'entreprise.

Les procédures et schémas délégataires sont accessibles et mis à jour sur l'intranet (Planet). Leur respect et leur compréhension sont garantis par la ligne managériale et le contrôle interne. La CEIDF étudie la possibilité de paramétrier en ce sens les délégations.

Par ailleurs, tout salarié, agissant de bonne foi, de façon non intentionnelle et désireux d'apprendre et/ou d'innover, bénéficie du droit à l'erreur. L'erreur ne saurait être confondue avec les actes fautifs relevant notamment des règles de déontologie et de conformité propres à l'activité bancaire. La ligne managériale, conformément aux principes « Manager en 5D », reste attentive à ce principe et chaque situation est étudiée au cas par cas.

### **4. Développer une expérience collaborateur, levier de reconnaissance et d'engagement**

Une expérience collaborateur réussie favorise le bien-être et la fidélisation. Par ailleurs, la reconnaissance et la valorisation du travail sont des leviers majeurs d'engagement qui s'inscrivent dans la politique RH (carrière, formation, rémunération) et dans les pratiques managériales.

Nu  
66  
ALH

La CEIDF déploie depuis 2024 une démarche « Expérience Collaborateur » intégrant :

- Une intégration soignée, clé pour le sentiment d'appartenance ;
- Une politique RH visant à développer les compétences, assurer l'employabilité et accompagner les carrières et les évolutions, qu'elles soient en termes de métiers et/ou rémunération,
- Des moments clés et individualisés permettant de souligner l'importance de chaque salarié dans l'organisation de l'entreprise.
- Des feedbacks encouragés sur toutes les dimensions de l'activité, au-delà des seuls résultats chiffrés.
- Des moments de convivialité et la célébration des réussites collectives pour lesquels un budget dédié est alloué à chaque Direction, déclinée au sein de chaque DSC.

Des dispositifs d'écoute des salariés, restitués aux participants et pouvant être utilisés par la CEIDF pour adapter ses outils et/ou modes de fonctionnement concernent :

- Les opérations au quotidien dans le cadre de l'amélioration continue des conditions de travail. Exemple : Comité des irritants, Ecoute croisée.
- L'expérience collaborateurs au travers des dispositifs tels que Great Place to Work ou Moments clés collaborateurs.

#### **CHAPITRE 4 – LE MANAGEMENT, ACTEUR CENTRAL DE LA QVCT**

L'ensemble de la ligne managériale est un des acteurs clés de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail. Elle y contribue par la qualité des relations, par la régulation de la charge de travail, l'écoute et la reconnaissance du travail quotidien.

Le management, dont celui de proximité, se doit de développer l'autonomie des salariés en se basant, notamment, sur un modèle collaboratif et participatif. Cet objectif est particulièrement important dans un environnement en évolution constante, où chacun a besoin d'accéder à l'information et de s'exprimer pour mieux appréhender les enjeux de son activité.

Les managers sont accompagnés par la DRH pour exercer leur mission et notamment par des formations spécifiques.

La ligne managériale agit au travers de :

- L'incarnation des valeurs : respect, écoute et confiance dans les relations de travail ;
- L'accompagnement des équipes : développement des compétences et soutien individuel ;
- La régulation de la charge de travail ;
- La promotion de l'autonomie et de la responsabilisation.

Par ailleurs, le manager joue un rôle clé dans le développement des compétences de ses équipes. Il sera, à ce titre, accompagné par sa ligne managériale et la Direction des Ressources Humaines notamment au travers d'échanges et de formations.

Nc  
EB  
9 ALA  
CS

Enfin, en vue de permettre une bonne appropriation du rôle de manager, la ligne managériale veille à mettre en place un espace d'autonomie pour chaque strate de managers, notamment dans le management de ses équipes.

### **1. Développer un management participatif et collaboratif**

Chaque salarié est encouragé à formuler des idées et des axes d'amélioration au travers d'espaces de partage.

Ces espaces se traduisent par des moments permettant aux salariés de s'exprimer sur leur travail, de trouver un soutien, une aide ou collectivement des réponses adaptées aux enjeux et difficultés rencontrées, notamment à réguler leur charge de travail. Ils peuvent revêtir des formes multiples comme les réunions d'équipes, des groupes de travail, des entretiens professionnels, ou la remontée par tous moyens de situations qui méritent attention, etc. Cette organisation contribue à la performance opérationnelle et sociale, et fait l'objet d'un Comité d'agence par an en s'appuyant sur les référents QVCT.

### **2. Valoriser le travail au quotidien par le feedback**

La reconnaissance et la valorisation sont des moteurs d'engagement et de fidélisation des salariés. Au-delà de la prise en compte de l'équité de la rémunération, une attention égale sera portée par le management tant à l'investissement qu'aux résultats des salariés pour atteindre les objectifs et ceci quelle que soit l'activité. Les managers veillent à mettre en œuvre du feedback constructif en valorisant les efforts et les progrès réalisés, et à encourager ceux attendus, tant collectifs qu'individuels.

Des formations dédiées sont proposées à la ligne managériale, afin d'ancrer le feedback comme outil de management.

### **3. Réguler la charge de travail au plus près des situations de travail**

La charge de travail est la résultante de l'organisation, des moyens mis en œuvre et des attentes de l'entreprise. A ce titre, le rôle de la Direction et du management du point de vue de la régulation de la charge de travail est essentiel.

Le management est attentif, de façon permanente, aux rythmes de l'activité et à une charge de travail compatible avec la durée du travail. Il peut s'appuyer pour cela sur le référentiel métier. La notion de charge de travail ne renvoie pas uniquement à une quantité de travail mais aussi aux conditions dans lesquelles elle se réalise et à la manière dont elle est ressentie par le salarié.

Il importe de faire de la charge de travail un objet d'échanges. Ces échanges permettent d'identifier les éléments qui concourent à la charge de travail, soit en l'accroissant, soit en la réduisant, afin de dégager des pistes d'actions contribuant à une meilleure régulation de ladite charge. Le manager prend notamment en compte, dans l'organisation du travail des équipes, les augmentations ponctuelles d'activité, les imprévus, notamment en revoyant les priorités ou en initiant des ajustements. Au besoin, le manager ou le salarié peuvent solliciter sa hiérarchie pour mettre en œuvre des actions de régulation. En lien avec sa ligne managériale, il peut, si nécessaire, prendre en compte ces situations particulières dans l'évaluation des résultats.

Pour ce faire, les managers peuvent s'appuyer sur des informations issues de retours d'équipes ou de dispositifs d'écoute sociale avec le soutien de la Direction des Ressources Humaines.

#### **4. Encadrer le management commercial**

La CEIDF affirme que le management commercial vise une performance collective durable, reposant sur trois principes que sont la fixation des objectifs, le pilotage de l'activité et la communication des résultats.

- **L'élaboration des objectifs commerciaux annuels**

Les objectifs sont déterminés à partir des ambitions commerciales globales en objectifs produits déclinés par marché, en nombre, volume et PNB.

Les objectifs collectifs sont répartis par point de vente en tenant compte des spécificités et potentialités de chaque zone de chalandise et des moyens disponibles (constatés au cours de l'année précédente). Un recalculation est réalisé,

- ✓ Pour ces objectifs collectifs, à partir des effectifs réels constatés en fin de période.
- ✓ Pour les objectifs individuels, un recalculation est réalisé en fonction du taux de présence réelle du salarié sur l'année dès lors que le collaborateur est absent plus de 4 semaines (hors congés).

Les salariés reconnus travailleurs handicapés, ne sont pas pris en compte dans l'ETP commercial de leurs agences de rattachement mais dans celui de leurs directions régionales.

Ces objectifs sont ensuite partagés au sein des directions régionales, des secteurs commerciaux et des agences. Ils feront l'objet d'échanges entre les Directeurs d'Agence et leur ligne hiérarchique.

- **Le pilotage de l'activité commerciale**

- Les outils de pilotage et de suivi de l'activité commerciale BDD sont centralisés et mis à disposition du management dans l'espace commercial dédié ;
- Le suivi de l'activité commerciale est possible via l'onglet « Pilotage », cet outil étant renseigné automatiquement. Par conséquent, les suivis et remontées déclaratives journaliers sont exclus. Seuls les outils mis à disposition par l'entreprise doivent être utilisés ;
- Les comparaisons de résultats commerciaux à un niveau collectif sont admises. Le niveau le plus fin de comparaison est l'agence ;
- Chaque entité commerciale (DR, DSC, agence) ne peut voir que ses résultats et ceux des entités qui lui sont rattachées ;
- Chaque manager pilote son activité et celles de ses collaborateurs ;
- L'animation du pilotage des chiffres publiés est à la main des managers et doit intégrer la situation spécifique de chaque entité en matière d'effectif afin de garantir la satisfaction client.

- **La communication des résultats commerciaux**

Les méthodes de communication des résultats commerciaux sont précisées et formalisées dans un guide, référentiel commun à tous les managers.

Il porte les bonnes pratiques CEIDF sur ce sujet. Dans ce cadre, chaque manager doit être attentif aux modes de communication des résultats commerciaux aux salariés, en privilégiant la valorisation des réussites ainsi que le soutien et les conseils afin de répondre aux difficultés et aux échecs.

Par ailleurs, la CEIDF veille à la mise en cohérence des actions commerciales avec le plan de développement et les temps forts fixés pour l'année.

Les objectifs quantitatifs collectifs sont recalculés si l'effectif (ETP) constaté est différent de l'effectif théorique ; les objectifs sont diminués ou augmentés le cas échéant.

## 5. Accompagnement et former les managers

L'accompagnement des managers est essentiel et se décline tant pour les nouveaux managers que pour les managers déjà en poste.

Il se décline en plusieurs outils et ressources, à savoir :

- **Le soutien de sa ligne managériale**

Tout nouveau manager bénéficie d'un accompagnement personnalisé lors de sa prise de fonction, avec notamment, le soutien d'un manager expérimenté.

Plus globalement, les managers peuvent compter sur le soutien de leur ligne managériale, mais également de la Direction des Ressources Humaines afin de les aider dans leurs missions.

- **Des formations adaptées au management**

Ces formations recouvrent notamment :

- ✓ Un parcours de formation managérial dès la prise de fonction, avec la possibilité de coaching pour primo-managers ;
- ✓ Des modules de perfectionnement pour managers expérimentés, avec un coaching proposé systématiquement aux Directeurs de Secteur Commercial en prise de fonction ;
- ✓ Des actions spécifiques pour tous managers relatifs à l'écoute bienveillante, l'animation de la QVCT en équipe, la pratique du feedback.

- **Des accompagnements par les référents QVCT**

Les référents QVCT diffusent les bonnes pratiques à la ligne managériale. Ils participent à l'animation de la QVCT au sein de leur Direction, en proposant des actions locales sur des temps dédiés (Comité d'Agence, Comité de Direction, Séminaires managers, etc.), ou encore à l'occasion de la semaine QVCT.

- **Des ressources continues**

Sont proposées :

- ✓ Des conférences et ateliers dédiés tout au long de l'année ;
- ✓ La mise à disposition de guides pratiques, par exemple sur la politique QVCT ou encore sur la politique salariale au moment des MSI.

## **CHAPITRE 5 – L'ACCOMPAGNEMENT DES EVOLUTIONS D'ORGANISATION ET LA VALORISATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

Dans un secteur en évolution, la CEIDF doit régulièrement adapter son organisation, ses processus et ses outils, afin de répondre aux mutations du secteur bancaire et aux attentes nouvelles de la clientèle.

La CEIDF attache une importance particulière à la prise en compte des conséquences de ces adaptations pour les salariés et est attentive à l'accompagnement des transformations, aux nouveaux modes de travail et moyens de communication et à la conception des lieux de travail.

### **1. Accompagner les projets de transformation en donnant du sens**

Dans la mesure du possible, chaque projet important est déployé de façon séquencée et progressive afin de limiter les éventuels impacts et permettre aux salariés d'assimiler progressivement les évolutions en présence.

La CEIDF s'engage à intégrer, dès la phase de préparation et tout au long de la mise en œuvre des projets importants, les enjeux sociaux liés aux évolutions des métiers, aux besoins de formation et à la charge de travail.

À cet effet, la démarche s'appuie sur les principes suivants :

- ✓ Une analyse préalable du projet, au travers d'un comité dédié, réunissant la DRH et les directions métiers, qui consolide les informations et en évalue les impacts RH (effectifs, classifications, etc.). Lors de la présentation en CSE, les modalités d'accompagnement des salariés sont précisées ;
- ✓ Une approche progressive : pour les projets de transformation majeurs, des pilotes et expérimentations sont déployés en amont afin de :
  - prendre en compte les impacts humains,
  - préserver la santé des salariés,
  - vérifier l'adéquation entre objectifs et moyens pour garantir l'efficacité opérationnelle.

Ces démarches s'appuient notamment sur les dispositifs prévus par l'Accord GEPP Groupe du 17 juillet 2025 et l'Accord QVCT Branche Caisse d'Epargne du 30 juin 2025.

Afin de donner du sens aux différents projets d'évolution d'organisation, l'information et l'écoute des salariés sont assurées au travers :

- ✓ D'une communication globale diffusée via l'intranet et complétée par des échanges réguliers, collectifs et individuels, animés par le management. Ces échanges portent sur les objectifs du projet, ses conséquences sociales et les moyens mis en œuvre.
- ✓ Des entretiens d'écoute, coordonnées par la DRH, pour les salariés qui le souhaitent.
- ✓ Des sondages éventuels par l'équipe projet, afin de recueillir les impressions des salariés post déploiement des projets. Lorsque cela est possible, un « NPS Salariés » est réalisé.

Par ailleurs, les managers favorisent l'expression des ressentis et relaient les interrogations ou propositions auprès des chefs de projet afin d'enrichir la démarche.

## 2. Moderniser l'environnement de travail

Les lieux d'activités et l'environnement physique de travail sont des composantes majeures de la politique de qualité de vie et des conditions de travail de la CEIDF. A ce titre, la CEIDF veille à adapter ses budgets d'investissement nécessaires à la mise en œuvre d'un programme de modernisation des espaces de travail, que ce soit au Siège ou dans le Réseau, afin d'offrir aux salariés des lieux d'activité agréables et sécurisés.

Ainsi, l'ensemble des sites centraux et du réseau d'agences, y compris centres d'affaires et centres de Banque Privée font l'objet d'un programme de rénovation sur plusieurs années.

Les espaces de travail tels que nouvellement rénovés reflètent les évolutions et la modernisation de la CEIDF, à savoir un renforcement :

- ✓ Des échanges professionnels, de la polyvalence des équipes et de la transversalité des services ;
- ✓ De l'organisation des activités de l'équipe en mode hybride ;
- ✓ Du pilotage de proximité des activités par le management opérationnel, notamment *via* le management visuel ;
- ✓ Des lieux de vie et de convivialité et d'échanges entre salariés.

En parallèle, la CEIDF poursuit ses investissements afin de moderniser les outils de travail, au travers du déploiement d'outils collaboratifs et de la digitalisation de certains processus internes de nature à avoir un impact positif sur la régulation de la charge de travail.

## 3. Accompagner l'évolution digitale des métiers et l'émergence de l'IA

L'évolution des métiers et des organisations passe nécessairement par une simplification des processus et une évolution des outils de travail, avec un renforcement du digital et l'intégration de l'intelligence artificielle générative. Cette dernière fait partie des grandes transitions de notre époque et l'intégrer au sein de la CEIDF répond à des enjeux majeurs pour la CEIDF.

La CEIDF s'inscrit dans l'accord GEPP Groupe du 17 juillet 2025, en ce sens qu'elle :

- veille au déploiement d'une intelligence artificielle éthique, responsable, de confiance et transparente ;
- considère l'intelligence artificielle générative comme un outil au service de l'humain. Elle a pour objet de faciliter le quotidien des salariés et de concourir à la qualité de vie au travail.

Pour aider chaque salarié à l'appropriation des évolutions digitales et technologique dans le but de développer son employabilité, la CEIDF veille à élaborer chaque année un plan de formation adapté. Ainsi, de nombreuses formations et dispositifs sont déployés au sein de la CEIDF afin d'accompagner les transformations digitales. Elles seront régulièrement enrichies, notamment par l'offre Campus Data et IA BPCE dans les prochaines années.

La CEIDF veille à :

- ✓ L'adéquation entre le flux de formations et le temps dédié pour les réaliser sur le temps de travail ainsi qu'à ce que ce temps soit bien utilisé à cette fin.
- ✓ Assurer un environnement de travail permettant de faciliter le suivi des formations
- ✓ Proposer une formation à tout salarié n'ayant pas bénéficié d'une action de formation pendant cinq ans.

#### **4. Intégrer les nouveaux modes de travail dans l'organisation**

Le travail à distance est devenu un mode d'organisation complémentaire au présentiel. Selon des modalités différentes, nomadisme, travail sur site distant, multi sites, télétravail, il fait partie intégrante des conditions de travail dans l'entreprise.

Afin de préserver un collectif d'entreprise et des échanges collaboratifs et de qualité au sein de l'entreprise, la CEIDF veille à assurer une bonne intégration des nouveaux modes de travail, ce qui passe notamment par l'accessibilité et la formation aux outils digitaux de communication, par exemple Teams.

Ces nouvelles méthodes de travail sont accompagnées grâce aux formations et plans de déploiement progressifs adaptés.

### **CHAPITRE 6 – LA PREVENTION COMPOSANTE MAJEURE DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES SALARIES**

La santé et la sécurité au travail sont des composantes majeures de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail tel que rappelé par la loi du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail.

C'est en ce sens que la CEIDF déploie une politique de prévention et de promotion de la santé physique et mentale, notamment en réaffirmant sa volonté de maintenir un service de santé au travail autonome et en s'appuyant sur des compétences pluridisciplinaires expertes internes et externes (sécurité, préventionniste, ergonome, etc), ainsi que sur des outils dédiés.

## **1. Prévenir les risques professionnels**

Afin d'assurer la sécurité et protéger la santé des salariés, la CEIDF organise l'évaluation des risques professionnels (physiques et psychosociaux) dans une démarche de prévention. L'axe prioritaire de la politique de prévention des risques professionnels de la CEIDF est la prévention primaire. Son action vise à réduire les facteurs de risque en agissant à la source. Pour ce faire, elle cible les actions adaptées et les solutions à apporter face à des risques déterminés.

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) identifie et hiérarchise les risques et constitue ainsi un outil déterminant dans la prévention des risques professionnels. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue tant sur le fond que sur la forme avec une déclinaison par entité accessible à tous sur Planet. Plus particulièrement, le volet RPS en cours de mise à jour en 2025/2026, fait l'objet d'une campagne de révision spécifique et périodique.

L'évaluation réalisée au travers du DUERP permet de planifier et mettre en œuvre les actions de prévention formalisées dans le Plan Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIPACT). Il intègre chaque année les actions prioritaires en matière de prévention.

Cette évaluation s'appuie sur l'ensemble des acteurs internes et fait l'objet d'échange et de suivi avec le CSE et la CSSCT.

## **2. Promouvoir la santé physique et mentale**

Au-delà des actions de prévention des risques professionnels, la CEIDF déploie une politique globale de prévention de la santé physique et mentale.

Cette politique repose en premier lieu sur l'ensemble des actions menées par le service de santé au travail (suivis individuels, actions collectives de dépistage, vaccination). Elle est complétée par un programme de sensibilisation construit autour de thématiques de santé publique ou spécifiques telles que la prévention de la surcharge mentale, la lutte contre la sédentarité, la lutte contre les addictions. Ce programme se décline en conférences, webinars, évènements, et une newsletter mensuelle. Dans le cadre du parcours nouveaux managers, ces derniers bénéficient de formations ciblées, notamment d'un module de sensibilisation aux mécanismes et à la prévention de la surcharge mentale.

Par ailleurs, une communication régulière est réalisée pour faire connaître les prestations proposées par BPCE Mutuelle (téléconsultation, coaching santé, etc.).

En application de l'Accord GEPP Groupe BPCE, compte tenu de l'allongement de la durée des carrières, et afin de favoriser le maintien dans l'emploi des salariés expérimentés (ou seniors), la CEIDF veille particulièrement à leur situation et à la mise en place de mesures préventives pour cette population dans le cadre de sa politique de santé au travail.

Nicolas  
EB  
16  
ALH  
CS

A cet égard, la CEIDF propose à tous les salariés âgés de 58 ans et plus de bénéficier d'une visite médicale annuelle ou d'un entretien annuel de prévention avec le médecin du travail. Il y est notamment abordé les préoccupations liées à l'adaptabilité et à l'aménagement des conditions de travail que le salarié peut rencontrer dans l'exercice de ses fonctions. De même, ils peuvent demander à s'absenter une demi-journée de leur poste de travail pour réaliser un bilan de santé (proposé tous les 5 ans) auprès de l'un des centres agréés par la Sécurité sociale, sous réserve que le salarié transmette les justificatifs. Ce temps consacré à la réalisation de ce bilan est assimilé à du temps de travail effectif.

### 3. Prévenir et gérer les incivilités

Concernant la prévention et la gestion des incivilités, la CEIDF s'inscrit pleinement dans le cadre de l'accord de Branche Caisse d'Epargne sur les incivilités et les agressions subies à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle du 3 avril 2024.

La politique de prévention et de gestion des incivilités fait l'objet d'une information et d'une communication régulière (Intranet, *Newsletter BDD*, Comité d'agence sécurité). Elle s'adapte aux évolutions sociétales et intègre notamment les supports numériques.

Cette politique s'articule autour de plusieurs types d'actions :

- **Préserver un cadre commercial favorisant le dialogue et les échanges avec la clientèle** : information préalable et qualitative sur les produits et leurs coûts ainsi que sur les procédures en vigueur ;
- **Mettre en place des configurations et des équipements d'agences** : signalétique de sécurité, vidéosurveillance, procédures d'organisation de l'agence et de transmission des alertes, règles pour éviter le travail isolé, BHU ;
- **Former et sensibiliser des salariés** : formation de tous les salariés en contact direct avec la clientèle (dont les managers), e-learning incivilités, affichages sur la sécurité en agence, conseil et appui des équipes de la Sécurité ;
- **Accompagner des salariés victimes d'une incivilité** : suivi systématique par le Service de Santé au Travail, recours à un prestataire de soutien psychologique selon les cas, déploiement d'un renfort temporaire de sécurité, rupture de la relation commerciale, fermeture temporaire de l'agence, dépôt de plainte ;
- **Recenser et suivre des incivilités** : mise à disposition d'un outil de déclaration par le salarié (ou à défaut sa ligne managériale) permettant la prise en compte des incivilités numériques, orales ou en dehors du lieu de travail, et assurant un suivi trimestriel présenté en CSE et CSSCT pour échanges ;
- **Organiser un comité interne transverse semestriel** : échanges et partage sur les indicateurs et la définition d'actions menées ou à mener.

NG

EB

17 AUM

CS

#### 4. Lutter contre la séentarité

Afin de lutter contre la séentarité et notamment le développement de Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) ou risques cardio-vasculaires, la CEIDF met en place des actions permettant d'impulser de nouvelles habitudes de travail et de faciliter la pratique physique et sportive.

Ces actions peuvent prendre les formes suivantes :

- ✓ Sensibilisation des collaborateurs aux bonnes postures par le biais d'interventions d'ostéopathes ou du Service de Santé au Travail, de vidéos et de guides ;
- ✓ Sensibilisation et stimulation des collaborateurs à la pratique physique et sportive dans le cadre du programme « *Sportez-vous bien* » : challenge d'activité physique, séances d'activité forme et santé, étude du déploiement de plateformes/applications d'activités physique et de conseil ;
- ✓ Incitation au mouvement en favorisant les réunions debout ou pauses actives et réflexion sur de nouveaux espaces de travail conçus pour faciliter les variations de postures et déplacements au sein de ces espaces de travail ;
- ✓ Capitalisation sur les initiatives prises à l'occasion des Jeux Olympiques 2024 (systèmes d'ambassadeurs terrain, intégration aux évènements organisés au sein de la CEIDF de moments d'animation physique, de témoignages d'athlètes) ;
- ✓ Mesures permettant de récompenser les mobilités actives (Forfait Mobilités Durables).

#### 5. Soutenir et accompagner les situations individuelles et prévenir l'absentéisme

Tout en respectant les contraintes d'activité, il convient d'être attentif à la prise en compte des situations individuelles. La CEIDF propose, en présence de situations particulières, un ensemble de services en faveur des salariés :

- Accompagnement par le Service social ;
- Accompagnement par la Mission Handicap ;
- Suivi par le Service de Santé au Travail ;
- Mise à disposition d'un dispositif d'écoute et de soutien psychologique.

En outre, les référents harcèlement, la plateforme Whispli et une boîte électronique dédiée sont accessibles pour tout signalement relatif à une situation de risque psychosocial jugée urgente.

Ces dispositifs sont communiqués régulièrement et accessibles sur Planet.

De même, dans une démarche de prévention de l'absentéisme, les managers sont sensibilisés et formés à la détection de signaux faibles, à engager le dialogue avec les collaborateurs concernés pour le cas échéant les orienter vers les entités ou services cités ci-dessus.

Les salariés à l'issue d'une période de longue absence de plus de 6 mois bénéficient d'un entretien avec le gestionnaire RH et un avec le manager. Si nécessaire, il leur sera proposé un plan de formation personnalisé intégrant notamment les évolutions liées à l'exercice de leur emploi, ou de remise à niveau de leurs connaissances. En parallèle, ces salariés bénéficient, dès leur reprise d'activité, d'une semaine dite de transition au cours de laquelle ils ont notamment la possibilité de réintégrer progressivement leur poste de travail.

## 6. Soutenir les moments de vie

Dans une démarche d'équilibre des temps de vie et afin de mieux accompagner les situations impactant cet équilibre, la CEIDF souhaite mettre en avant les dispositifs suivants :

- **Accompagnement en cas de situation familiale difficile**

En complément de son Service social interne, la CEIDF souhaite promouvoir les différents services d'assistance proposées via BPCE Mutuelle pour les situations qui peuvent fragiliser l'équilibre familial.

Par ailleurs, l'accord en vigueur au sein de la CEIDF du 18 décembre 2023 permet le don de jours de repos au profit d'un salarié dont l'enfant ou le conjoint est gravement malade.

- **Aide aux aidants**

Soucieuse d'incarner au quotidien les valeurs de solidarités et d'attention de la CEIDF marque son engagement à accompagner les salariés proches aidants de plus en plus nombreux à faire face au soutien d'un proche fragilisé, en perte d'autonomie.

Les actions menées visent notamment les besoins d'aide, de répit, de facilitation dans l'accès aux soins et de simplification des démarches administratives.

Pour cela, la CEIDF, notamment au travers de l'action de son Service social, s'engage à

- informer les aidants des dispositifs existants en interne (soutien psychologique, assistante sociale, formations...) et à l'externe (mutuelles, plateformes d'aide...) via une communication régulière et au moins deux fois par an ;
- sensibiliser les collaborateurs et les managers pour les familiariser avec les conséquences de la situation d'aidant et libérer davantage la parole des salariés directement concernés ;
- déployer des dispositifs de soutien : plateforme dédié (ex. Prev&Care), dons de jours, plateforme de soutien psychologique (ex. PsyFrance).

L'ensemble de ces dispositifs est accessible sur Planet (guide des salariés aidants, vidéos, sites institutionnels, etc.).

- **Soutien de la parentalité**

L'accord égalité professionnelle, dans ses articles 6-1, 6-2 et 6-3 propose 3 mesures pour favoriser l'articulation vie privée / vie professionnelle, concernant les modalités d'organisation des réunions, l'accès au temps partiel, et des principes de bon usage des outils de communication et médias sociaux.

Soucieuse de contribuer à une bonne conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, la CEIDF facilite la parentalité, par la prise en charge de certains frais de garde, et par exemple, par la mise à disposition d'une plateforme d'aide aux devoirs. Une semaine parentalité organisée chaque mois de septembre propose aux salariés intéressés des webinars ou conférences sur le sujet.

NG EB

En outre, la rentrée scolaire constituant un évènement important au plan familial, il est accordé aux salariés parents concernés une souplesse horaire le matin du jour de rentrée.

- **Accompagnement des salariés en situation de handicap**

La mission handicap a pour rôle d'accompagner les salariés dans leurs démarches de reconnaissance RQTH, d'équipement et d'aménagements de leur poste de travail en concertation avec la médecine du travail. Elle propose et met en œuvre des actions d'information et de sensibilisation auprès des salariés, des managers et des acteurs internes, notamment au travers de la « semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap ».

## **CHAPITRE 7 – L'EQUILIBRE DES TEMPS DE VIE**

L'équilibre entre les vies professionnelle et personnelle est essentiel et favorise la santé des salariés mais aussi l'engagement et le bien être pour une performance collective.

La CEIDF a signé la Charte des 15 engagements sur l'équilibre des temps de vie qui porte sur la promotion d'une culture managériale souple, respectueuse de la vie privée des salariés et intégrant leurs contraintes personnelles (cf. annexe 2).

Cet équilibre se traduit par plusieurs mesures complémentaires :

### **1. Gérer et maîtriser le temps de travail**

L'organisation de l'activité par journée ou par semaine permet à chacun d'avoir une visibilité sur son organisation et son travail. Cela participe aussi à développer le sens, l'autonomie et la responsabilisation de chacun.

Chaque entité identifie, de manière partagée, la gestion des temps adaptée à son activité tout en respectant le cadre réglementaire de la CEIDF.

L'équilibre entre vie privée et vie professionnelle passe notamment par la prise régulière des jours de congés et RTT. A ce titre, le manager suit et incite à la prise régulière des congés.

Pour les salariés travaillant selon un décompte à l'heure, le suivi périodique du bon respect des horaires est effectué par la ligne managériale. Tout dépassement de l'horaire quotidien demeure exceptionnel. Certains salariés du Siège bénéficient d'un système d'horaires variables leur offrant, dans le respect des contraintes de service, plus de souplesse dans l'organisation de leur semaine.

Pour les salariés cadres au « forfait jours », il existe un dispositif de suivi qui comprend :

- Une convention individuelle de forfait ;
- Un nombre de jours de travail inférieur aux dispositions légales ;
- Un suivi régulier et périodique de l'activité et du temps de travail.

66

N6

ALH

CS

L'équilibre des temps de vie est aussi favorisé par une optimisation des réunions dans l'entreprise, dont la limitation des réunions en fin de journée.

Afin d'assurer l'effectivité de ces principes, ceux-ci seront rappelés dans l'intranet et affichés dans les salles de réunion. D'autre part, ce point est abordé chaque année entre le salarié et son manager dans le cadre des entretiens annuels.

## 2. Garantir le droit à la déconnexion

Dans un environnement toujours plus connecté, les *smartphone* et ordinateurs portables font partie intégrante de l'environnement de travail.

Ils sont indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise et concourent au développement de l'autonomie. Ils peuvent toutefois rendre moins claire la frontière entre vie professionnelle et vie personnelle.

Le droit à la déconnexion en dehors des périodes habituelles de travail est ainsi reconnu pour l'ensemble des salariés de la CEIDF.

La ligne managériale veille à ce que ce droit à la déconnexion soit assuré à chacun pendant les périodes de repos et à adopter une attitude conforme aux principes du présent accord.

Les managers s'abstiennent, dans la mesure du possible et sauf urgence avérée, de contacter les salariés pendant les jours non travaillés (weekend, jours fériés, jours de pont, jours de congés ou arrêts de travail) et plus généralement en dehors de leurs horaires de travail tels que définis au contrat de travail ou par l'horaire collectif applicable au sein de la CEIDF.

D'une manière plus générale, l'usage de la messagerie électronique ou du téléphone professionnel en dehors des horaires de travail doit être justifié par la gravité, l'urgence et/ou l'importance du sujet en cause.

Ces mesures s'inscrivent par ailleurs dans le cadre de la charte de bonnes pratiques d'utilisation des outils de communication et médias sociaux de la CEIDF.

Ce droit à la déconnexion se traduit notamment par les principes suivants :

- **Une utilisation raisonnée des outils numériques**

La CEIDF met à disposition des outils numériques professionnels permettant de communiquer et invite à n'utiliser que ces derniers.

Les parties promeuvent des principes relatifs à la bonne utilisation des outils numériques professionnels. Ces principes sont édictés en annexe 1 du présent accord. La CEIDF sensibilisera les managers et les équipes à l'application de ces bonnes pratiques.

La CEIDF souhaite en particulier valoriser toutes les formes d'échanges entre les salariés. L'utilisation des outils numériques ne doit pas devenir le seul vecteur d'échange et se substituer à toute autre forme de communication.

Les salariés sont donc encouragés à recourir, lorsque cela est possible, à des modes de communication directs (appel téléphonique, échanges de visu) afin notamment d'éviter l'émergence de situations d'isolement et la multiplication excessive de communications hors temps de travail.

- **Une réciprocité de la garantie du droit à la déconnexion**

Chaque salarié doit veiller au respect de son droit propre à la déconnexion mais également à celui des autres salariés de la CEIDF.

Ainsi, sauf en cas d'urgence ou de nécessité impérieuse de service, il convient de ne pas contacter, sous quelque forme que ce soit, un autre salarié de la CEIDF en dehors de ses horaires de travail.

### **3. Réguler les déplacements**

Afin de renforcer la sécurité, d'optimiser le temps de travail, réduire le coût des transports et s'inscrire dans une démarche RSE (limitation de l'impact carbone), la CEIDF veille à limiter les déplacements professionnels et favorise les mobilités douces, à l'instar de l'Accord relatif à la mise en place d'un Forfait Mobilité Durable du 21 février 2025.

De même, les *e-learning*, audioconférences ou visio-conférences sont privilégiés quand la formation ne nécessite pas de présentiel.

- **Réduction des temps de trajet dans le réseau**

La CEIDF considère que le temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail est une des composantes de la QVCT. Dans ce cadre, une évolution du dispositif d'aide à la mobilité pour la réduction des temps de trajet dans le réseau a été déployée. Un Comité de mobilité DRH traite régulièrement les souhaits de rapprochement géographique des salariés qui ont en fait la demande.

Afin de pouvoir quantifier la durée de trajet entre le domicile et le lieu de travail, la Direction des Ressources Humaines s'appuie sur un outil de type Mappy ou City Mapper (utilisé sur un jour d'affluence et aux heures de pointe).

- **Événements exceptionnels**

En présence d'événements exceptionnels (tels que des intempéries, des situations de pandémie ou des mouvements sociaux), la CEIDF peut, selon les circonstances, prendre des mesures adaptées afin de favoriser la continuité de service ainsi que faciliter le retour des salariés à leur domicile. Ces mesures sont, dès leur validation, publiées dans l'Intranet de la CEIDF et communiquées à la ligne managériale.

## CHAPITRE 8 – L'ANIMATION ET LA PILOTAGE DE LA QVCT

### 1. L'animation de la QVCT

Afin de faire vivre la politique QVCT au quotidien, un dispositif spécifique d'animation et de suivi est mis en place au niveau de l'entreprise :

- ✓ Une communication détaillée et une animation régulière seront maintenues via l'intranet et la mise en œuvre d'évènements dédiés au profit des salariés afin qu'ils prennent connaissance de la politique QVCT dans sa globalité.
- ✓ Des référents QVCT au sein des différents pôles de la CEIDF viendront appuyer cette communication et sensibilisation. Ils pourront s'appuyer sur des relais, notamment dans les Directions importantes
- ✓ Une « semaine QVCT » permettra chaque année, de mettre en lumière des thématiques précises dans une logique participative (échanges, débats).
- ✓ Des guides et actions spécifiques sont dédiés aux managers, acteurs clés de la QVCT ;
- ✓ Un Comité d'agence à minima par an ;
- ✓ Une présentation de la politique QVCT sera effectuée en Commission de suivi et en CSE dans le cadre de la consultation annuelle relative à la Politique Sociale de la CEIDF, afin d'en partager la logique, le contenu et le bilan avec l'ensemble des représentants du personnel. Ce bilan repose principalement sur les indicateurs prévus à l'article 26 du présent accord.
- ✓ Une commission de suivi de cet accord se réunira deux fois par an avec les Organisations syndicales représentatives.

### 2. Le pilotage de la QVCT

Afin de permettre un développement durable de la QVCT, les parties conviennent de la mise en place d'un index QVCT reprenant les items suivants :

- Absentéisme maladie (hors invalidité et temps partiel thérapeutique) ;
- Présentéisme (salariés n'ayant pas d'absence pour maladie ou accident du travail) ;
- Nombre d'incivilités avec accident du travail ;
- Nombre de démissions (hors mobilités groupe) ;
- Nombre de rupture de PE à initiative salarié ;
- Nombre de RDV avant et après congé maternité ;
- Nombre de demandes de mobilités géographiques acceptées sur le nombre total de demandes ;
- Nombre de demandes de temps partiels acceptées sur le nombre total de demandes ;
- Nombre d'heures supplémentaires ;
- Satisfaction client ;
- Résultats de l'enquête Great Place to Work ;

- Moments clés collaborateurs :
  - ✓ Satisfaction des nouveaux entrants - TS-I,
  - ✓ Satisfaction des nouveaux managers - TS-I ;
- Ecoute croisée - indicateur global ;
- Nombre de salariés ayant sollicité le service PsyFrance
- Nombre de managers formés ;
- Actions menées par les référents QVCT.

## CHAPITRE 9 – DISPOSITIONS FINALES

Le présent accord est conclu pour une durée de trois ans à compter du 1er janvier 2026.

Il entre en vigueur le lendemain de la réalisation des formalités de dépôt prévues à l'article 31 du présent accord.

Au plus tard, trois mois avant son terme, la CEIDF et les organisations syndicales représentatives au sein de la CEIDF se réuniront pour analyser le bilan de la mise en œuvre de cet accord et pour négocier les termes d'un nouvel accord.

Le présent accord peut faire l'objet d'une révision. Toute demande de révision doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à la CEIDF ou aux organisations syndicales habilitées selon les conditions légales en vigueur. Dans un délai maximum de trois mois à compter de la demande de révision, la CEIDF et les organisations syndicales habilitées devront se rencontrer pour examiner cette demande.

Le présent accord, une fois signé, sera notifié, par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre contre décharge, à l'ensemble des organisations syndicales représentatives de la CEIDF.

Le présent accord sera mis en ligne sur le site internet de la CEIDF dans l'espace dédié aux accords de la CEIDF et sera donc accessible à l'ensemble du personnel.

Il fera l'objet d'une communication spécifique auprès de salariés afin qu'ils en connaissent les points structurants.

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, le présent accord donnera lieu à dépôt, par la CEIDF, sur la plateforme de télé procédure du ministère du Travail. Un exemplaire original sera également adressé au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

\* \* \*

Fait à Paris, le 18/12/2025

En 10 exemplaires originaux

**Pour la Caisse d'Epargne et de Prévoyance Ile-de-France,**

Carole SOTTEL  
Membre du Directoire en charge du Pôle Ressources



**Pour les organisations syndicales représentatives**

Confédération française démocratique du travail (CFDT)

*Eric Binal*



Confédération générale du travail (CGT)

Syndicat national de l'encadrement-Confédération générale des cadres (SNE-CGC)



*Eric Hébrard André*

Union nationale des syndicats autonomes Caisse d'Epargne (UNSA)



*Nicolas Guillet*

Solidaires, unitaires et démocratiques-Solidaires (SUD)

## ANNEXE 1 – PRINCIPES RELATIFS A LA BONNE UTILISATION DES OUTILS NUMERIQUES PROFESSIONNELS

Afin d'éviter la surcharge d'informations, il est recommandé à tous les salariés :

- de s'interroger sur la pertinence de l'utilisation de la messagerie électronique professionnelle par rapport aux autres outils de communication disponibles ;
- de s'interroger sur la pertinence des destinataires directs ou en copie de tout courriel ;
- d'éviter l'envoi de fichiers trop volumineux ou en nombre ;
- d'indiquer un objet précis permettant au destinataire d'identifier immédiatement le contenu du courriel ;
- de cibler le moment opportun pour envoyer un courriel/SMS ou appeler un salarié sur son téléphone professionnel (pendant les horaires de travail) ;
- de ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire ;
- de renseigner le « gestionnaire d'absence au bureau » sur la messagerie électronique et indiquer les coordonnées d'une personne à joindre en cas d'urgence.

ALM NG EB

CS

➤ ANNEXE 2 – CHARTE DES 15 ENGAGEMENTS POUR L'EQUILIBRE DES TEMPS DE VIE

# 15 ENGAGEMENTS POUR L'EQUILIBRE DES TEMPS DE VIE



Les Caisses d'Epargne reconnaissent l'importance fondamentale de l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, gage d'une meilleure qualité de vie au travail et d'une meilleure performance de l'entreprise.

Elles s'engagent, par la signature de cette charte, à soutenir et à promouvoir les comportements constructifs cités ci-dessous, dans le cadre de l'organisation du travail et des relations entre managers et salariés.

## Exemplarité des managers

Chaque manager est le premier garant de l'équilibre de vie et de la cohésion de son équipe. Il ou elle doit :

1. Incarner, par ses comportements, l'esprit d'équipe, le respect, les qualités d'écoute, de réalisme et de professionnalisme qu'il ou elle souhaite inspirer à ses collaborateurs.
2. Valoriser dans son discours et faciliter par ses pratiques l'équilibre de vie et le bien-être au travail.
3. Prendre en compte les particularités de chacun tout en veillant à la cohésion du groupe.

## Respect de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle

Pour un climat de travail efficace et serein, le manager doit respecter cet équilibre pour lui-même et veiller à :

4. Préserver des horaires de travail raisonnables pour ses collaborateurs.
5. Anticiper des délais réalistes pour les différents projets, en définissant clairement des priorités.
6. Éviter de les solliciter le week-end, le soir ou pendant les congés sauf à titre exceptionnel.
7. Prendre ses jours de congé dans l'année et veiller à la prise de congé des collaborateurs.

## Optimisation des réunions

L'optimisation des réunions est gage d'une meilleure gestion du temps de travail et du temps personnel.

8. Les réunions se déroulent entre 9h et 18h, sauf urgence ou activités spécifiques.
9. Eviter les réunions lorsque certains participants ne peuvent être présents (notamment le mercredi).
10. Favoriser l'usage des audio ou visioconférences et privilégier les réunions courtes.
11. Ne pas considérer toutes les réunions comme obligatoires ; déléguer dès que possible.
12. Organiser des réunions efficaces : objectif clair, ordre du jour prédéfini, participants réellement concernés, concentration (pas de mails ou d'appels téléphoniques), respect de l'heure et du temps prévus, rédaction rapide et systématique d'un relevé de décisions.

## Du bon usage des e-mails

13. Ne pas céder à l'instantanéité de la messagerie : gérer les priorités, se fixer des plages pour répondre, se déconnecter pour pouvoir traiter les dossiers de fond, favoriser si possible le face à face ou le téléphone.
14. Limiter les envois de mails hors des heures de bureau ou le week-end.
15. Rester courtois, écrire intelligiblement et ne mettre en copie que les personnes directement concernées.

Nf BB

27 ACH  
CS

