

CAISSE RÉGIONALE DE L'ANJOU ET DU MAINE

ACCORD N°83 SUR LA GESTION DES ACTES D'INCIVILITE

Entre les soussignés :

La Caisse Régionale de Crédit agricole mutuel de l'ANJOU et du MAINE, dont le siège social est situé 40 Rue Prémartine, LE MANS (72000), représentée par M. Christophe NOEL, agissant en qualité de Directeur Général,

d'une part,

et les organisations syndicales ci-après désignées :

- La C.F.D.T, représentée par *Gerardo NDIAYE*
- F.O, représentée par *Jacques Nay*
- Le S.N.E.C.A.-C.G.C, représenté par *Je. Jacques Cassau*
- S.U.D / S.D.A.C.A.A.M, représenté par *François DESPRES*
- L'U.N.S.A, représentée par *Fuy TOQUET*

d'autre part,

Il est conclu le présent accord d'entreprise.

I - OBJET

Le présent accord s'inscrit dans le cadre des accords nationaux sur les conditions de travail des 30 novembre 2007 et 15 février 2011 renouvelés réciproquement par 2 avenants du 15 novembre 2012.

Il a pour objet de décliner et prolonger par des plans d'actions concrets au Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine les 7 engagements nationaux des Caisses Régionales :

- L'organisation du travail et les changements d'organisation
- Le système d'information soutien à l'activité

- Les sens au travail
- La réalisation dans le travail
- Le management du travail
- La préparation des managers
- L'association des partenaires sociaux

La démarche pérenne d'amélioration continue des conditions de travail qui sous-tend ces engagements se traduit dans la Caisse Régionale de l'Anjou et du Maine par des plans d'action pluriannuels.

Pour l'année 2014, les partenaires conviennent de porter toute leur attention sur l'organisation du travail et les changements d'organisation dont la gestion des incivilités faisant l'objet du présent accord. L'année 2015 verra d'autres thèmes avancer comme les relations professionnelles et la réalisation dans le travail.

II - LA DEFINITION D'UN ACTE D'INCIVILITE

L'acte d'incivilité est le fait de ne pas respecter les règles de vie en société telle que la politesse, la courtoisie, le respect d'autrui et plus largement l'ordre public. A ce titre, l'incivilité ne constitue pas un aspect normal ou acceptable de la vie quotidienne, qu'elle soit privée ou professionnelle.

L'acte d'incivilité se traduit de façon plus ou moins violente. Il peut aller du manque de respect à la violence physique (agression).

Il peut être le fait d'un client ou d'un collègue.

Certains actes d'incivilité peuvent être sanctionnés pénalement.

L'acte d'incivilité ainsi défini entre dans le champ des actions de prévention de l'entreprise.

III - LES MESURES PREVENTIVES

La Caisse Régionale a mis en place depuis plusieurs années, un accompagnement formation sur la question de la gestion des incivilités.

Les nouveaux embauchés sont formés dans le cadre de leur parcours de formation au métier d'attaché clientèle. Cette formation réalisée par l'IFCAM commence par un e-learning rappelant les grands principes du processus des incivilités (origines et causes) et servant de base aux échanges des apprenants lors de la formation en présentiel. La formation présentiel d'une journée se fonde principalement sur l'analyse de saynètes et des mises en situation concrètes.

Les collaborateurs victimes d'une incivilité suivent également cette formation.

Enfin, les managers dont les collaborateurs ont subi une incivilité ont une formation d'1/2 journée sur leur accompagnement.

Pour 2015, la Caisse Régionale complètera son dispositif et s'engage à sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs à ce phénomène par la réalisation du e-learning de l'IFCAM. Par ailleurs, elle lancera une formation pluri-annuelle en présentiel pour l'ensemble des collaborateurs du réseau de proximité d'ici la fin 2017 par vague de 3 régions chaque année.

Dans le cadre de la Commission Evaluation des Risques, un travail sera engagé pour la construction d'un « mémo » sur les incivilités. Ce « mémo » sera distribué à l'ensemble des salariés de la Caisse Régionale.

Par ailleurs, un bagage RAM semestriel sera présenté à l'ensemble des salariés par le manager à partir du premier semestre 2015. Ce bagage reprendra les procédures ainsi que les dispositifs d'accompagnement.

IV - LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT

Afin de prendre en compte les incivilités rencontrées lors des activités réalisées par les salariés, la caisse régionale s'engage à respecter un processus décrit ci-après.

En cas d'incivilité, le salarié ou le manager informe le service Gestion des Relations Sociales en effectuant une déclaration via le formulaire disponible dans le bureau bancaire :

Formulaires / Effectuer une nouvelle demande / Ressources Humaines / Remontée d'incivilité

L'envoi de ce formulaire déclenche un processus de gestion des incivilités faisant intervenir différents acteurs et synthétisé dans le tableau ci-dessous.

A noter, que le processus est renforcé lorsque l'incivilité se traduit par une agression, c'est-à-dire une violence physique (dégradation matérielle, coups et blessures, agression physique, séquestration...) ou par des menaces de violences physiques (menace de mort...).

CM M
→

GN

FD

ROLE DES DIFFERENTS ACTEURS

	La victime	La hiérarchie (Manager de proximité, DA, DR)	La gestion des relations sociales	Le développement des compétences	Le pôle logistique	Le service contentieux
Cas général	Se fait assister lors de l'incivilité par un collègue et déclenche l'alarme si besoin. Informe son responsable. Déclare l'incivilité via le formulaire. Déclare l'accident du travail si nécessaire. Décide de déposer une main courante ou une plainte.	Soutient et accompagne la victime et l'équipe. Contacte le pôle logistique si une plainte doit être déposée / s'il souhaite qu'un vigile soit mis à disposition / en cas de dégâts matériels. Contacte le client et le convoque à un entretien en présence du Directeur de Région (DR). Décide, en lien avec le DR, de la rupture de la relation avec le client. Contacte le service contentieux s'il souhaite que le client soit géré par le siège jusqu'à la rupture de la relation. Envoie un courrier de rappel à l'ordre lui notifiant le côté inacceptable de l'incident et les suites possibles en cas de récidive. Le DR accompagne le DA.	Prend en charge le formulaire et le traite. Rappelle la victime à chaud et propose les différents accompagnements possibles : ○ Déclaration d'accident du travail, ○ Soutien psychologique auprès professionnels compétents, ○ Rendez-vous avec le médecin du travail Informe la victime de la possibilité : ○ De déposer une plainte ou une main courante, ○ De rompre la relation dans les cas extrêmes. ○ De faire prendre en charge la relation par le service	Organise les formations	Assure la sécurité dans la Caisse régionale. Met en place un vigile si nécessaire. Assure la réparation des dégâts matériels, sur demande de l'agence. Accompagne la victime en cas de dépôt de plainte ou de main courante. Dépense plainte au nom de la CR en cas de préjudice pour la CR (dégâts matériels, arrêt de travail de la victime...)	Prend en charge la relation client sur demande de l'agence, jusqu'à la rupture de la relation

7 5. GN JSC

Agression		
Idem sauf en ce qui concerne la déclaration d'accident du travail qui est obligatoire.	Idem sauf en ce qui concerne la rupture de la relation qui est obligatoire et la prise en charge de la relation client par le service contentieux, également obligatoire	Idem Idem. S'assure que la déclaration d'accident du travail est faite et que le service contentieux prend en charge la relation avec le client.
	contentieux. o De mettre en place un vigile Rappelle la victime à froid (en cas d'incivilité ressentie comme grave) Informe les différents acteurs. Consigne les incivilités dans un registre Présente un point semestriel en CHSCT	Idem Rompt la relation avec le client. Prend obligatoirement en charge la relation client jusqu'à la rupture de la relation.

FD

V - DUREE

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans à compter de la date de dépôt à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi.

Les organisations syndicales et la Direction pourront décider de modifier le présent accord, par avenant.

VI - DEPOT LEGAL

Le présent accord sera déposé par la Direction en 2 exemplaires à la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), dont 1 version sur support papier par lettre recommandée avec avis de réception et une version sur support électronique.

Un exemplaire de cet accord sera également déposé auprès du secrétariat-greffe du conseil des prud'hommes du lieu de conclusion.

Fait au Mans
En 8 exemplaires originaux
Le 21/11/2014

Pour la Caisse Régionale de l'ANJOU et du MAINE,
Le Directeur Général, Christophe NOEL

Pour la C.F.D.T. Gersende NDIAYE Ndiaye

Pour F.O. Jacques NAY

Pour le S.N.E.C.A.-C.G.C. J.-J. Jacques COEN

Pour S.U.D./S.D.A.C.A.A.M.

Pour l'U.N.S.A.

Guy TOQUET

francois Després