

# CAISSE RÉGIONALE DE L'ANJOU ET DU MAINE

## ACCORD N°90 SUR LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

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 *Edith URBANE*
- FO, représentée par
- Le S.N.E.C.A.-C.G.C., représenté par *Roger Pierre BAZIN*
- S.U.D./S.D.A.C.A.A.M., représenté par *Jean Michel TOURNIAUX*
- 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
- Le sens au travail
- La réalisation dans le travail
- Le management du travail
- La préparation des managers

Edité le 16/12/15

*1/7*  
*GR* *EBL* *ROB*

- 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.

S'appuyant sur deux valeurs au cœur des principes d'action de l'entreprise et rappelées dans le cadre du projet d'entreprise AGILEO, que sont l'attention à l'autre et l'esprit d'équipe, les partenaires conviennent pour 2015 de travailler dans le cadre de cet accord sur les relations professionnelles afin de prévenir, détecter et agir sur les risques professionnels qui peuvent en découler.

En complément de cet accord, la direction s'engage à travailler avec les équipes réseau et siège durant l'année 2016 sur une Charte des relations professionnelles.

## **II - CHAMP D'APPLICATION**

Les relations professionnelles sont les relations qui s'établissent pendant le travail entre les collaborateurs ; équipiers et managers ; les clients, les représentants des salariés, certains organismes extérieurs et la direction.

Un champ d'action très vaste que l'entreprise accompagne et organise en établissant des rythmes de rencontres individuelles et collectives telles que les entretiens Relation VISEO, les RAM et les réunions HEURECA dans le réseau ainsi que les réunions Réussites sur les sites.

Au-delà de ces rencontres organisées, les partenaires souhaitent préciser le cadre des relations professionnelles dans les contextes suivants :

- La dégradation de l'état de santé d'un collaborateur,
- Les situations de conflit au sein d'une équipe ou entre deux salariés.

Le présent accord définit une méthode d'accompagnement des salariés dans les situations décrites ci-dessus en précisant, pour chacune de ces situations, les différents acteurs, leur rôle et les différents outils et procédures.

A toute fin utile, il est rappelé que la Direction des Ressources Humaines est un acteur clé des relations professionnelles pouvant être saisie de toute problématique d'ordre professionnel par un collaborateur qui l'estimerait nécessaire.

## **III - LA DEGRADATION DE L'ETAT DE SANTE D'UN COLLABORATEUR**

Il est rappelé que conformément aux dispositions de l'article L.1132-1 et suivants du Code du Travail, aucun salarié ne peut faire l'objet d'une mesure discriminatoire directe ou indirecte en raison de son état de santé.

### **A. LES ACTEURS**

#### **1. Le salarié**

Le premier concerné par son état de santé est le salarié lui-même.

En premier lieu, le médecin traitant est la personne compétente pour prescrire les traitements adaptés à l'état de santé. En revanche, il n'est pas compétent pour déterminer l'aptitude d'un salarié à occuper son poste de travail.

Le salarié a l'obligation de se rendre aux examens médicaux pour lesquels il est convié dans le cadre de son activité professionnelle.

2/7  
M GT RDB

Lorsqu'un salarié pense que la dégradation son état de santé peut avoir des conséquences sur son travail, il lui appartient de prendre rendez-vous avec le médecin du travail afin de déterminer si des aménagements de son poste de travail sont envisageables.

## **2. Le médecin du travail**

Le médecin du travail rencontre obligatoirement les salariés dans les situations suivantes :

- En visite périodique, tous les 48 mois,
- Au retour d'un arrêt de travail pour maladie/accident de plus de 2 mois,
- Au retour d'un arrêt de travail pour accident du travail de plus d'1 mois,
- Au retour d'un arrêt de travail pour maladie professionnelle quelle qu'en soit la durée,
- Au retour d'un arrêt de travail pour maternité quelle qu'en soit la durée.

Le médecin du travail apprécie, lors de ces visites, l'aptitude du salarié à reprendre le travail.

Il peut proposer, via la fiche d'aptitude, des aménagements de poste de travail pour faciliter la reprise du travail.

Avant la fin de son arrêt, le salarié peut demander à la médecine du travail une visite de pré-reprise, afin d'échanger sur son état de santé et sur ses besoins en termes d'aménagement de poste de travail.

Enfin, à tout moment, un salarié qui l'estime nécessaire, peut demander un rendez-vous auprès du médecin du travail.

## **3. Les Instances Représentatives du Personnel**

Les instances représentatives du personnel, en particulier le CHSCT, ont un rôle important en matière de prévention de la santé des salariés au travail.

Il leur appartient de saisir le service Gestion des Relations Sociales, Administration RH et Paie pour échanger et analyser ensemble une situation de travail pouvant présenter un risque pour la santé des salariés.

Les membres CHSCT informeront, en réunion de la commission évaluation des risques, le service Gestion des Relations Sociales, Administration RH et Paie des procédures pouvant nécessiter des adaptations au regard des risques professionnels qu'elles engendrent.

Enfin, les représentants du personnel peuvent remonter au service Gestion des Relations Sociales, Administration RH et Paie, les cas des salariés en difficulté dans leur travail pour des raisons de santé.

## **4. La Direction des Ressources Humaines**

En tant qu'employeur, la DRH n'a pas connaissance du dossier médical des salariés.

En revanche, elle prend en compte les fiches d'aptitude rédigées par le médecin du travail et les mesures individuelles qu'il préconise. En complément, elle rencontre, chaque trimestre, le médecin du travail pour faire un bilan global et anonyme des visites médicales réalisées pendant la période et fait un point sur les recommandations médicales individuelles restant à mettre en œuvre. Le service Gestion des Relations

Sociales, Administration RH et Paie adresse une copie de la fiche d'aptitude au manager, au Chargé de développement des compétences, au correspondant HECA pour les travailleurs handicapés, et s'entoure des compétences nécessaires pour la réalisation des aménagements matériels éventuellement demandés.

Le Chargé de développement des compétences s'assure après réception de la fiche d'aptitude, que les aménagements demandés sont effectués dans les meilleurs délais.

## **5. Le manager**

Le manager a une relation de proximité avec ses salariés. A ce titre, son rôle dans le suivi des aménagements de postes est particulièrement important.

Il s'assure que les aménagements préconisés par le médecin du travail sur la fiche d'aptitude sont réalisés et, si ce n'est pas le cas, en avise le Chargé de développement des compétences.

A réception de la fiche d'aptitude, si certains aménagements lui semblent poser une difficulté de mise en place, il prend contact avec le Chargé de développement des compétences en vue de trouver, en lien avec le médecin du travail, la solution la plus adaptée.

## **B. LES OUTILS**

### **1. La fiche d'aptitude**

Le médecin du travail y indique ses recommandations en termes d'aménagement du poste de travail. Ces aménagements peuvent être de différentes natures et par exemple :

- aménagement du temps de travail : temps partiel thérapeutique,
- aménagements matériels : siège ergonomique, bureau, casque, écran adapté...,
- aménagement de l'organisation du travail : interdiction de réalisation de certaines tâches (port de charges lourde par exemple...)
- mobilité temporaire ou définitive sur un autre poste.
- ...

### **2. Les études de postes sur le lieu de travail**

Le médecin du travail réalise des visites sur le lieu de travail en vue de proposer des mesures pour l'amélioration des conditions de travail ou de leur adaptation dans certaines situations mais aussi pour assurer le maintien dans l'emploi de certains collaborateurs.

### **3. L'accompagnement au retour d'une absence pour longue maladie**

A titre expérimental, la Direction prendra l'appui d'un organisme compétent en matière de maintien dans l'emploi pour accompagner la reprise de certains salariés de retour d'un arrêt de travail de longue durée pour maladie (plus de 6 mois).

### **4. Le suivi des aménagements des postes de travail**

Chaque Chargé de développement des compétences suit les aménagements de postes de travail demandés par le médecin du travail, afin de s'assurer de la réalisation de ces aménagements.

M 4/7 EOL  
GR RLB

Edité le 16/12/15

Un suivi des aménagements sera réalisé semestriellement en commission évaluation des risques du CHSCT.

#### **IV - LA GESTION DES CONFLITS**

##### **A. DEFINITION DU CONFLIT**

Le conflit est une situation dans laquelle les différents acteurs s'opposent sans avoir pu trouver un terrain d'entente, ce qui engendre une montée des tensions entre les acteurs.

Ainsi, un conflit est une opposition forte de sentiments, d'opinions ou d'intérêts qui, par définition, n'a pas trouvé de solution.

Un simple désaccord ou une divergence d'opinion, pour lesquels une solution peut être trouvée au niveau de l'unité avec, si besoin l'appui du manager, ne constitue pas un conflit.

##### **B. EXCLUSION**

Les situations entrant dans le champ disciplinaire sont exclues de l'application du présent accord.

##### **C. LA DETECTION DES CONFLITS**

Chaque acteur interne de l'entreprise (représentants du personnel, salariés, managers) ou externe (médecins du travail...) est susceptible de détecter un conflit.

Quand une situation de conflit existe et qu'aucune solution n'a été trouvée pour le résoudre, l'un des protagonistes saisit le service Gestion des relations sociales, Administration RH et Paie en vue de fixer une rencontre permettant d'évoquer le problème.

Tout salarié concerné par un conflit peut appeler le service des Gestion des relations sociales, Administration RH et Paie afin d'exposer le problème.

##### **D. RESOLUTION DU CONFLIT**

###### **1. Qualification de la situation**

Quand il est saisi d'une situation de conflit, le service Gestion des relations sociales, Administration RH et Paie, identifie s'il s'agit d'un conflit entre deux personnes ou d'un conflit au sein d'une équipe.

Il s'assure que les acteurs concernés ont recherché une solution à leur niveau.

Il contacte le manager afin de faire le point avec lui sur la situation et déterminer si une solution peut être trouvée en interne.

Si le manager n'est pas directement concerné par le conflit et s'il n'a pas encore rencontré les différents acteurs, il planifie un rendez-vous avec eux pour rechercher une solution.

Après le rendez-vous, il rédige un compte rendu en indiquant, le cas échéant, la solution trouvée. Ce compte rendu est adressé par messagerie interne au service Gestion des relations sociales, Administration RH et Paie et aux différents acteurs.

Si le manager est concerné par le conflit, la procédure de conciliation interne décrite au point suivant est directement engagée.

✓

5/1 Eml  
45 RLB

## **2. Conciliation interne**

En l'absence de solution trouvée entre les différents protagonistes du conflit, une procédure de conciliation interne est appliquée.

### **1) Conflit entre 2 personnes**

S'il s'agit d'un conflit entre deux personnes, la DRH rencontre chacun des protagonistes ensemble ou séparément suivant ce qui est le plus utile dans la recherche de solutions.

L'objet de ces entretiens est de trouver une solution partagée par les différents acteurs.

Les salariés peuvent être assistés par un représentant du personnel dans le cadre de ces entretiens.

Les représentants du personnel peuvent demander à rencontrer le service Gestion des Relations Sociales, Administration RH et Paie, pour échanger sur les solutions permettant de résoudre le conflit entre les deux personnes.

A l'issue de ces rencontres, le service Gestion des relations sociales, Administration RH et Paie notifie aux différents acteurs la solution trouvée y compris aux représentants du personnel éventuellement intervenus.

### **2) Conflit au sein d'une équipe**

S'il s'agit d'un conflit au sein d'une équipe, le service Gestion des relations sociales, Administration RH et Paie, intervient dans l'unité et rencontre les différents acteurs. L'objectif est de trouver une solution acceptable par tous et permettant de résoudre le conflit.

Les représentants du personnel peuvent demander à rencontrer le service Gestion des Relations Sociales, Administration RH et Paie, pour échanger sur les solutions permettant de résoudre le conflit au sein de l'équipe.

Après échange entre les acteurs, la DRH propose une solution pour résoudre le conflit. En cas d'accord, la DRH notifie aux différents acteurs la solution trouvée y compris aux représentants du personnel éventuellement intervenus.

## **3. Médiation externe**

Si aucune solution n'est trouvée en interne, la DRH saisit un cabinet extérieur spécialisée dans la résolution de conflit.

Elle transmet au cabinet la solution proposée en interne et les éléments déterminant du conflit.

Le cabinet extérieur rencontre, sous le sceau de la confidentialité, les différents acteurs pour les amener à trouver une solution.

## **V - DUREE**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans à compter de sa signature.

En conséquence, ledit accord cessera de plein droit de produire tout effet le xxx à minuit.

Toutefois, les parties contractantes pourront convenir de la reconduction expresse de l'accord, pour une nouvelle durée déterminée de leur choix. A cette effet, trois mois avant son expiration, soit au plus tard le xxx les parties signataires conviendront de se réunir pour décider de cette éventuelle reconduction et de ses modalités.

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

## VI - DEPOT LEGAL

Le présent avenant sera déposé dès sa conclusion 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 et une version sur support électronique, par lettre recommandée avec avis de réception.

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

Fait à Angers

En 9 exemplaires originaux

Le 17/12/2015

Pour la Caisse Régionale de l'ANJOU et du MAINE,

Le Directeur Général, Christophe NOEL

Pour la C.F.D.T

Pour F.O.

Pour le S.N.E.C.A.-C.G.C.

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

Pour l'U.N.S.A.