

**Accord d'entreprise sur la mise en place
d'un dispositif de gestion des incivilités**

Entre les soussignés :

- La CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE CENTRE FRANCE,
représentée par son Directeur Général, Monsieur Bernard LOLLIOT,

d'une part,

- Les ORGANISATIONS SYNDICALES :

. La CONFEDERATION FRANCAISE DEMOCRATIQUE DU TRAVAIL (CFDT)
représentée par son Délégué Syndical, MR ANIGNAC Claude

. La CONFEDERATION FRANCAISE DES TRAVAILLEURS CHRETIENS (CFTC)
représentée par son Délégué Syndical, M.^{re} DEBRT Nes

. La CONFEDERATION GENERALE DU TRAVAIL (CGT) représentée par son
Délégué Syndical, M. Michel ROCHE

. Le SYNDICAT FORCE OUVRIERE (F.O.) représenté par son Délégué Syndical, M.
NORA

. Le SYNDICAT SUD CENTRE FRANCE (SUD) représenté par son Délégué
Syndical, M. Annie LAUREAU

. Le SYNDICAT NATIONAL DE L'ENTREPRISE CREDIT AGRICOLE (SNECA CGC)
représenté par son Délégué Syndical, M. Janelle GLEUET

. Le SYNDICAT NATIONAL INDEPENDANT DES AGENTS DU CREDIT AGRICOLE
MUTUEL (SNIACAM) représenté par M. ACCION Jean Paul

. Le SYNDICAT UNION NATIONALE DES SYNDICATS AUTONOMES (UNSA)
représenté par Guy COURTS

d'autre part.

Il a été convenu ce qui suit

et y. d. G.C. P. M. A. R. A. N.

PREAMBULE

Le présent accord s'inscrit dans la volonté partagée de la Caisse régionale et des organisations syndicales signataires de mettre en place un dispositif de gestion des incivilités afin de concourir à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs qui ont à faire face à des actes d'incivilités dans l'exercice de leur activité professionnelle.

En effet, la Caisse régionale constate que des actes d'incivilité, dont les éléments déclencheurs sont généralement indépendants de la volonté des salariés, peuvent venir altérer la qualité de la relation bancaire et des conditions de travail.

Dans ce contexte, il est donc apparu nécessaire de renforcer les dispositifs pré existants par un ensemble de mesures de prévention et d'accompagnement afin que la gestion des incivilités s'intègre désormais dans un processus normé et encore mieux adapté à la réalité du terrain.

Article 1- La typologie des actes d'incivilité

Trois catégories d'agression peuvent être identifiées :

✓ **Les agressions verbales :**

elles se caractérisent par des actes d'injures ou de menaces. Une injure est une parole offensante adressée à une personne en vue de la blesser délibérément, en cherchant à l'atteindre dans son honneur et sa dignité. Le code pénal prévoit deux types d'injures : des injures d'ordre général et des injures d'ordre racial, homophobe et religieux.

✓ **Les agressions comportementales :**

elles se déterminent par des actes de harcèlement, de chantage, bruits et tapages injurieux, destructions, dégradations et obstructions.

✓ **Les agressions physiques :**

elles se définissent par des actes de violence légères, de coups et blessures avec la notion d'intention.

Article 2 – La prévention des actes d'incivilité

Le dispositif de prévention des incivilités s'appuiera sur l'information et la formation des salariés ainsi que sur la communication et l'information de la clientèle.

1. L'information des salariés

Les dispositifs d'information existants seront complétés par :

- la création d'une plaquette de communication à l'attention des collaborateurs préconisant l'attitude à tenir en cas d'incivilité
- la mise en ligne d'une procédure formalisée de gestion des incivilités dans l'intranet RH

CA Y.D. G.C. JP N AL RR AM

2. L'accompagnement juridique

La Direction des Ressources humaines s'engage à assister le collaborateur concerné dans le choix de la mesure juridique qui semble la plus appropriée à mettre en œuvre.

En fonction de la gravité de l'incident, il pourra lui être conseillé :

- de déposer une main courante
- de déposer une plainte
- de déposer une plainte et de se constituer partie civile

Dans les cas où il sera décidé, après concertation avec le collaborateur concerné, de déposer plainte, un responsable (hiérarchique ou de la Direction des Ressources Humaines) accompagnera le collaborateur au commissariat ou à la gendarmerie.

Dans le cas où une instance judiciaire serait engagée, la Caisse régionale s'engage également à assister le collaborateur dans le choix de l'avocat et à prendre en charge les frais d'avocats.

3. Une mesure complémentaire : la clôture du compte

Selon le niveau de gravité de l'incivilité, la Direction Commerciale Régionale pourra décider de rompre la relation commerciale avec le client auteur de l'incivilité.

Article 5 – suivi local des incivilités

Au niveau de la Caisse régionale, le suivi des actes d'incivilité sera réalisé par la Direction des Ressources Humaines et le service de Sécurité de CACF.

Ce suivi sera présenté aux CHSCT :

- lors des réunions ordinaires du CHSCT concerné : information sur les incivilités constatés les 3 mois précédents
- lors de la réunion annuelle et commune des CHSCT : information sur les incivilités constatées pendant les 12 derniers mois.

Article 6 - Durée de l'accord – Dénonciation - Révision

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il pourra être dénoncé par l'une des parties signataires dans les 3 mois qui précèdent chaque échéance annuelle.

L'accord pourra également être révisé pendant sa durée d'application, par accord des signataires, et un avenant sera conclu entre les parties signataires et notifié à la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi, et de la Formation Professionnelle.

CA Y.D. G.C. P. R.C. AL MR AM

Article 7 - Dépôt

Le présent accord sera déposé auprès de l'Inspecteur du travail, de l'emploi et de la politique sociale agricoles du département du Puy-de-Dôme, ainsi qu'au Greffe du Conseil des Prud'hommes de Clermont-Ferrand.

Fait à Clermont-Ferrand, le 4/06/2009

Le Directeur Général de la Caisse Régionale de CACE

Le Délégué Syndical CFDT

Le Délégué Syndical CFTC,

Le Délégué Syndical CGT,

Le Délégué Syndical FO,

Le Délégué Syndical SUD,

Le Délégué Syndical SNECA CGC,

Le Délégué Syndical SNIACAM.

Le Délégué Syndical UNSA.

CA 4.5 CC 9 AS AL MR