



CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Accord relatif à la prévention des risques psycho-sociaux au sein de l'UES Crédit Agricole S.A.

Entre

Les sociétés de l'UES Crédit Agricole S.A. (ci-après dénommée « l'entreprise »)

D'une part,

Et

Les organisations syndicales représentatives

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

Préambule

La Direction de l'UES Crédit Agricole S.A. a formalisé la gestion des risques psycho sociaux dans sa politique de prévention de la santé à compter de 2009 avec le déploiement d'un plan de prévention. Les partenaires sociaux ont ensuite conclu le 29 mars 2010 un accord collectif à durée déterminée proposant une méthodologie sur le sujet.

L'engagement de la présente négociation résulte d'une volonté partagée entre la Direction et les Organisations Syndicales d'inscrire durablement la prévention des risques psychosociaux dans une démarche d'ensemble, avec la conviction que celle-ci contribue à «une meilleure santé des travailleurs et à une plus grande efficacité de l'entreprise » (ANI du 2 juillet 2008).

Elle traduit également le souci de rendre visible les moyens et dispositifs introduits dans l'entreprise.

Des groupes de travail pluridisciplinaires, associant les acteurs référents et les salariés de l'entreprise, ont été organisés en vue de croiser les points de vue et de cheminer sur la meilleure manière de procéder au sein de l'entreprise, au regard notamment de sa culture, de ses modes de fonctionnement ou d'organisation.

En s'appuyant sur les réflexions conduites par les groupes de travail, les partenaires au présent accord ont bâti une démarche structurée autour de trois axes d'action :

- Identifier : disposer de mesures d'identification et de qualification de situations potentiellement à risque pour les salariés,
- Gérer : apporter des solutions opérationnelles pour traiter les situations individuelles ou collectives pour lesquelles des risques sont identifiés,
- Anticiper : déployer des mesures préventives.

En parallèle de ces actions, il est rappelé que l'efficacité de la démarche de prévention dans l'entreprise implique l'engagement de la Direction ainsi que celle des salariés, des managers et des représentants du personnel.

Tous les acteurs de l'entreprise sont invités à être attentifs à eux-mêmes et à leur entourage professionnel en vue de contribuer, à leur niveau et dans l'exercice de leur responsabilité respective, à l'amélioration globale des conditions et relations de travail.

Le présent accord a par conséquent pour finalité de mettre en place une démarche qui se caractérise par :

- l'engagement multidisciplinaire par l'intermédiaire notamment du « Comité de veille » qui permet le partage des points de vue et l'ancrage dans la durée de la démarche de détection et de prévention,
- la compréhension concertée et partagée des enjeux, et la mise en place d'actions de sensibilisation et de communication à destination de tous les acteurs de l'entreprise,
- une approche pragmatique et opérationnelle, adaptée à la structure de l'entreprise,
- l'outillage, la structuration des actions et le suivi de leur déclinaison opérationnelle dans le temps.

Article 1 - Champ d'application du présent accord

Le présent accord s'applique à l'ensemble des entités composant l'UES Crédit Agricole S.A. ainsi qu'à toute nouvelle société entrant dans le périmètre de l'UES Crédit Agricole S.A.

Article 2 - Définition des risques psychosociaux

En l'absence de définition légale des risques psychosociaux, et en vue de partager une approche commune de cette notion, cette dernière est ici définie comme regroupant « les

risques d'atteinte à la santé physique et/ou psychique d'un individu, qui dépendent des contraintes auxquelles celui-ci est exposé au travail ».

Les risques psychosociaux sont difficiles à identifier car ils résultent d'une combinaison de facteurs qui mettent en jeu les dimensions individuelle, collective et organisationnelle de l'activité professionnelle.

Ils sont à l'interface de l'individu et de sa situation de travail, par conséquent, ils prennent en considération le fait que :

- des salariés peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même salarié peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations analogues ;
- des difficultés d'origine extérieure au milieu de travail peuvent entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. En ce cas, la manifestation d'une situation de mal être ou de souffrance au travail ne doit pas être considérée comme liée au travail mais elle doit néanmoins être considérée comme une situation dont il faut tenir compte dans le cadre des relations de travail.

Les facteurs de risques psychosociaux sont également très divers et peuvent trouver leur source dans plusieurs causes internes ou externes à l'entreprise. Sont fréquemment cités comme facteurs de risque : la charge de travail (surcharge ou insuffisance), les difficultés à trouver du sens au travail, les conflits de valeurs, l'évolution des organisations, les espaces de travail, l'allongement des temps de transport ...

Article 3 – Les différents acteurs de la prévention des risques psychosociaux

La prévention des risques psychosociaux nécessite une approche pluridisciplinaire qui engage les acteurs sociaux de l'entreprise, les acteurs des ressources humaines et les acteurs de la santé. Cette démarche peut mobiliser également des ressources externes.

En vue de rendre le processus lisible et transparent pour tous et d'améliorer son efficacité, sont précisés ci-après l'identité et le rôle des acteurs internes et externes, celui du Comité de veille ainsi que les moyens mis à leur disposition.

3.1. Les interlocuteurs privilégiés

Les acteurs visés ci-après, internes ou externes, sont les interlocuteurs privilégiés des salariés au sein de l'entreprise pour les questions liées à la prévention et au traitement des risques psychosociaux.

- Les référents RPS

Les « référents RPS » s'entendent au sens du présent accord des acteurs qui, de par leurs compétences et/ou leurs missions, ont été choisis pour participer au Comité de veille pluridisciplinaire (cf. article 4.2). Ils visent :

Le service médical (médecins et infirmières du travail): Le service de santé, qui assure la surveillance médicale au travail, dans le respect du secret médical, a pour mission d'éviter toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail. Interlocuteurs privilégiés des salariés en tant que lieu d'accueil et d'écoute, ce service joue un rôle déterminant dans l'évaluation des facteurs de stress au sein de l'entreprise, et dans la détection et le suivi des personnes pouvant être en difficulté.

Le service médical intervient dans le cadre de la déontologie et du secret médical qui régit leur profession.

Les assistants sociaux : A la disposition des salariés, ils accompagnent les salariés, les écoutent et les informent sur les démarches utiles en vue de résoudre efficacement les problèmes professionnels (ou personnels) qui se posent à eux. Ils interagissent, si nécessaire, avec les différents partenaires de l'entreprise (service médical, responsables et gestionnaires des ressources humaines, CHSCT, management) et les organismes relais externes pour rechercher individuellement ou collectivement les solutions appropriées.

Les assistants de service social sont tenus au secret professionnel et au respect de la déontologie qui s'applique à leur profession.

Le CHSCT : Les représentants du personnel au CHSCT - dont les prérogatives portent sur la prévention des risques psycho-sociaux- font partie des interlocuteurs privilégiés des salariés en la matière. Ils participent également au diagnostic et au choix de solutions de gestion opérationnelles.

Le service des Relations Sociales : Ce service peut être saisi de l'existence de situations à risque qu'elles soient collectives et/ou individuelles. Ces informations sont ensuite partagées et suivies avec les acteurs référents de l'entreprise.

Le service des Relations Sociales pilote les actions de prévention et de gestion des risques psychosociaux. Il est garant du lien entre les référents RPS, et notamment il coordonne leurs interventions.

Les Responsables et Gestionnaires des Ressources Humaines : Les responsables et gestionnaires de ressources humaines sont au service du développement de l'entreprise et du développement individuel de ses collaborateurs. A ce titre notamment, et en lien avec les

managers, ils conseillent et accompagnent dans leur carrière et leur évolution professionnelle les salariés relevant de leur périmètre d'intervention. Relais entre le management et les salariés, ils identifient des solutions et interagissent avec les autres référents RPS dans le cadre de leur mission lorsque cela s'avère nécessaire. Acteurs indispensables dans la prévention et la reconnaissance des risques psychosociaux, ils veillent à remonter au Comité de veille, les informations en cas de difficultés ou de dysfonctionnements constatés dans l'exercice de leur fonction.

- **Les représentants du personnel**

Les représentants du personnel sont à la disposition des salariés en difficulté pour les écouter, intervenir et les accompagner pour toute démarche de prévention ou de gestion de situation de risque psychosocial.

Ils sont également impliqués dans la démarche de prévention de l'entreprise et peuvent saisir le Comité de veille des sujets qui nécessitent d'être partagés à ce niveau.

- **La ligne managériale**

Dans le cadre de leur mission d'encadrement et de leur rôle d'accompagnement et de développement des collaborateurs, les managers peuvent agir au quotidien dans la détection et la prévention des risques psychosociaux. Ils doivent porter une attention particulière à l'organisation et au processus de travail de leurs équipes et à leur environnement de travail.

A cette fin, le manager joue un rôle majeur dans :

- la communication auprès de son équipe, l'écoute des salariés la composant et la remontée des difficultés quand elles sont identifiées ;
- l'accompagnement, la formation et l'évolution professionnelle de ceux qu'il encadre notamment au travers de la tenue d'entretiens individuels ;
- le partage et la redescende de l'information dont il dispose auprès de son équipe ;

En cas de situation de mal-être ou de souffrance résultant de facteurs d'ordre strictement privé portés à la connaissance du manager par l'intéressé, celui-ci est invité à porter une attention bienveillante et à envisager les moyens permettant de préserver l'équilibre vie privée et vie professionnelle lorsque celui-ci est en jeu.

- **Les salariés**

Il appartient à chaque acteur de l'entreprise d'être vigilant sur cette thématique. En ce sens, c'est bien entendu l'ensemble des salariés qui est concerné par l'obligation de prendre soin, en fonction de leur possibilité et de leurs moyens, de leur santé ainsi que de celles de leurs collègues et d'adopter une conduite appropriée.

JPT RL
VUC FBAC

- **Acteur externe**

Un organisme indépendant et spécialisé dans la prévention et la gestion des risques psychosociaux a été choisi pour que les salariés bénéficient d'une plateforme téléphonique d'écoute et de soutien psychologique avec des psychologues professionnels.

Ce service est disponible 24h/24, 7j/7, via la mise en place d'un numéro vert. Il propose une écoute active à tout collaborateur qui le souhaite, par exemple pour l'aider à évacuer les tensions accumulées, mettre des mots sur des situations vécues ou l'aider à retrouver un meilleur équilibre.

Cette médiation téléphonique se déroule dans le plus strict respect de l'anonymat et du code de déontologie de la profession. Les psychologues réalisent une écoute professionnelle, non orientée, en gardant une distance et une neutralité bienveillantes.

Les appels peuvent concerner des problématiques professionnelles (stress, problèmes relationnels, difficultés liées aux changements de l'activité, etc.) ou personnelles (problèmes de santé, deuils, difficultés dans le couple, rapports avec les membres de la famille, etc.).

Le centre d'écoute ne se substitue pas à une thérapie. En cas de besoin, ces entretiens peuvent déboucher sur une mise en relation avec des professionnels de santé.

En cas notamment de situations d'urgence, cet organisme peut être sollicité pour la mise en place d'une cellule psychologique.

3.2. Le Comité de veille

Un Comité de veille paritaire et pluridisciplinaire, se réunit mensuellement ou trimestriellement selon les besoins.

Il est composé des services médicaux, des assistants sociaux, de deux représentants du CHSCT, du responsable des relations sociales, de responsables ressources humaines, et d'un rapporteur, désigné par le président du Comité de veille. Ce comité est présidé par le responsable des relations sociales.

L'accord ouvre aussi la possibilité aux représentants du personnel de venir exposer la situation d'un collaborateur au Comité de veille.

Sans se substituer aux prérogatives respectives des instances représentatives du personnel, le Comité de veille a pour missions principales :

- la détection des situations à risque, via le suivi des indicateurs macro (annexe 1), et le cas échéant, en diligentant une enquête,
- l'identification des facteurs de risque au sein de l'entreprise, à partir notamment d'outils d'aide à l'analyse de la situation,
- l'évaluation de la gravité des situations, à partir notamment de la matrice d'évaluation des risques

Voy
AE FM
JPH PL @

- la détermination et la coordination des actions correctives et préventives nécessaires pour traiter les situations individuelles et/ou collectives et les facteurs de risque identifiés dans l'entreprise,
- le suivi et le reporting de ces situations de risque.

Le Comité de veille assure en toute confidentialité un suivi des situations dont il est saisi en formalisant :

- la description de la situation à risque détectée et les causes de cette situation,
- les solutions proposées et les modalités de l'intervention,
- le délai dans lequel des solutions doivent être mises en œuvre et les résultats observés.

Il établit des comptes rendus de ses travaux, produit un bilan et un reporting et présente ses préconisations à la direction.

Sur la base de ces travaux, le directeur des ressources humaines, informé de manière trimestrielle du climat social de l'entreprise, est saisi des dysfonctionnements récurrents ou durables survenant dans un service/département identifié lorsque ces derniers requièrent des solutions à ce niveau.

Une restitution des travaux réalisés lors des réunions mensuelles du Comité de veille sera présentée lors de chaque réunion trimestrielle du CHSCT.

De plus, un rapport annuel sur le climat social, rédigé par le rapporteur de la Commission du Comité de veille, sera transmis annuellement au directeur des ressources humaines, et présenté aux membres du CHSCT.

Compte-tenu de l'effectif de Crédit Agricole Cards & Payments, un comité de veille spécifique à cette entité est créé.

Ce comité est présidé par le directeur des ressources humaines de Crédit Agricole Cards & Payments.

Article 4 – Outils et dispositifs d'identification des risques psychosociaux

Face à la complexité des risques psycho-sociaux, les parties au présent accord décident d'instituer dans l'entreprise des indicateurs d'alerte qui permettent de mieux sérier les situations à risque, de les objectiver et d'identifier les solutions appropriées pour les résoudre.

4.1. Grille d'indicateurs macros sur les signaux de risques liés au fonctionnement de l'entreprise, à la santé et la sécurité des salariés¹

Des indicateurs du climat social préexistants dans l'entreprise ont été identifiés et jugés pertinents pour aider au dépistage de situations à risque ou au repérage de situations déjà dégradées et permettre également d'assurer le suivi de leur évolution.

¹ Annexe 1 du présent accord

JPT PL
VMM KB AE

Ces indicateurs macro sont regroupés en deux grandes familles : les indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise et les indicateurs liés à la santé et à la sécurité des salariés.

Le Comité de veille, comité pluridisciplinaire qui réunit le service médical, les assistantes sociales, des membres mandatés du CHSCT, des représentants de la Direction des ressources humaines, a notamment pour mission de suivre ces indicateurs et leur évolution dans le temps.

L'observation des indicateurs macro se situe en amont d'un diagnostic des risques psychosociaux. Elle permet de réaliser un état des lieux mais ne constitue pas une fin en soi.

C'est en procédant à une analyse de leur évolution et en les corrélant avec d'autres informations de nature qualitative que le Comité de veille détermine la nécessité d'envisager ou non une évaluation de la situation (détermination du niveau de stress, des facteurs en cause, repérage des directions à risque) et de mettre en œuvre une prise en charge adaptée (diagnostic individuel ou diagnostic collectif).

Les échanges intervenus au sein du Comité de veille restent strictement confidentiels afin de garantir l'instauration d'un climat de confiance.

Ces indicateurs sont communiqués trimestriellement aux membres du Comité de veille et présentés annuellement auprès du CHSCT.

4.2. Recours à une enquête en appui d'une démarche de prévention ciblée

L'enquête vient compléter et approfondir le diagnostic établi à travers l'analyse des indicateurs macros.

L'enquête permet de rendre factuelle, par une approche collective, la situation réelle des salariés par l'évaluation globale de l'état de stress qu'elle réalise et l'identification des facteurs de stress professionnels et de risques psychosociaux présents dans l'organisation.

L'analyse des résultats permet une quantification objective des facteurs de bien-être et des facteurs de risques psychosociaux pour les salariés.

L'enquête s'organise dans le respect des garanties suivantes :

- l'enquête s'appuie sur une méthodologie validée scientifiquement ;
- pour protéger strictement le caractère confidentiel des données et respecter la déontologie propre aux informations sur la santé des salariés, le questionnaire est administré par un organisme externe et est soumis au volontariat. Le traitement des données fait l'objet d'une déclaration à la CNIL ;
- le contenu de l'enquête est adapté aux spécificités de l'entreprise ;
- une restitution des conclusions de l'enquête est réalisée auprès des membres de la médecine du travail, des partenaires sociaux, de l'ensemble des salariés concernés et de la direction.

La décision de diligenter une enquête est prise par le président du Comité de veille, sur proposition de la majorité de ses membres dans le respect des attributions des instances

représentatives du personnel. Elle s'organise localement ou auprès de l'ensemble du personnel selon la situation en jeu.

4.3 Communication d'une grille de lecture des symptômes individuels liés au stress²

Une grille de lecture des symptômes individuels liés au stress est diffusée via l'intranet RH de l'entreprise.

L'institution de cette grille de lecture répond à l'objectif de donner aux salariés les moyens d'être plus attentifs à l'évolution des comportements individuels au sein de l'entreprise.

Chaque individu réagit en effet au stress de manière distincte et singulière. Au niveau individuel, les troubles psychosociaux se caractérisent par l'apparition de signes ou symptômes plus ou moins perceptibles qui peuvent progressivement s'aggraver, fonction de la durée, de l'intensité ou de l'exposition au risque et de la personne concernée.

La mise à disposition de cette grille à l'ensemble du personnel est alors conçue comme un outil d'aide à la réflexion et de sensibilisation aux symptômes révélateurs de risques psychosociaux.

Ces signes ou symptômes individuels liés au stress décrits dans la grille de lecture doivent évidemment être interprétés avec précaution. Ils relèvent de la vigilance personnelle et ne sont pertinents qu'en fonction de leur évolution rapide.

S'ils en ressentent le besoin, les salariés peuvent par la suite se mettre en contact avec le référent RPS de leur choix.

Il est rappelé que ces troubles peuvent être également repérés par les services de santé au travail en charge de la surveillance de la santé des salariés.

4.4 Droit d'expression directe et collective des salariés

Conformément à l'article 7 de la Convention Collective de l'UES Crédit Agricole SA, il est rappelé que « le droit à l'expression directe et collective des salariés dans l'entreprise, sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation de leur travail s'exerce dans les conditions prévues par le Code du travail et, le cas échéant, par les accords collectifs en vigueur. » De plus, il est rappelé l'importance de l'organisation régulière de « réunions de service » au sein des équipes, afin d'échanger sur des problématiques spécifiques à l'équipe de travail.

² Annexe 2 du présent accord

VP
JPH PL
FB AE
A

Article 5 – Les actions de prévention et de gestion des risques psychosociaux

5.1. Modules de formation et de sensibilisation

Afin de permettre à la ligne managériale de contribuer plus efficacement à la prévention des risques psychosociaux, il est convenu de poursuivre et de renforcer les efforts de formation, en vue d'intégrer systématiquement la dimension humaine dans la formation des managers.

Sont identifiées en annexe du présent accord, plusieurs formations existantes recensées dans l'offre de formation proposée par Crédit Agricole S.A. sur des thématiques qui sont voisines de celles des risques psychosociaux, telles que la gestion du stress ou des émotions, l'accompagnement des situations complexes, le Manager Accompagnateur...

Au-delà de ce socle de formations, l'ensemble des managers devront suivre – qu'il s'agisse de ceux qui sont titulaires de ces responsabilités ou des salariés promus managers, – une formation dédiée à la prévention des risques psychosociaux.

Un indicateur annuel de suivi du déploiement et de la réalisation de cette formation sera mis en place.

Plus généralement, les actions de sensibilisation et de communication tout public telles que décrites dans le présent accord sont prévues de sorte à ce que chaque acteur soit impliqué dans cette démarche de prévention commune à tous.

5.2. Mise en œuvre d'actions de communication sur la prévention des RPS

Le présent accord fait l'objet d'une communication spécifique auprès de l'ensemble des salariés.

Par ailleurs, l'entreprise s'engage à mettre en place de manière récurrente et régulière des actions de communication avec l'objectif de rappeler les dispositifs existants dans l'entreprise, faire un focus sur les règles régissant les rapports dans l'entreprise ainsi que les droits et devoirs de chacun.

Cette communication peut s'articuler de la manière suivante :

- La présentation des nouveaux dispositifs mis en œuvre via cet accord ;
- Le rappel des dispositifs préexistants

Il s'agit par exemple à ce titre de :

- . rappeler l'existence et le fonctionnement de la plateforme téléphonique d'écoute et de soutien psychologique,
- . de communiquer sur le bon comportement à adopter en cas de situation d'urgence.

VKM
PL AE EB
JPH

- Les droits et devoirs de l'entreprise et des salariés en matière de prévention des risques psychosociaux
 - . les enjeux juridiques liés aux risques psychosociaux pour l'entreprise et les managers,
 - . les dispositions prévues par les accords collectifs en vigueur au sein de l'entreprise en cas d'événements liés à leur vie personnelle (durée congés maternité / adoption / paternité, nombre de jours de congés autorisés pour événements familiaux,...)
 - . les fondamentaux du « *bon sens managérial* »,
 - . les éléments macro qui sont facteurs de stress (manque de respect entre collaborateurs, horaires tardifs des réunions, problèmes managériaux...) et auxquels il faut prêter attention.

5.3. Accompagnement dans le cadre des projets de changement organisationnel

Dans le cadre des actions de prévention, est comprise la mise en place de dispositifs permettant lors de changements conséquents d'organisation la détection des éventuels facteurs de risque et leurs conséquences potentielles sur les conditions de travail.

Les actions de communication à destination des salariés et l'implication du management de proximité – dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel – participent de la conduite de ces changements et à la mise en place des évolutions organisationnelles.

Il est rappelé également l'importance des rôles et de l'action conjointe et concertée de la commission économique et du CHSCT dans les projets de changement organisationnel d'envergure.

5.4. Mise en œuvre d'un processus de prise en charge des situations à risque

Les différentes étapes décrites ci-après permettent de rappeler à chacun, la place qu'il occupe, son rôle possible ou dévolu dans le processus de circulation de l'information et de gestion rapide et adaptée des situations à risque.

-Etape 1: détection des situations à risque

Acteurs en mesure de détecter une situation à risque : instances représentatives du personnel, managers, référents RPS, salariés.

Moyens : indicateurs macro (cf. article 4.1. du présent accord), enquête (cf. article 4.2. du présent accord), grille de lecture des symptômes individuels liés au stress (cf. article 4.3. du présent accord).

-Etape 2: identification des causes des situations à risque

Acteurs en mesure d'identifier les causes d'une situation à risque : référents RPS, comité de veille.

Moyen : outil d'aide à l'analyse de la situation ³.

-Etape 3: évaluation de la gravité des situations

Acteurs en mesure d'évaluer la gravité des situations : référents RPS, comité de veille.

Moyen : matrice d'évaluation des risques ⁴.

-Etape 4: gestion des situations

Acteurs impliqués dans la gestion et la résolution des situations : managers, référents RPS, comité de veille, salariés concernés.

-Etape 5 : suivi et reporting des situations

Acteurs chargés du suivi et du reporting des situations : comité de veille / rapporteur du comité de veille

Moyens : outil de suivi et de reporting ⁵.

5.5 Formalisation d'une procédure de gestion des cas d'urgence

Les cas dits « d'urgence » visent les situations de danger immédiat qui nécessitent une intervention rapide. L'urgence peut être d'ordre médical (par exemple malaise) ou d'ordre « comportemental » (par exemple, agressions, accidents graves, altercation ...).

Il convient que soit contactée directement la médecine du travail et/ou composé le numéro d'urgence interne, le « 18 » à partir de n'importe quel poste de travail.

Le numéro d'urgence interne permet de contacter le poste central de sécurité dont les agents chargés notamment des secours aux victimes, qui sont présents sur site 24h/24. Ils sont ainsi en mesure de porter assistance à tout salarié dont l'état de santé le justifie. Les agents concernés se chargent de faire appel chaque fois que nécessaire à tout service d'urgence externe dont l'intervention sur site est nécessaire.

³ Annexe 3 du présent accord

⁴ Annexe 4 du présent accord

⁵ Annexe 5 du présent accord

VCM
PL
JPH
AE
AM

En cas de situation de crise ou de cas grave, le responsable ou gestionnaire RH référent de l'intéressé doit être informé, ainsi que le Comité de veille.

Si la situation le nécessite, il est fait appel à des concours externes indépendants et spécialisés auprès desquels les salariés peuvent s'adresser, comme par exemple la mise en place d'une cellule psychologique.

5.6 Rappel de l'existence et du rôle de la Commission Harcèlement⁶

Il est rappelé qu'une Commission paritaire sur la prévention et le traitement du harcèlement moral ou sexuel a été instituée à CASA le 30 mai 2007, et reconduite le 19 janvier 2010.

La Commission est composée de 5 représentants de la Direction des Ressources Humaines de Crédit Agricole S.A., et de 5 membres du CHSCT, dont le secrétaire du CHSCT.

Le salarié qui s'estime victime de harcèlement peut saisir la Commission soit directement, soit par l'intermédiaire d'une organisation syndicale représentative.

Lorsque la Commission aura été saisie d'un dossier, elle décidera, au vu des éléments écrits qui lui auront été présentés, de la mise en place de la Sous-Commission chargée d'assurer la phase d'enquête.

Cette Sous-Commission est composée de 2 représentants de la Direction des Ressources Humaines de Crédit Agricole S.A., et de 2 membres du CHSCT.

La Sous-Commission établira un rapport d'enquête qu'elle adressera uniquement à la Direction des Ressources Humaines pour que celle-ci exerce son pouvoir de décision.

Par ailleurs, la Commission rédigera un rapport annuel présenté au CHSCT pour rendre compte de ses missions durant l'année.

5.7 Commission de suivi

Les parties signataires conviennent de se rencontrer annuellement, en présence du Comité de veille, afin de faire un bilan de l'application du présent accord, de s'assurer du respect de sa mise en œuvre et d'émettre des suggestions en vue d'améliorer et de faire évoluer le dispositif existant.

⁶ Annexe 6 du présent accord

Article 6 - Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.
Il entrera en vigueur à compter du dépôt de l'accord.

Article 7 - Révision de l'accord

Le présent accord pourra, le cas échéant, être révisé pendant sa période d'application conformément aux dispositions des articles L.2261-7 et L.2261-8 du code du travail.

Ainsi, tout signataire pourra demander la révision de tout ou partie du présent accord. Cette demande devra être notifiée aux autres signataires par lettre recommandée avec avis de réception. Cette lettre devra comporter les points concernés par la demande de révision et être accompagnée de propositions écrites.

Dans un délai maximum de trois mois à compter de la demande de révision, les parties signataires du présent accord et présentes dans l'entreprise devront se rencontrer pour examiner les conditions de conclusion d'un éventuel avenant de révision.

Les parties s'engagent à participer de bonne foi aux réunions organisées par la Direction en vue de négocier un éventuel avenant de révision, ce qui ne saurait, bien entendu, les engager à signer quelque accord ou avenant que ce soit.

En outre, en cas d'évolution législative ou conventionnelle susceptible de remettre en cause tout ou partie des dispositions du présent accord, les parties signataires conviennent de se réunir à nouveau, dans un délai de [...] après la publication de ces textes, afin d'adapter lesdites dispositions.

Une copie de l'accord ou de l'avenant portant révision sera déposée à l'autorité administrative compétente et au conseil de prud'hommes compétent dans les conditions de forme définies ci-après.

Article 8 - Dénonciation de l'accord

Le présent accord pourra faire l'objet d'une dénonciation partielle visant un ou plusieurs de ses articles. Il pourra aussi faire l'objet d'une dénonciation totale.

Dans tous les cas, la demande de dénonciation devra être portée à la connaissance des autres parties signataires, par lettre recommandée avec avis de réception, en respectant un préavis de trois mois.

Cette dénonciation doit donner lieu à dépôt auprès de l'autorité administrative compétente et du Conseil de Prud'hommes compétent conformément aux dispositions légales.

PC (M)
AE
VCM JPH

Article 9 - Dépôt et publicité de l'accord

Le présent accord est établi en 8 exemplaires.

Un exemplaire du présent accord, signé de toutes les parties, sera remis à chaque organisation syndicale représentative et vaudra notification au sens de l'article L.2231-5 du code du travail.

A l'expiration du délai d'opposition prévu par la loi, le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt et de publicité suivantes :

- un dépôt en deux exemplaires, dont une version originale sur support papier et une version originale sur support électronique, sera réalisé auprès de la DIRRECTE Unité territoriale de Nanterre - Service convention et accords collectifs,
- un exemplaire sera déposé au greffe du conseil de prud'hommes de Boulogne Billancourt,
- enfin, mention de cet accord figurera aux emplacements réservés à la communication de la Direction du personnel et sur l'intranet de l'entreprise.

Fait à Montrouge, le 19 septembre 2014
En 8 exemplaires

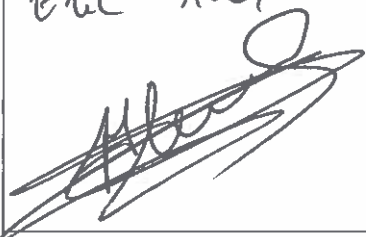

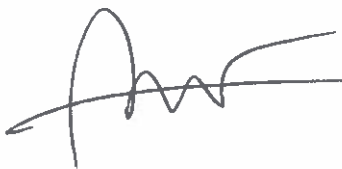

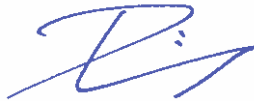
Pour l'Entreprise

Karine FERNET SCHERER

Directrice des Ressources Humaines Crédit Agricole SA

JPH
FB
PL
AE
VAG

Pour les délégués syndicaux des organisations syndicales de l'UES Crédit Agricole S.A. :

Syndicat CFDT Délégué Syndical ERIC ALEXIS 	Syndicat CFTC Délégué Syndical Jean-Pierre HOLLERET 	Syndicat CGC Délégué Syndical Fabienne BOQUET 
Syndicat SNIACAM Déléguée Syndical Catherine ABRAHAM 	Syndicat FO-UES Délégué Syndical P. LORINÉ 	

PL AE FB
VAG JPH

Annexe 1 : Grille d'indicateurs macros sur les signaux de risques liés au fonctionnement de l'entreprise, à la santé et la sécurité des salariés

INDICATEURS LIES AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE

TEMPS DE TRAVAIL

Indicateurs		Source	Niveau
Absentéisme	Durée et récurrence des arrêts maladie	Reporting social	Par Direction ou Pôle et au niveau de l'entreprise
Durée annuelle de travail	Nombre de congés pris	Reporting social	Par Direction ou Pôle et au niveau de l'entreprise

DEPARTS

Indicateurs		Source	Niveau
Taux de rotation	Nombre de demandes de mobilités	Gestion	Par Direction ou Pôle et au niveau de l'entreprise
	Taux de mobilité	Gestion	Par Direction ou Pôle et au niveau de l'entreprise
Solde départs / embauches		Reporting social	Par Direction ou Pôle et au niveau de l'entreprise
Nombre de démissions		Reporting social	Par Direction ou Pôle et au niveau de l'entreprise
Postes non pourvus (nombre de postes vacants depuis plus de 6 mois)		Gestion	Par Direction ou Pôle et au niveau de l'entreprise

VLM
JPA RB AE PL

INDICATEURS LIES A LA SECURITE ET A LA SANTE DES SALARIES

ACCIDENTS DU TRAVAIL

Indicateurs		Acteurs	Niveau
Fréquence	Nombre avec arrêt	Reporting social	Par Direction ou Pôle et au niveau de l'entreprise
	Nombre sans arrêt	Reporting social	Au niveau de l'entreprise
	Durée moyenne d'un arrêt de travail	Reporting social	Par Direction ou Pôle et au niveau de l'entreprise
Accidents de travail bénins		Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise
Causes accidents du travail		Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise

ACTIVITE DU SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL

Indicateurs	Acteurs	Niveau
Passages à l'infirmierie	Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise
Passages chez l'Assistante Sociale	Assistants sociaux	Au niveau de l'entreprise
Nombre de visites médicales (excepté les visites obligatoires)	Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise

STRESS CHRONIQUE

Indicateurs		Acteurs	Niveau
Symptômes physiques	Troubles du sommeil	Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise
	Malaises sur le lieu de travail	Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise
Symptômes émotionnels	Crise de nerfs ou crise de larmes sur le lieu de travail	Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise
	Sentiment de mal-être ou de souffrance attribué au travail	Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise

*Van
EM
H/P
AC*

- **PATHOLOGIES DIAGNOSTIQUES**

Indicateurs	Source	Niveau
Burn out	Médecine du travail	Au niveau de l'entreprise

- **SITUATIONS GRAVES OU DEGRADEES**

Indicateurs	Source	Niveau
Souffrance au travail	Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise
Violence verbale	Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise
Violence physique	Infirmières du travail	Au niveau de l'entreprise
(Plaintes de) harcèlement	Commission harcèlement	Au niveau de l'entreprise

Ces indicateurs seront communiqués trimestriellement aux membres du Comité de Veille et présentés annuellement auprès du CHSCT.

Annexe 2 : Grille de lecture des symptômes individuels liés au stress

« Comment, en tant que manager ou collègue, suis-je en mesure de dire qu'une situation est révélatrice d'un dysfonctionnement? »

- **Nature des signes et symptômes :**
 - Physiques
 - Psychologiques
 - Comportementaux

RÉACTIONS ASSOCIÉES AU STRESS AU TRAVAIL		
	Court terme	Long terme
Physiques	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de poids • Allergies • Problèmes de peau • Migraines • Difficultés respiratoires • Insomnie • Problèmes gastro-intestinaux • Problèmes musculosquelettiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Maladies cardio-vasculaires • Troubles du sommeil • Maladies gastro-intestinales • Troubles musculosquelettiques • Maladies auto-immunes
Psychologiques	<ul style="list-style-type: none"> • Anxiété • Ennui • Frustration/Irritabilité • Isolement • Difficultés de concentration ou à prendre des décisions • Fatigue régulière • Découragement 	<ul style="list-style-type: none"> • Dépression clinique • Troubles bipolaires • Troubles anxieux • Stress post-traumatique • Idées suicidaires ou suicide
Comportementales	<ul style="list-style-type: none"> • Diminution de la productivité • Absentéisme • Consommation abusive de médicaments, d'alcool ou drogue • Impatience • Baisse de créativité • Sauts d'humeur • Désintérêt 	<ul style="list-style-type: none"> • Toxicomanie et alcoolisme • Conflits interpersonnels • Isolement social • Faible productivité • Sabotage ou fraudes • Décision de quitter l'emploi • Troubles alimentaires

Van
 JPH PC
 ASJ
 ACP

Annexe 3 : Outil d'aide à l'analyse des situations à risque

Deux types d'éléments :

1. Une aide à la contextualisation de la situation façon « les bonnes questions à se poser »
 - Où ?
 - Avec qui ?
 - Comment ?
 - Pourquoi ?
 - Quand ?
2. Une aide à l'analyse des causes possibles
 - Organisation et changements : ce qui est donné par l'entreprise pour travailler et qui définit le cadre du travail (ex: organisation du travail, gestion des ressources humaines, management, environnement de travail).
 - Objectifs et attentes des salariés : ce que les salariés attendent de leur travail et de son cadre pour leur permettre de le réaliser dans de bonnes conditions et de se réaliser (ex: autonomie, qualité et sens du travail, reconnaissance, équilibre vie privée/Vie professionnelle,...).
 - Contexte des relations au travail: ce qui concerne les relations à l'occasion du travail et qui influence le rapport au travail et à l'entreprise (ex: relation aux collègues, relation à l'encadrement, relations aux représentants du personnel,...).
 - Contexte socio-économique: ce qui concerne l'environnement global de l'entreprise et du travail et qui influence le rapport au travail et à l'entreprise (ex: perspectives de développement, stratégie de l'entreprise, histoire, culture, ...).

Les bonnes questions à se poser...



...qui permettent de remonter aux causes possibles



Source : ANACT

Van
JPH FB PL
AE

Annexe 4 : Matrice d'évaluation des risques

Les critères d'évaluation de la gravité du risque peuvent se baser sur la combinaison de plusieurs éléments :

- **Sur la base des impacts potentiels au niveau:**
 - Des individus : durée des arrêts maladie, importance des dommages physiques ou psychiques, durée d'arrêt suite à un accident du travail, ...
 - Du travail : qualité, résultat, ...
 - Des collectifs de travail : climat social, relations dans et entre les services, ...

Description	Niveaux de gravité
Travail: pas de conséquences visibles sur le travail Collectif: possibilité de tensions entre collaborateurs Individu: atteintes légères (irritation, agacement,...) sans arrêt de travail	1
Travail: perturbation de l'activité dans le services Collectif: tensions visibles entre collaborateurs Individu: effets sur la santé, possibilité d'arrêt de travail	2
Travail: perturbation de l'activité qui impacte plusieurs services Collectif: dysfonctionnements importants qui s'installent dans le temps Individu: possibilité d'effets irréversibles sur la santé	3
Travail: dégradation de l'activité et perte de qualité du service Collectif: rapports dégradés constants, régulation collective qui ne fonctionne plus Individu: maladie professionnelle ou décès	4

- **Sur la base de la probabilité d'occurrence**

Calculée à partir de la fréquence des incidents ou situations à risques passés et le risque d'une nouvelle apparition.

Description	Niveaux de probabilité
La situation à risque ne se produit pas de manière régulière	1
La situation à risque se rencontre plus d'une fois par an	2
La situation à risque se rencontre plusieurs fois par an	3
La situation à risque se rencontre plusieurs fois par mois	4

Annexe 5 : Outil de suivi et de reporting des situations à risque

		Situation à risque détectée	Cause	Modalité de l'intervention (Qui? Comment?)	Délai	Solutions/résultats proposés
Niveau	Collaborateur					
	Equipes					
	Service					

Vus FB
JAH PL AE

Annexe 6 : Commission Harcèlement

PROTOCOLE DE MISE EN PLACE ET DE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION « PREVENTION ET TRAITEMENT DU HARCELEMENT » DE CREDIT AGRICOLE S.A.

Les articles L. 122-48 et L. 122-51 du Code du travail prévoient qu'il appartient au chef d'entreprise de prendre toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements répondant à la définition du harcèlement sexuel ou moral.

En outre, le règlement intérieur de Crédit Agricole s.a. reprend précisément les définitions du harcèlement visées par le Code du Travail et rappelle que tout cas de harcèlement sexuel ou moral pourra donner lieu à une sanction disciplinaire, donc à l'une de celles énumérées par ledit règlement, à savoir un avertissement, un blâme, une rétrogradation ou encore un licenciement disciplinaire.

Dans le cadre des dispositions légales relatives au harcèlement sexuel et moral et dans le prolongement des règles du règlement intérieur, la société Crédit Agricole s.a. a décidé, en accord avec les membres du CHSCT, de la mise en place d'une Commission sur la prévention et le traitement du harcèlement (ci-après désignée « la Commission ») afin de privilégier toutes les mesures de prévention et, le cas échéant, de traitement de ce type de situation dans la plus grande objectivité.

Le présent protocole a pour objet de définir les règles de composition et les missions de la Commission.

Il est clairement pris en compte le fait que la définition du harcèlement, donnée par la Loi, doit pouvoir être distinguée de tout autre phénomène de malaises de salariés qui pourraient être dus, sans harcèlement en tant que tel, à des situations de stress au travail ou des conflits relationnels.

C'est la raison pour laquelle, pour tenter de distinguer les véritables situations éventuellement répréhensibles sans négliger les autres pour autant, il a été décidé de créer une Commission composée de membres particulièrement au fait de cette problématique.

Par ailleurs, il est clairement acté que la création de la Commission n'entame pas, notamment en matière de prévention, les prérogatives du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, des Délégués du Personnel, du Comité d'Entreprise ou encore des Médecins du Travail telles que définies par la Loi.

En outre, l'employeur restera seul responsable des éventuelles sanctions disciplinaires à prendre à l'égard de la ou des personne(s) mise(s) en cause quant à des actes de harcèlement ou encore à l'égard du salarié s'estimant victime si non seulement les faits ne sont pas avérés et si par ailleurs sa volonté de nuire à la personne mise en cause est démontrée.

I – LA COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission est composée de :

- 5 représentants de la Direction des Ressources Humaines de Crédit Agricole s.a.,
- 5 membres du CHSCT, dont le secrétaire du CHSCT.

Les membres de la Commission représentant la DRH seront nommés par le DRH de Crédit Agricole SA.

Les membres de la Commission représentant le CHSCT, à l'exception du secrétaire du CHSCT, seront désignés par le CHSCT.

Von
PL
JPH
AE
R

La durée des fonctions des membres du CHSCT, membres de la Commission, sera identique à celle de leur mandat représentatif.

En cas de fin anticipée de leur mandat, il sera procédé au remplacement des membres concernés jusqu'au renouvellement du CHSCT.

Un représentant de la DRH de Crédit Agricole SA, membre de la Commission, assurera la présidence, le secrétariat et la tenue des débats de la Commission.

La Commission pourra se faire assister, en fonction des situations rencontrées, par des experts spécialisés (médecin du travail, assistante sociale, associations spécialisées ...), par décision prise à la majorité des membres présents.

II – LES MISSIONS DE LA COMMISSION

II. 1. Une mission d'information

Les articles L. 122-48 et L. 122-51 du Code du Travail prévoient qu'il appartient au chef d'entreprise de prendre toute disposition nécessaire en vue de prévenir les agissements répondant à la définition du harcèlement sexuel ou moral.

Dès lors, il est clairement considéré que l'information des personnes sur les actes susceptibles d'être considérés comme harcèlement est primordiale dans le sens d'une plus grande prévention.

En effet, une personne clairement informée sur les comportements pouvant être considérés comme du harcèlement peut être conduite, sans autre forme d'action, à modifier lesdits comportements dès lors que l'attention de tous aura été attirée sur le caractère répréhensible de ces derniers et leurs effets possibles sur les conditions de travail et la santé des collaborateurs.

La mise en place de la Commission a pour objet premier de promouvoir et d'accompagner tout acte de prévention en matière de harcèlement, notamment par l'information de tout salarié qui pourrait contacter l'un de ses membres.

II. 2. Une mission d'enquête

2.1. La procédure sans intervention de la Commission

Le salarié s'estimant victime de harcèlement peut, dans un premier temps, contacter une personne de son choix (membre de la DRH, membre du CHSCT, délégué du personnel, médecin du travail, assistante sociale ...) afin d'être assisté dans la recherche d'une solution à la situation qu'il estime supporter.

Lorsque la personne contactée aura été saisie d'une situation présentant ou pouvant présenter les caractéristiques d'une situation de harcèlement, elle proposera au salarié de saisir la Commission, selon la procédure prévue à l'article 2.2. du présent protocole.

2.2. La procédure avec intervention de la Commission

Le salarié peut souhaiter saisir directement la Commission de la situation de harcèlement dont il s'estime victime. Il dispose de cette faculté à tout moment, indépendamment des contacts qu'il aurait pu prendre précédemment.

a) La saisine de la Commission

Le salarié qui s'estime victime de harcèlement peut saisir la Commission :

- soit directement, par l'envoi d'une lettre adressée à un membre de la Commission de son choix, relatant les faits, gestes, paroles ou attitudes (datés) qui permettent de présumer un harcèlement.

La Commission ne peut être saisie par simple contact et les faits invoqués doivent être relatés de façon précise et motivée,

- soit par l'intermédiaire d'une ou plusieurs organisations syndicales représentatives, à condition que celle(s)-ci dispose(nt) d'un accord écrit de la personne s'estimant victime de harcèlement et que les faits soient également relatés de façon précise et motivée dans une lettre émanant du (de la) collaborateur (trice).

La Commission devra se réunir dans les 5 jours ouvrés suivant sa saisine.

Le représentant de la DRH de Crédit Agricole S.A. assurant la présidence de la Commission convoquera ses membres par mail.

La Commission pourra valablement se réunir quand bien même tous les membres invités ne pourraient être présents, à condition que 2 représentants de la DRH et 2 membres du CHSCT au minimum soient présents.

b) La mise en place de la Sous-Commission en charge du dossier

Lorsque la Commission aura été saisie d'un dossier, elle décidera, au vu des éléments écrits qui lui auront été présentés, de la mise en place de la Sous-Commission chargée d'assurer la phase d'enquête nécessaire à la prise en charge du dossier.

Cette Sous-Commission sera composée de :

- 2 représentants de la Direction des Ressources Humaines de Crédit Agricole s.a.,
- 2 membres du CHSCT.

Les 2 membres de la Sous-Commission représentant la DRH chargés de la phase d'enquête seront nommés, à la majorité des membres présents, par les membres de la Commission représentant la DRH.

Les 2 membres de la Sous-Commission représentant le CHSCT chargés de la phase d'enquête seront désignés, à la majorité des membres présents, par les membres de la Commission représentant le CHSCT.

Il est précisé qu'aucune personne ayant un lien familial ou un lien hiérarchique direct ou indirect avec le salarié s'estimant victime de harcèlement ou avec la personne mise en cause ne pourra faire partie de la Sous-Commission qui mène l'enquête.

Un représentant de la DRH de Crédit Agricole s.a., assurera la présidence, le secrétariat et la tenue des débats de la Sous-Commission.

La Sous-Commission pourra se faire assister, en fonction des situations rencontrées, par des experts spécialisés (médecin du travail, assistante sociale ...), par décision prise à la majorité des membres présents.

Le temps passé par les représentants du personnel dans la phase d'enquête ne sera pas déduit des crédits d'heures de délégation.

c) L'enquête

L'enquête aura pour objet de recenser de façon précise les faits, gestes, paroles et attitudes avancés pour justifier la saisine de la Commission.

La Sous-Commission pourra entendre le salarié s'estimant victime de harcèlement, lequel pourra choisir d'exposer sa situation soit personnellement, soit en se faisant assister par un Délégué du Personnel (aide à la formalisation, explication de la situation ...).

La Sous-Commission pourra par ailleurs recueillir les explications de la personne mise en cause par le salarié. Dans un souci de parfaite transparence et d'impartialité, la personne mise en cause aura été informée préalablement des faits allégués par le salarié s'estimant victime de harcèlement.

Cette information se fera au minimum 3 jours avant l'entretien, par courrier remis en mains propres à l'intéressé pour conserver une confidentialité totale à cette situation.

La Sous-Commission pourra enfin décider d'auditionner un ou plusieurs témoins, par décision prise à la majorité des membres présents.

L'ensemble des débats restera totalement confidentiel; un engagement en ce sens est pris par chacun des membres de la Commission.

d) Le rapport d'enquête

La Sous-Commission établira un rapport d'enquête qu'elle adressera uniquement à la Direction des Ressources Humaines pour que celle-ci exerce son pouvoir de décision.

Ce rapport devra recenser l'ensemble des éléments recueillis au cours de la phase d'enquête et comporter, compte tenu de ces éléments, un avis écrit et motivé sur l'évaluation de la situation.

e) Les décisions de la Direction des Ressources Humaines

Lorsque la Sous-Commission aura émis son avis, qui reste confidentiel au niveau des membres de la Commission, la Direction des Ressources Humaines exercera son pouvoir de décision.

En particulier, c'est la Direction des Ressources Humaines qui pourra proposer les mesures susceptibles de remédier immédiatement à la situation en cause.

C'est également la Direction des Ressources Humaines qui décidera de la sanction disciplinaire qu'elle estime appropriée à l'encontre de la personne mise en cause.

La Direction des Ressources Humaines informera la Commission des décisions prises.

S'il était constaté que la saisine de la Commission a été faite dans le seul but de nuire à une personne en portant sur elle des accusations de harcèlement mensongères, il est précisé que la Direction des Ressources Humaines pourra décider d'une sanction disciplinaire à l'égard du salarié fautif.

II. 3. Un rapport annuel

La Commission rédigera un rapport annuel présenté au CHSCT pour rendre compte de ses missions durant l'année.

Sans précision nominative, ce rapport fera un point sur le nombre de dossiers suivis et sur le type d'avis rendus dans ces dossiers.

Au vu des situations analysées, il pourra contenir des propositions sur l'amélioration de la prévention du harcèlement dans l'entreprise.

III - COMMUNICATION

Dans le cadre de la prévention de toute forme de harcèlement sur le lieu de travail, Crédit Agricole SA procédera à la mise en ligne électronique de ce protocole sur l'intranet RH.

