

CAISSE RÉGIONALE DE L'ANJOU ET DU MAINE

ACCORD N°105 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. Hugues BRASSEUR, agissant en qualité de Directeur Général,

d'une part,

et les organisations syndicales ci-après désignées :

- La C.F.D.T, représentée par *Gessende NDIAYE*
- F.O, représentée par *JAMPEL Fiedue*
- Le S.N.E.C.A.-C.G.C, représenté par *Roger Jean BARON*
- S.U.D / S.D.A.C.A.A.M, représenté par *Jean Michel BOUTIER*
- L'U.N.S.A, représentée par *Valérie LEBLANC*

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 du 24 juillet 2015 et sur les incivilités du 25 février 2016.

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

RBB *JP* *JH* *1/7* *GN* *n*

- 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.

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 2017 sera également marquée par des travaux avec le CHSCT sur la charge de travail et sur l'ergonomie des postes de travail en côte à côte dans le réseau commercial.

Par ailleurs, le sens au travail, la réalisation dans le travail et le management du travail font l'objet d'actions concrètes au sein de l'entreprise telles que la mise en place d'espaces de discussion dénommés « HEURECA » dans le réseau depuis janvier 2015 et le lancement de Particip'Actif au siège en 2017 au sein de 6 unités.

Enfin, l'accompagnement managérial est largement pris en considération dans le cadre de la formation Manager Agiléo qui se déroule jusqu'en mars 2018 et qui permet à chaque manager de bénéficier d'un parcours individuel et collectif de formation sur une durée de 10 à 12 mois se terminant par une labellisation à l'ESSCA.

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.

Ainsi, à la fin de l'année 2017, l'ensemble des collaborateurs du réseau de proximité auront été formés en présentiel à la gestion de ce risque professionnel.

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.

Par ailleurs, suite aux travaux de la Commission Evaluation des Risques du CHSCT en 2015, un « mémo » sur les incivilités a été distribué à l'ensemble des salariés de la Caisse Régionale.

Enfin, un bagage RAM reprenant les procédures ainsi que les dispositifs d'accompagnement sur la gestion des incivilités est présenté une à deux fois par an à l'ensemble des salariés par le manager.

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 via COMMEO:

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...).

A – La description du processus

B
3/7
RFB M JH GN u

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

contentieux.

- 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

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 du service client par le service contentieux, également obligatoire		Idem		Idem		Rompt la relation avec le client.	
									Prend obligatoirement en charge la relation client jusqu'à la rupture de la relation.	

5/7
 244 5/7 62 12

B – Les modalités de l'appui psychologique

Dans le cadre de la prise de contact téléphonique à chaud réalisée par le service Gestion des Relations Sociales, il est proposé aux collaborateurs victimes d'incivilité, un soutien psychologique auprès de professionnels compétents, sous forme d'un échange ou plusieurs échanges physiques ou téléphoniques d'une durée pouvant aller au maximum jusqu'à 2h30 d'entretiens.

Par ailleurs, pour les fonctions support Recouvrement Amiable (Particuliers, Professionnels et Agriculteurs) et Contentieux, la Caisse Régionale décide de réaliser un debriefing psychologique de groupe dans le cadre d'une réunion bilan de groupe bi-mensuelle avec un psychologue, à raison de 2 heures tous les deux mois.

V - SUIVI DE L'ACCORD

La direction et les organisations syndicales conviennent de la mise en place d'un suivi semestriel des actes d'incivilités recensés au sein de l'entreprise dans le cadre des réunions plénières du CHSCT.

VI - 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.

VII - 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 31.08.2017

RFB

M

JH

6/7

GN

W

Q

Pour la Caisse Régionale de l'ANJOU et du MAINE,
Le Directeur Général, Hugues BRASSEUR

[Signature]

Pour la C.F.D.T Gesende NDIAVE

[Signature]

Pour F.O. JAHIER Elodie

[Signature]

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

[Signature]

[Signature]

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

[Signature]

Pour l'U.N.S.A.

[Signature]

[Signature]

RAB *[Signature]*

JH

717

GN
- VL

