

**Accord collectif national de la branche Caisse d'Epargne
sur l'amélioration des Conditions de Travail**

- 1^{ère} partie :**
- Evaluation de la charge de travail
 - Mesure et maîtrise du temps de travail
 - Espaces d'autonomie
 - Environnement de travail

Préambule	3
1. Evaluation et régulation de la charge de travail	4
1.1. Comment évaluer la charge de travail ?	4
1.2. Quand déclencher une évaluation de la charge de travail ?	4
1.3. Quelle démarche d'évaluation de la charge ?	5
1.3.1. Les principales phases	5
1.3.2. La démarche projet	5
1.3.3. Les plans d'action et le suivi.	6
2. Mesure et maîtrise du temps de travail et les modalités d'horaire.	6
2.1. Adéquation entre la charge de travail et le temps imparti.	6
2.1.1. Mesure du temps de travail, identification des dépassements d'horaire et analyse	6
2.1.2. Constat et suites données	7
2.2. Mesure du temps de travail et modalités d'horaire.	7
2.2.1. Salariés en horaires individualisés	7
2.2.2. Les salariés en horaire collectif	7
2.2.3. Les salariés au forfait jour	7
3. Espaces d'autonomie	8

4. Environnement de travail	9
4.1. Faciliter l'exercice des métiers en développant et en améliorant l'ergonomie des applicatifs métiers	9
4.2. Faciliter l'exercice des métiers en développant et en améliorant l'ergonomie des espaces de travail et des équipements	9
5. Suivi des effets des accords portant sur l'amélioration des conditions de travail.	10
6. Dispositions finales	10
6.1. Durée et date d'entrée en vigueur de l'accord	10
6.2. Révision	11
6.3. Dépôt	11

Annexe : « Document Blanc : Comment évaluer la charge de travail dans la branche Caisse d'Épargne ? »

ASM

BA

JDC MO

AMK

JCP

CS

Préambule

Dans un contexte sociétal et économique général de transformation des organisations, l'activité bancaire a été, pour sa part, marquée ces dernières années par l'augmentation des exigences réglementaires et le renforcement de la maîtrise des risques. Ce phénomène s'est accompagné de la standardisation croissante des processus renforcée par la prégnance des systèmes d'information. Ces changements ont également concernés les dispositifs de pilotage des activités. Ces évolutions ont eu des conséquences cumulatives sur l'organisation du travail tant pour les salariés que pour les managers.

Dans ce contexte, les parties signataires s'entendent sur l'importance de l'amélioration continue des conditions de travail au sein des entreprises de la Branche Caisse d'Épargne pour contribuer à l'équilibre entre le bien-être des salariés au travail, la satisfaction des clients et la bonne marche de l'entreprise.

Elles ont décidé d'ouvrir des négociations sur l'amélioration des Conditions de travail, en abordant successivement les thématiques suivantes :

1. Organisation du travail,
2. Management du travail,
3. Relations dans le travail,
4. Changement et évolution du travail,
5. Conciliation vie personnelle et vie au travail.

Ces thématiques peuvent-être en interdépendance, ce qui peut induire qu'elles soient traitées, sous différents aspects, dans plusieurs accords.

Les parties signataires expriment la volonté que leurs travaux et les textes auxquels ils aboutiront soient régis par les principes structurants suivants :

- protéger la santé physique et mentale des salariés. La santé selon l'OMS se définissant comme « un état de complet bien-être physique, mental et social, et [qui] ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » ;
- placer le salarié dans l'exercice de son activité professionnelle, et les collectifs de travail au cœur de la performance globale de l'entreprise ;
- permettre une qualité de service aux clients, optimisée.

Le présent accord s'inscrit dans la démarche globale des négociations sur les conditions de travail au sein de la Branche Caisse d'Épargne. Il porte sur les sujets suivants :

- Evaluation et régulation de la charge de travail
- Mesure et maîtrise du temps de travail,
- Espaces d'autonomie,
- Environnement de travail.

Cet accord ne modifie pas les prérogatives légales et conventionnelles des Instances Représentatives du Personnel et notamment du CHSCT dont les parties signataires rappellent le rôle essentiel dans le domaine visé par le présent accord.

1. Evaluation et régulation de la charge de travail

1.1. Comment évaluer la charge de travail ?

Dans le cadre d'un groupe de travail paritaire qui s'est réuni à cinq reprises entre janvier et mars 2012, une démarche d'évaluation de la charge de travail a été élaborée. Celle-ci est détaillée en annexe du présent accord, sous l'intitulé : « Document Blanc : Comment évaluer la charge de travail dans la branche Caisse d'Epargne ? ».

Ce Document Blanc fait l'objet d'une présentation et d'un partage au sein des CHSCT et/ou des CE, permettant aux acteurs de s'approprier la démarche et d'envisager les contextes et les modalités de sa mise en œuvre. Cette présentation se déroule lors d'une réunion de ces instances dans les 4 mois qui suivent la signature du présent accord.

1.2. Quand déclencher une évaluation de la charge de travail ?

Les entreprises déclenchent une évaluation de la charge de travail, notamment, dans les types de contexte suivants :

- Un projet ou des changements à venir : un domaine d'activité impacté par une transformation, un métier pour lequel des changements structurants sont prévus,
- L'identification de difficultés ou de dysfonctionnements récurrents dans une activité ou un processus. Rentrent dans ce cadre les dépassements de temps de travail tels qu'identifiés au §.2, la dégradation d'indicateurs RH, tels que l'absentéisme, le turn-over,

Les Instances Représentatives du Personnel, dans le cadre de leurs prérogatives, peuvent proposer aux entreprises, d'engager une démarche d'évaluation de la charge de travail pour les situations de travail qu'elles estiment relever des contextes ci-dessus. Dans ce cas, l'entreprise prend en compte la demande, l'analyse et informe les Instances Représentatives du Personnel des suites données.

1.3. Quelle démarche d'évaluation de la charge ?

1.3.1. Les principales phases

Pour mener une évaluation de la charge de travail, les entreprises s'appuient tout ou partie sur les éléments proposés dans le Document Blanc.

Cette démarche est articulée autour de cinq grandes phases clefs (voir Document Blanc en Annexe 1, § 2.2) :

1. Définir les enjeux, les objectifs et le périmètre de l'évaluation ;
2. Diagnostiquer les facteurs de charge et de régulation présents dans les situations évaluées ;
3. Identifier les facteurs de régulation favorable à une amélioration de l'équilibre de charge de travail et construire un plan d'actions de renforcement et/ou de développement de ces facteurs de régulation ;
4. Déployer et évaluer le plan d'action ;
5. Formaliser le retour d'expérience de la démarche d'évaluation menée.

Dans le cas d'évolutions rapprochées concernant les mêmes activités, métiers,... l'analyse de la charge de travail s'appuie sur les travaux d'évaluation menés précédemment, enrichis, si nécessaire, d'évaluations complémentaires sur les aspects fondamentalement nouveaux.

Les Instances Représentatives du Personnel et plus spécifiquement le CHSCT sont associées tout au long de ces principales phases.

1.3.2. La démarche projet

Dans tous les cas, les évaluations de la charge de travail conduites s'inscrivent dans une démarche de projet qui s'appuie sur la mise en place tout au long du projet de structures de pilotage et/ou d'animation. Quel que soit le type d'organisation projet retenu, une approche pluridisciplinaire est favorisée. Les parties signataires conviennent que des effets notables et durables sur la charge de travail nécessitent une implication transversale et coordonnée des métiers dont les décisions impactent l'activité et les situations de travail évaluées.

Quelles que soient les méthodologies mises en œuvre pour recueillir les données de charge et les analyser (le Document Blanc donne le cadre et fait référence aux méthodes disponibles), une phase d'appropriation de la démarche et des méthodologies est à prévoir dès le démarrage du projet et, ceci pour l'ensemble des acteurs impliqués dans la ou les structures projets.

Les salariés sollicités dans le cadre de l'analyse de leur activité ou de leur métier que ce soit sous forme d'interviews, de questionnaires, d'observation du travail in situ,... le sont sur la base du volontariat et la confidentialité leur est garantie.

ASM

JDC
MD

BA

AMG

fed

OM

1.3.3. Les plans d'action et le suivi.

Les plans d'action issus des évaluations de la charge de travail font l'objet d'un suivi pour s'assurer de l'effet des actions sur les déséquilibres identifiés. Plus globalement, en concertation avec les Instances Représentatives du Personnel, les entreprises s'assurent que les régulations mises en place ont un impact effectif sur l'organisation du travail.

2. Mesure et maîtrise du temps de travail et les modalités d'horaire.

2.1. Adéquation entre la charge de travail et le temps imparti.

Les entreprises s'assurent que la charge de travail reste en adéquation avec le temps de travail des salariés, la prise régulière des congés, le départ en formation. Elles sont particulièrement attentives à la variation de la charge de travail pouvant être induite par l'introduction d'activités nouvelles.

2.1.1. Mesure du temps de travail, identification des dépassements d'horaire et analyse

Pour s'assurer de cette adéquation, les entreprises mettent en œuvre les moyens nécessaires pour identifier et analyser les dépassements d'horaires significatifs et récurrents.

L'identification des éventuels dépassements d'horaire s'effectue soit par mesure permanente, soit par évaluation ponctuelle, renouvelée à intervalle régulier.

La méthode retenue doit permettre :

- un repérage fiable et infalsifiable des dépassements,
- une analyse périodique des résultats dans le cas d'une mesure permanente
- une analyse à l'issue de chaque évaluation ponctuelle.

Ce dispositif de mesure et maîtrise du temps de travail fait l'objet d'une présentation détaillée aux Instances Représentatives du Personnel de l'entreprise lors de sa mise en place et de ses évolutions. Il en va de même pour les conclusions des analyses qui auront été conduites.

Les entreprises informent, dans les 6 mois qui suivent la signature de l'accord, les salariés et les managers des modalités existantes ou nouvellement mises en place d'identification des dépassements d'horaire.

2.1.2. Constat et suites données

Le constat de dépassement individuel et/ou collectif, fréquent et significatif débouche sur une évaluation de la charge de travail et la mise en place d'actions qui visent à l'adéquation entre temps de travail et charge.

2.2. Mesure du temps de travail et modalités d'horaire.

2.2.1. Salariés en horaires individualisés

Pour les salariés soumis à des horaires individualisés, les entreprises de la branche Caisse d'Epargne déploient des dispositifs de décompte quotidien et hebdomadaire du temps de travail.

Celui-ci s'effectue par système d'enregistrement automatique ou par système auto déclaratif ou selon toute autre méthode retenue par l'entreprise. Dans tous les cas de figure, le système retenu est paramétré en conformité avec les modalités de décompte du temps de travail et avec la définition des plages fixes et variables en vigueur dans l'entreprise. Celui-ci doit être fiable et infalsifiable.

Le CHSCT et le CE sont informés et consultés lors de la mise en place ou la modification des dispositifs de décompte du temps de travail, notamment sur les modalités de conservation des données, les droits d'accès et de rectification de la DRH, les modalités de rectification et de contrôle.

2.2.2. Les salariés en horaire collectif

L'horaire collectif est établi et affiché par l'employeur dans chaque lieu de travail. Il indique les heures auxquelles commence et finit chaque période de travail.

Le manager prend toutes les dispositions nécessaires pour que les salariés sous sa responsabilité ne dépassent pas les plages de travail qui s'appliquent à eux. Le manager prend les dispositions pour que l'activité demandée soit compatible avec les durées légales et conventionnelles de travail.

Les dépassements d'horaire traduisent une situation exceptionnelle et sont en tout état de cause, limités dans le temps.

2.2.3. Les salariés au forfait jour

Les catégories de salariés susceptibles d'être soumis au forfait jour ainsi que le nombre de jours travaillés sont fixés par accord d'entreprise.

Il est de la responsabilité du manager de veiller à ce que la définition des objectifs et des moyens associés à la mission soient compatibles avec des conditions de

travail de qualité. Lors de l'entretien annuel individuel sont évoqués l'organisation du travail, la charge de travail, l'amplitude des journées de travail.

En complément de l'entretien annuel individuel, des entretiens peuvent être organisés à la demande des salariés concernés pour faire le point sur leur charge de travail.

3. Espaces d'autonomie

Les entreprises recherchent des modes d'organisation qui donnent aux salariés, à tous les niveaux hiérarchiques, des conditions d'autonomie qui leur permettent une meilleure maîtrise de leur travail et qui favorisent cohésion et complémentarité au sein des équipes.

Dans ce cadre, des espaces d'autonomie sont mis en place dans chaque entreprise. Ils permettent à chaque salarié de prendre le temps suffisant pour s'exprimer sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation de leur travail. Cette expression peut concerner :

- les caractéristiques du poste,
- les méthodes d'organisation du travail,
- les actions d'amélioration des conditions de travail.
- l'accès aux informations nécessaires à l'accomplissement de son métier.
- l'échange au sein des équipes sur les difficultés rencontrées dans le cadre des activités et partager les connaissances, les « bonnes pratiques ».

Un cadre spécifique sera prévu pour que les managers partagent leurs propres problématiques, construisent et proposent à la hiérarchie, en réponse aux difficultés rencontrées par lui-même et/ou les équipes, des solutions contributives à l'amélioration des conditions de travail et plus particulièrement, à la régulation de la charge de travail.

L'organisation de ces espaces d'autonomie fera l'objet d'une présentation aux Instances Représentatives du Personnel.

4. Environnement de travail

4.1. Faciliter l'exercice des métiers en développant et en améliorant l'ergonomie des applicatifs métiers

Les entreprises s'attachent à concilier les objectifs des applicatifs métiers avec la recherche d'une facilitation de la relation client. La facilité d'apprentissage, la facilité d'appropriation et la fiabilité sont à prendre en considération comme composantes de l'efficacité de l'outil de travail.

Lors de l'élaboration des applicatifs métiers et de leur mise à jour, des approches ergonomiques sont intégrées aux approches fonctionnelles et techniques et pour cela, autant que faire se peut :

- Les interfaces sont adaptées aux usages et aux métiers des utilisateurs finaux.
- Des utilisateurs finaux sont associés dès l'amont et tout au long des projets applicatifs métiers.
- Une harmonisation des différents outils est recherchée.
- Les règles d'accessibilité relatives aux déficiences visuelles ou auditives sont intégrées.

4.2. Faciliter l'exercice des métiers en développant et en améliorant l'ergonomie des espaces de travail et des équipements

L'aménagement physique de l'environnement de travail est un facteur important dans la qualité de l'exercice des activités. Il a une incidence sur le bien-être physique et mental, ainsi que sur les relations de travail (entre salariés, entre salariés et tiers).

Les entreprises, en associant les Instances Représentatives du Personnel, mettent en place une démarche prenant en compte l'ergonomie des espaces de travail dès la phase de conception des espaces de travail, que ce soit dans le cadre de nouveaux espaces ou de réaménagement et rénovation. Elles sont tout particulièrement attentives aux espaces ouverts à la clientèle ainsi qu'aux open spaces.

