



## Accord Mondial

entre

**UNI Global Union et Crédit Agricole S.A.**

\*\*\*

Montrouge, le 09/10/2023

BC<sup>1</sup>A

# ACCORD MONDIAL

## ENTRE LES SOUSSIGNES :

Le groupe Crédit Agricole S.A., dont le siège social de la société dominante est situé 12, place des Etats-Unis, 92127 Montrouge, immatriculé sous le numéro 784 608 416 RCS Nanterre, représenté par Madame Bénédicte CHRETIEN, pris en sa qualité de Directrice des Ressources Humaines Groupe de Crédit Agricole S.A. ;

d'une part,

## ET

UNI Global Union dont le siège social est situé 8-10 Avenue Reverdil, Nyon (Suisse) représentée par Madame Alke BOESSIGER, prise en sa qualité de Secrétaire Générale Adjointe :

d'autre part,

B<sup>2</sup> 

## SOMMAIRE

PREAMBULE.....	4
I. ENGAGEMENT ENVERS LES DROITS HUMAINS .....	5
II. DROITS SYNDICAUX ET DIALOGUE SOCIAL .....	6
2.1. Droits syndicaux.....	6
2.2. Dialogue social.....	7
III. EGALITE DES CHANCES, NON-DISCRIMINATION, DIVERSITE ET INCLUSION.....	8
3.1. Prohibition de toute forme de discrimination.....	9
3.2. Inclusion des salariés en situation de handicap .....	9
3.3. Promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes .....	9
3.3.1 Recrutement .....	10
3.3.2 Evolution professionnelle et promotion .....	10
3.4. Engagement d'UNI sur la non-discrimination.....	11
IV. ENGAGEMENT ENVERS LA FORMATION.....	12
V. SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL .....	12
5.1. Environnement de travail .....	12
5.2. Télétravail .....	13
5.3. Prévention et lutte contre le harcèlement moral et sexuel .....	14
5.4. Politique Parentale .....	15
5.5. Une politique de prévoyance .....	15
VI. ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA RESPONSABILITE SOCIALE DE L'ENTREPRISE (RSE).....	16
VII. DEVOIR DE VIGILANCE.....	17
VIII. DIGITALISATION.....	19
IX. COMMISSION DE SUIVI .....	20
X. RESOLUTION DE CONFLITS .....	21
XI. APPLICATION ET SUIVI DE L'ACCORD.....	22
11.1. Périmètre d'application de l'accord .....	22
11.2. Durée de l'accord.....	23
11.3. Révision et dénonciation .....	23
11.4. Application de l'accord .....	23
11.5. Traduction de l'accord et publication.....	23
11.6. Loi applicable .....	24
XII. ENGAGEMENT D'UNI .....	24
Annexe 1 .....	25
Annexe 2 .....	26

## PREAMBULE

Le groupe Crédit Agricole S.A. et UNI Global Union (UNI), ci-après dénommées les parties, exercent leur activité sur un périmètre mondial.

UNI est la voix de 20 millions de travailleurs d'entreprises du secteur des services dans le monde. UNI représente les salariés(ées) dans 150 pays de toutes les régions du monde. UNI Finance est le syndicat mondial des secteurs banque et assurance.

La mission d'UNI est d'améliorer les conditions de travail et de vie des travailleurs des services et secteurs connexes, de garantir le respect et la dignité sur les lieux de travail à l'échelle mondiale.

Le groupe Crédit Agricole est un Groupe fondé sur des banques régionales coopératives et mutualistes, à vocation européenne et ouvert sur le monde. Il œuvre depuis sa création en 1885 dans l'intérêt de ses clients et de la société en rendant les progrès accessibles à toutes et tous et en accompagnant l'évolution des besoins et les grandes transformations sociétales.

Cette utilité sociale et responsable a toujours guidé l'action du Crédit Agricole et est réaffirmée entre autre dans son code de conduite et sa charte éthique.

Les valeurs historiques du groupe, « proximité, responsabilité, solidarité » placent les femmes et les hommes à l'origine des actions du groupe et au cœur de ses finalités.

Crédit Agricole S.A., société cotée depuis 2001 sur Euronext Paris est à la fois l'organe central du Crédit Agricole, qu'il représente auprès des autorités bancaires, et la maison mère des grandes filiales métier du Groupe avec qui elle compose le groupe Crédit Agricole S.A..

Le groupe Crédit Agricole S.A. opère dans près de 50 pays. Il est le premier financeur de l'économie française. Il est le premier bancassureur en Europe, le premier gestionnaire d'actifs européen et le premier arrangeur mondial d'obligations vertes, sociales et responsables.

Dans l'Union Européenne, où sont employés 74% des effectifs, la tradition d'un dialogue social nourri et transparent, notamment au travers des informations, débats et consultations menés depuis plus de quinze ans au sein du Comité d'entreprise européen, a favorisé le développement et la performance des entités composant le Groupe.

Convaincu qu'une entreprise ne peut connaître de croissance durable qu'en conjuguant performance économique et progrès social, le groupe Crédit Agricole SA souhaite franchir une étape supplémentaire d'engagement collectif et social en prenant en compte sa dimension mondiale.

Ainsi, le groupe Crédit Agricole S.A. a adhéré le 21 décembre 2017 au Global Deal, initiative internationale pour le dialogue social ayant pour objectif de relever les défis auxquels le marché mondial de l'emploi est confronté et de permettre à tous de bénéficier de la mondialisation. UNI est également partenaire du Global Deal.

Au terme du premier accord cadre international conclu le 31 juillet 2019, le groupe Crédit Agricole S.A. et UNI souhaitent par un nouvel accord renforcer leur dialogue mutuel concernant les droits humains et les droits fondamentaux du travail, en particulier en ce qui concerne le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective. UNI Global Union et le Groupe s'accordent sur le fait que cet engagement constitue une nouvelle étape dans le cadre d'une relation qu'ils souhaitent durable. Pour ce faire, ils s'inscriront l'un et l'autre dans une démarche d'amélioration continue.

Ils entendent ainsi, grâce à leur coopération mutuelle, soutenir la croissance durable des activités du groupe Crédit Agricole S.A. et l'accompagner par le développement de bonnes conditions de travail pour les salariés.

BC<sup>4</sup>  
R

Par cet accord, qui s'inscrit pleinement dans le plan stratégique « *Rising together* » d'UNI, les parties souhaitent réaffirmer les fondations d'un pacte social, applicable à toute entité du groupe Crédit Agricole S.A., quelque que soit leur activité ou leur implantation géographique, dans le respect de sa culture d'unité et de décentralisation et du principe de subsidiarité.

Les dispositions du présent accord visent à assurer un équilibre entre les intérêts stratégiques des entités, le respect des droits fondamentaux des salariés du Groupe, la pratique du dialogue social et la qualité de vie au travail.

Elles constituent le socle de référence sur lequel les entités du Groupe développent localement leur politique sociale, partagée avec ses fournisseurs et ses sous-traitants.

UNI apportera publiquement son soutien aux entreprises qu'il estime être des pionnières en matière de normes d'emploi et collaborera en ce sens avec le groupe Crédit Agricole S.A.. UNI et le groupe Crédit Agricole S.A. utiliseront activement leur influence afin de promouvoir de meilleures conditions de travail dans le secteur des services financiers.

## I. ENGAGEMENT ENVERS LES DROITS HUMAINS

Le groupe Crédit Agricole S.A. réaffirme son engagement à respecter toutes les lois sur l'emploi, la liberté d'association, les conventions collectives, les réglementations en matière de santé et sécurité au niveau national ainsi que les lois applicables et les droits humains internationalement reconnus, sur tous les marchés où il est actif. Il s'engage également à promouvoir la formation des salariés comme un élément clé du dispositif de gestion des risques liés aux droits humains.

Le groupe Crédit Agricole S.A. rappelle dans sa Charte Ethique qu'il exerce son activité partout dans le monde dans le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux.

Le code de conduite du Groupe précise également « Que ce soit dans les relations entre collaborateurs de l'entreprise ou avec toute partie prenante, le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux doit être rigoureusement appliqué ».

En conséquence, dans le cadre du présent accord, le groupe Crédit Agricole S.A. confirme qu'il continuera à :

- respecter les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme ;
- mettre en œuvre les mesures raisonnables propres à prévenir, atténuer et, le cas échéant, à s'efforcer de remédier aux effets néfastes éventuels de ses activités et ses métiers sur les droits humains selon les orientations données par les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme ;
- respecter les dispositions de la déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) relative aux principes et aux droits fondamentaux au travail adoptée le 18 juin 1998 et les conventions correspondantes<sup>1</sup> et, en particulier, le droit de tous les salariés à s'organiser, à adhérer à un syndicat et à entreprendre des négociations collectives.

---

<sup>1</sup> Les conventions fondamentales de l'OIT sont les suivantes :

- La Convention (n°87) concernant la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948 ;
- La Convention (n°98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949 ;
- La Convention (n°29) concernant le travail forcé, 1930 ;
- La Convention (n°105) sur l'abolition du travail forcé, 1957;

- adhérer aux principes directeurs de l'OCDE à destination des entreprises multinationales (2011) ainsi que la Déclaration de principe tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (OIT 5<sup>ième</sup> édition 2017)

Enfin, le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage à respecter les législations internationales et nationales<sup>2</sup> ainsi que les dispositions conventionnelles dans tous les pays où il opère et à assurer des conditions d'emploi et de travail équitables à l'ensemble de ses salariés.

## II. DROITS SYNDICAUX ET DIALOGUE SOCIAL

Le respect de l'implication et du fonctionnement des institutions représentatives du personnel ainsi que la qualité du dialogue mené avec les organisations syndicales sont des facteurs d'équilibre des rapports sociaux qui ont favorisé le développement et la performance des entités du Groupe.

La Direction reconnaît la contribution essentielle de ces acteurs du dialogue dans l'entreprise à la conduite du changement. Les responsables du groupe Crédit Agricole S.A. dans tous pays s'engagent à créer un environnement libre et ouvert en matière d'exercice des droits à la liberté syndicale. Le groupe Crédit Agricole S.A. matérialisera ses engagements dans le cadre d'une politique formalisée accessible à tous les salariés y compris par les moyens électroniques.

Le Groupe prendra les mesures nécessaires pour que les directions locales soient conscientes du sens et des objectifs de cet accord.

### 2.1. Droits syndicaux

Ces principes et relations sont un fondement du pacte social du groupe Crédit Agricole S.A. qui considère l'exercice du droit syndical, de la représentation du personnel et de la négociation collective comme un droit fondamental quelles que soient les modalités d'exécution du contrat de travail dont il respecte l'exercice.

À cette fin, il prend les engagements suivants :

- les entités du groupe Crédit Agricole S.A., quelle que soit leur implantation géographique, respectent la liberté du droit d'adhérer à une organisation syndicale et ne s'opposent pas

- 
- La Convention (n°138) concernant l'âge minimum, 1973 ;
  - La Convention (n°182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999 ;
  - La Convention (n°100) sur l'égalité de rémunération, 1951 ;
  - La Convention (n°183), sur la protection de la maternité (2000) ;
  - La Convention (n°111) concernant la discrimination en matière d'emploi et de profession, 1958 ;
  - La Convention (n°135), sur les représentants des travailleurs (1971).

<sup>2</sup> Le groupe Crédit Agricole S.A. fait sien les principes issus :

- de la Déclaration universelle des droits de l'Homme édictée par l'ONU en 1948 ;
- de la Convention européenne des droits de l'Homme (1950) ;
- de la Charte sociale européenne révisée (1996) ;
- de la Déclaration sur les droits de l'enfant (1959) ;
- du Pacte international relatif aux droits civils et politiques (1966) ;
- du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (1966) ;
- de la Déclaration sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (1967) ;
- de la Convention des Nations Unies sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (1979) ;
- des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies (2000) ;
- des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (2016).

au processus d'adhésion individuelle à un syndicat ou d'exercice des droits en tant que membre d'un syndicat ;

- elles s'engagent à ce que les salariés adhérents ou non adhérents à une organisation syndicale ne soient exposés de ce fait à aucune tentative d'intimidation, de harcèlement, de représailles ou de discrimination de quelque nature que ce soit et à quelque occasion que ce soit ;
- elles s'engagent à rester neutres, à ne faire aucun obstacle ni à s'opposer à la reconnaissance ou l'implantation d'une organisation syndicale, à la condition que cette reconnaissance ou cette implantation soit conforme à la législation applicable ;
- lorsqu'une ou des organisations syndicales sont implantées et/ou reconnues, conformément au droit national applicable, les entités du groupe Crédit Agricole S.A. s'engagent à mener loyalement les négociations collectives en vue de parvenir à un accord.

Le non-respect de ces principes doit faire l'objet d'une information de la Direction des Ressources Humaines locale voire du Groupe si les difficultés venaient à persister.

Afin de permettre aux salariés d'exercer réellement leur droit à la liberté syndicale et à défaut d'organisations syndicales préexistantes au sein de la structure, les parties définissent la démarche suivante, organisée et formalisée, permettant aux organisations syndicales d'informer les salariés sur l'utilité d'adhérer au syndicat et de le soutenir :

- Dans le respect des dispositions locales applicables et pour autant que cela soit possible, les représentants de la direction et les affiliés locaux d'UNI pourront convenir des modalités d'accès aux locaux des entités du groupe Crédit Agricole S.A. et des modalités de communication, y compris digitales, vis-à-vis des salariés. Des réunions avec les salariés et les affiliés locaux d'UNI pourront se dérouler hors de la présence des responsables de l'entité. Ces réunions seront organisées par accord entre la direction des entités et les affiliés locaux d'UNI. En tout état de cause, elles ne devront pas perturber l'activité.
- A défaut de parvenir à un accord sur les modalités d'accès et de réunion précitées, chaque partie peut soumettre la question à la commission de suivi du présent accord pour examen et règlement. Ces modalités d'accès sont sans préjudice des modalités d'accès déjà établies et mutuellement satisfaisantes.

Afin de permettre un dialogue social de qualité, il est recommandé que des négociations relatives aux conditions d'exercice du droit syndical soient menées dans le respect du droit national applicable et de l'article 11.4 du présent accord.

## **2.2. Dialogue social**

Le groupe Crédit Agricole S.A. et UNI affirment que l'écoute et la concertation sont des vecteurs clés de la confiance des partenaires sociaux qui favorisent le progrès individuel et collectif.

Les parties sont convaincues qu'un dialogue régulier et constructif doit caractériser leur relation.

Elles affirment que le dialogue et la concertation restent la meilleure méthode à la résolution de problèmes ou de divergences de position. Ainsi, les parties s'engagent à privilégier d'abord la recherche de solutions par le dialogue par rapport à toute autre forme d'action.

Concrètement, elles entendent se rencontrer régulièrement et chaque fois que nécessaire afin de rechercher la compréhension des positions mutuelles et trouver un compromis satisfaisant dans le cadre du nécessaire équilibre économique et social.

Le secteur bancaire s'inscrit dans un contexte général de transformation technologiques, économiques, sociales ou réglementaires importantes.

L'anticipation et l'adaptation à ces évolutions est la condition essentielle à la performance économique du Groupe, gage du maintien et du développement de l'emploi ainsi que de bonnes conditions de travail.

Afin de faire face à ces changements dans les meilleures conditions, les entités sont invitées, dans le respect du droit national applicable, à informer de façon régulière les représentants des salariés et à échanger, dans le cadre des instances ou lieux d'échange existant localement, sur la stratégie du Groupe et ses adaptations à leur environnement.

Pour permettre aux salariés de planifier le long terme et pour renforcer la confiance mutuelle entre la direction et les salariés, tout plan de restructuration de l'entreprise qui aura un impact important sur la situation d'emploi au sein d'une entreprise appartenant au groupe Crédit Agricole S.A. sera annoncé en temps utile.

Un dialogue sera engagé dès le début du processus entre les représentants des Salariés et ceux de la Direction locale pour rechercher des solutions socialement responsables avec une attention particulière en cas de licenciements collectifs.

Cet engagement volontaire ne doit pas diminuer les droits et dispositions légales spécifiques au sein de l'Espace économique européen ni d'autres droits ou accords collectifs conclus au niveau national ou au niveau de l'entreprise.

Le groupe Crédit Agricole S.A., dans le cadre du dialogue social, continuera à respecter ses obligations de négociation collective conformément au Droit national et international applicable.

Le groupe Crédit Agricole S.A. et UNI confirment leur adhésion à l'organisation de négociations sociales constructives avec les organisations syndicales telles que définies dans les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Les parties affirment conjointement que le droit à négociation collective peut être exercé au sein du groupe Crédit Agricole S.A. sans crainte de pressions, de répressions ou de toute autre forme d'action d'opposition ou de discrimination.

Les négociations, lorsqu'elles ont un caractère local, s'organisent exclusivement dans l'entité concernée par l'accord envisagé et entre les partenaires sociaux de cette même entité conformément au droit national applicable.

### **III. EGALITE DES CHANCES, NON-DISCRIMINATION, DIVERSITE ET INCLUSION**

Les métiers et l'implantation du Crédit Agricole en font un Groupe qui porte en lui la diversité, qui favorise la motivation et l'engagement des salariés.

Son code de conduite rappelle qu'« Au-delà des obligations légales, Crédit Agricole S.A. considère que la diversité est un facteur de développement de performance et d'attractivité. Promouvoir la mixité c'est créer une culture d'entreprise ouverte, responsable, porteuse de cohésion interne et de progrès. Des équipes aux profils et talents variés reflètent la société et nous permettent d'inventer de nouveaux modèles, de mieux répondre aux attentes de nos clients et favorisent ainsi l'enrichissement collectif. »

Dans le cadre du présent accord, le Groupe s'engage à ce que la composition de son corps social soit le reflet des sociétés dans lequel il opère. Il réaffirme le principe d'égalité des chances et de traitement pour l'ensemble de ses salariés à chaque étape de leur parcours professionnel. Il prend les engagements suivants qui visent à lutter contre les discriminations directes ou indirectes, à assurer l'égalité entre femmes et hommes et à promouvoir l'inclusion des salariés en situation de handicap.

### **3.1. Prohibition de toute forme de discrimination**

Le groupe Crédit Agricole S.A. réaffirme son rejet de toute forme de discrimination, directe ou indirecte et s'engage à faire respecter ce principe dans ses relations de travail et à chaque étape du parcours professionnel de ses salariés.

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur l'un des critères suivants : l'origine ; le sexe ; la situation de famille ; la grossesse ; l'apparence physique ; la particulière vulnérabilité résultant de la situation économique apparente ou connue de son auteur ; le nom de famille ; le lieu de résidence ; la domiciliation bancaire ; l'état de santé ; la perte d'autonomie ; le handicap ; les caractéristiques génétiques ; les mœurs ; l'orientation sexuelle ; l'identité de genre ; l'âge ; les opinions politiques ; les activités syndicales ou mutualistes ; l'exercice d'un mandat électif ; la qualité de lanceur d'alerte, de facilitateur ou de personne en lien avec un lanceur d'alerte ; l'appartenance ou la non-appartenance - vraie ou supposée - à une ethnie, une nation ou une prétendue race ; la capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français ou la langue locale, le cas échéant ; les convictions religieuses ; ou toute autre caractéristique protégée par la législation locale ou les conventions et traités internationaux relatifs à la protection contre les discriminations, applicables dans les pays concernés par le présent accord.

Afin d'assurer l'effectivité de ce principe, le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage :

- à lutter contre toute discrimination fondée sur l'un des critères ci-dessus énoncé et à protéger les salariés qui en auraient été victimes ;
- à poursuivre les actions de sensibilisation et de formation des dirigeants, managers et salariés aux enjeux de la non-discrimination ;
- à promouvoir toute action visant à assurer des conditions de travail justes et équitables, à lutter contre les stéréotypes et à traiter chacun avec respect et dignité ;
- à ce que l'organisation du travail ne soit pas source de discrimination.

### **3.2. Inclusion des salariés en situation de handicap**

Le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage à poursuivre sa politique volontariste fondée sur une démarche de recrutement, d'intégration et d'accompagnement du parcours professionnel (aménagement des postes de travail et des bâtiments, sensibilisation des équipes, suivi de l'évolution professionnelle, ...) prenant en considération la diversité des situations de travail.

En cas de survenance ou d'évolution d'un handicap, les solutions les plus appropriées au regard de l'aménagement du poste de travail ou de l'emploi seront recherchées.

Chaque entité du groupe Crédit Agricole S.A. doit être dotée d'un plan d'action, assorti d'objectifs précis, en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap.

### **3.3. Promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes**

Depuis plusieurs années, le groupe Crédit Agricole S.A. est engagé dans une démarche visant à faire progresser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, notamment grâce à la signature d'accords portant sur des thématiques telles que l'équité dans le recrutement, la formation, la promotion, la rémunération ou encore l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

Dans le cadre du présent accord, le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage à mettre en place et à poursuivre les actions suivantes propres à mettre en œuvre de façon effective l'égalité professionnelle à chaque étape d'un parcours professionnel.

### **3.3.1 Recrutement**

#### **o Offre d'emploi**

Les entreprises du groupe Crédit Agricole S.A. veillent à ce qu'aucun critère discriminatoire n'apparaisse lors de la diffusion d'offres d'emploi, tant en interne qu'en externe.

Ainsi, elles seront attentives à ce que les intitulés et termes utilisés soient choisis afin de permettre les candidatures sans distinction de genre. Ces principes s'appliqueront à tout type de contrat : contrat à durée indéterminée, contrat à durée déterminée, stages, contrats en alternance, ...

#### **o Processus de sélection des candidatures**

L'exercice d'une activité professionnelle au sein des entreprises du groupe Crédit Agricole S.A. est ouvert de façon indifférenciée aux femmes comme aux hommes.

En conséquence, le processus de recrutement est unique et des critères de sélection identiques sont appliqués.

Les critères de recrutement sont fondés sur les compétences, la qualification et l'expérience. En particulier, l'état de grossesse d'une femme (réelle ou supposée) ne doit pas être pris en compte pour refuser de la recruter.

Dans le cadre d'un recrutement externe, l'entité partagera ces critères avec les cabinets, agences d'intérim ou prestataires de services sollicités.

#### **o Mixité des candidatures et des recrutements**

Le groupe Crédit Agricole S.A. veille à conserver un équilibre dans le recrutement entre les femmes et les hommes. Lors du recrutement, la part respective des femmes et des hommes parmi les candidats retenus doit viser, à compétences, expériences et profils équivalents, à correspondre à la représentation des femmes et des hommes parmi l'ensemble des candidats et doit contribuer à renforcer la mixité du métier considéré.

#### **o Égalité salariale à l'embauche**

La rémunération à l'embauche ne tient compte en aucun cas du genre de la personne recrutée.

Elle est liée au niveau de formation et d'expérience acquise et au type de responsabilités confiées.

### **3.3.2 Evolution professionnelle et promotion**

#### **o Formation spécifique à l'égalité professionnelle**

La mise en œuvre effective de l'égalité professionnelle nécessite un travail sur les représentations collectives et les stéréotypes qu'elles induisent. La sensibilisation et la formation sont donc des éléments essentiels d'une gestion réussie de l'égalité professionnelle dans l'entreprise.

BC

R

A cet effet, il est recommandé de mettre en place, là où cela facilitera l'appropriation et la mise en œuvre de cette démarche :

- Des actions de sensibilisation adaptées, auprès des managers et de l'ensemble du personnel ;
- Des modules de formation à l'intention des personnes en charge du recrutement et de la gestion des ressources humaines.

Par ailleurs, une attention particulière doit être portée aux formations sur cette thématique de celles et ceux accédant pour la première fois à des responsabilités managériales.

#### ○ **Accès à la Formation professionnelle**

Le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage à offrir un égal accès à la formation aux femmes et aux hommes afin de leur permettre de développer leurs compétences de manière équivalente.

A cet effet, les entités du groupe Crédit Agricole S.A. seront attentives à la répartition des actions de formation entre les femmes et les hommes.

Si dans une entité ou un pays, les indicateurs de suivi de la formation faisaient apparaître un décalage important entre les bénéficiaires femmes et hommes (au regard de leur représentation dans le total des salariés), les responsables des entités ou des pays concernés sont invités à analyser la situation et, le cas échéant, à y faire apporter des actions correctrices.

#### ○ **Parcours professionnel**

Le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage à offrir aux femmes et aux hommes les mêmes possibilités de parcours et d'évolution professionnelle. Ils ont les mêmes possibilités d'accès à tous les postes quel qu'en soit le niveau de responsabilité, y compris le plus élevé.

A cet effet, les critères d'évaluation professionnelle, d'orientation de carrière et de détection des potentiels internes sont de même nature pour les femmes et pour les hommes. Ces critères ne doivent pas être discriminatoires.

Ils sont exclusivement fondés sur la seule reconnaissance des compétences, de l'expérience, de la performance et des qualités professionnelles.

#### ○ **Egalité salariale**

Le groupe Crédit Agricole S.A. réaffirme son attachement au respect de l'égalité des rémunérations entre les femmes et les hommes.

### **3.4. Engagement d'UNI sur la non-discrimination**

UNI rappelle qu'elle lutte contre toutes les formes de discrimination sur le lieu de travail y compris la discrimination fondée sur le sexe, le genre, la race, l'appartenance ethnique, l'orientation sexuelle, l'âge, le style de vie, la religion, la séropositivité et le handicap.

UNI fait le constat que, de tous les groupes vulnérables, celui composé des femmes est le plus grand. Elles représentent la moitié de la main d'œuvre / des employés mais elles sont toujours largement sous-représentées dans les structures décisionnelles de tous les secteurs de la vie politique, économique et institutionnelle.

B

Pour cette raison, et conformément au plan stratégique d'UNI « Aller de l'avant », le congrès mondial d'UNI a adopté à l'unanimité en 2010 la règle qui vise à obtenir une représentation de 40% de femmes dans toutes les structures décisionnelles d'UNI.

Aujourd'hui, la règle est appliquée dans les organes décisionnels d'UNI ; dans les secteurs et les groupes d'UNI ; à toutes les réunions et conférences statutaires d'UNI, y compris le Congrès mondial et dans les activités d'UNI.

Dans le cadre du présent accord, UNI incite ses affiliés à veiller à une plus grande diversité dans la représentation syndicale et du personnel.

#### **IV. ENGAGEMENT ENVERS LA FORMATION**

Le groupe Crédit Agricole S.A. entend reconnaître et favoriser la capacité de ses salariés à acquérir et développer les compétences nécessaires au maintien et au développement de leur employabilité.

Les entités du Groupe formeront leurs salariés tout au long de leur vie professionnelle, et quelle que soit leur catégorie, au moyen de dispositifs adaptés.

Notamment, elles veilleront à maintenir et développer les aptitudes et compétences transverses (cognitives, sociales, situationnelles...) rendues nécessaires par l'accélération du rythme d'obsolescence des compétences techniques.

Afin de favoriser l'égal accès des salariés à la formation, il est recommandé de :

- Veiller à ce que la formation soit dispensée, pendant les horaires de travail, en présentiel ou en e-learning selon le contexte et les objectifs poursuivis ;
- Veiller à réduire les contraintes de déplacement liées aux actions de formation à niveau de qualité de formation égale.

#### **V. SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

##### **5.1. Environnement de travail**

Le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage à assurer de bonnes conditions de travail et d'emploi et à protéger ses salariés contre toute forme de violence, d'abus et de harcèlement lié au travail.

Il s'engage à poursuivre ses actions en vue de développer et maintenir un environnement et des conditions de travail garantissant la santé physique et mentale ainsi que la sécurité des salariés au travail, y compris dans un contexte numérique et/ ou de travail à distance. A cet effet, il veille au respect de la durée du travail ainsi qu'à celui du droit au repos et à la déconnexion et à la prévention des Risques Psycho Sociaux (RPS), conformément aux législations nationales applicables. Il encourage ses entités à promouvoir des mesures de soutien à leurs salariés victimes de violence domestique.

Au-delà de la santé et la sécurité au travail, le Groupe s'engage à poursuivre le développement de sa politique de bien-être au travail et d'équilibre vie personnelle et vie professionnelle ainsi que sa politique parentale, facteurs d'égalité professionnelle.

## 5.2. Télétravail

En 2011, le groupe Crédit Agricole S.A. s'est doté de sa première charte portant sur le télétravail à domicile. Celle-ci a été révisée le 6 novembre 2018 afin de tenir compte de l'expérience acquise et de l'apparition de nouvelles formes de travail. La pandémie de la covid 19 et les confinements qui en ont résulté en 2020 ont accéléré le recours à ce type d'organisation et ont permis de mieux en appréhender les avantages et les limites.

Le télétravail ou travail à distance - qui se définit comme toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail, qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur, est effectué par un salarié en dehors des locaux de l'employeur, à son domicile et dans tout autre lieu autorisé par l'employeur, de façon volontaire, en utilisant principalement les technologies de l'information et de la communication - peut permettre un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, notamment via une réduction des temps de trajet domicile-travail.

Afin d'éviter d'éventuelles conséquences négatives parmi lesquelles l'isolement, l'intensification de la charge et de la durée du travail voire même un déséquilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, phénomènes qui peuvent avoir des répercussions sur la santé physique et mentale des salariés, les conditions du travail à distance doivent être bien encadrées. Pour l'entreprise, l'organisation des services, la qualité, l'efficacité ainsi que le maintien du collectif de travail sont une priorité.

Dans ce contexte, les parties sont convenues de soumettre le recours au télétravail au respect des principes suivants, qui ont guidé les entités du groupe dans la renégociation de leurs accords après la pandémie :

- La mise en place du télétravail est un thème de dialogue social et de négociation collective. Le recours au télétravail doit être organisé en priorité dans le cadre d'un accord collectif avec les organisations syndicales, ou à défaut d'une charte élaborée par l'employeur dans le respect des règles d'information et/ou de consultation prévues par le droit local;
- L'éligibilité au télétravail des différents métiers/postes reste du ressort de l'employeur et peut être soumise à des conditions et/ou restrictions particulières déterminées au sein des entités et motivées notamment par des considérations géographiques, réglementaires, matérielles, opérationnelles ou de sécurité ou pour des raisons liées aux compétences, à la performance et à l'autonomie du ou des salariés. Dans l'hypothèse où le télétravail ne pourrait être mis en œuvre, un dialogue en proximité entre le manager et le salarié concerné doit permettre d'apporter les explications nécessaires.
- Sauf circonstances exceptionnelles imposant d'y recourir, le télétravail repose sur les principes (i) du double volontariat entre l'entreprise et le salarié et (ii) de réversibilité ;
- Dans le cadre de la durée annuelle du travail applicable, le temps passé dans les locaux de l'entreprise doit être supérieur à celui effectué hors desdits locaux dans le respect des dispositions locales encadrant le télétravail.
- Le salarié en télétravail bénéficie des mêmes droits et avantages et est soumis aux mêmes obligations que les salariés qui exécutent leur travail dans les locaux de l'entreprise, notamment en ce qui concerne :
  - Les droits syndicaux, la représentation du personnel, le dialogue social et la participation aux élections professionnelles/syndicales<sup>3</sup> ;
  - Les conditions d'emploi, de rémunération, de formation et d'évolution professionnelle ;
  - La durée et l'organisation du travail, particulièrement le droit à la déconnexion, l'utilisation des outils et notamment numériques<sup>4</sup> ;
  - La charge de travail, la fixation des objectifs, les délais d'exécution et les modalités d'évaluation ;

<sup>3</sup> Cf chapitre II sur les droits syndicaux et le dialogue social

<sup>4</sup> Cf article VIII sur la digitalisation

- La couverture accident du travail, maladie, décès et prévoyance ;
- Le recours au télétravail ne doit pas entraîner une précarisation de l'emploi.
- Le télétravail étant susceptible de s'accompagner de risques particuliers en matière de santé et de sécurité des mesures propres à les prévenir doivent être recherchées<sup>5</sup>.
- Les outils informatiques et de communication nécessaires à l'exercice de l'activité sont fournis par l'entreprise. Le salarié doit les utiliser conformément à leur destination, dans le respect des règles fixées par l'entreprise, particulièrement en ce qui concerne la sécurité et la confidentialité des données.
- La prise en charge éventuelle des frais liés au télétravail pourrait être un objet de dialogue social dans les entités.

Ces principes doivent être suivis et respectés lors de la mise en place de dispositifs de télétravail dans chaque entité du groupe, dans le respect des législations locales.

### 5.3. Prévention et lutte contre le harcèlement moral et sexuel

Le groupe Crédit agricole S.A. s'engage à offrir un environnement de travail dans lequel les salariés sont traités avec respect et dignité.

Dans le cadre de cet accord, il fait sien les principes énoncés par le préambule de la convention 190 de l'OIT et notamment le droit de tout personne à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement et il réitère son engagement de prévenir et lutter contre toute forme de violence et de harcèlement moral et/ou sexuel, y compris dans un contexte numérique et/ ou de travail à distance :

- Le harcèlement moral se définit comme des agissements répétés vis-à-vis d'un salarié, ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail, susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.
- Le harcèlement sexuel se définit comme le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

Est également assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

Il est enfin rappelé que le harcèlement sexuel constitue une forme de discrimination au titre de la convention n°111 de l'OIT relative à la discrimination en matière d'emploi et de profession, convention fondamentale de cette institution.

Le groupe Crédit Agricole S.A. réaffirme qu'aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel ou des agissements de harcèlement moral ou pour avoir témoigné sur de tels agissements ou les avoir relatés.

Les entités du Groupe veilleront à mettre en place les procédures propres à prévenir, détecter et résoudre ces agissements dans le respect du droit des personnes. Ces procédures, qu'il est recommandé d'établir en concertation avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel conformément au droit national applicable, sont portées à la connaissance des salariés.

<sup>5</sup> Cf article V.I sur la santé et la qualité de vie au travail

B1

K

Face à une situation de harcèlement moral ou sexuel établie, outre la mise en place de mesures adaptées visant à la faire cesser immédiatement si tel n'était pas déjà le cas, il sera proposé à la victime un soutien médical, psychologique, social, managérial et RH.

#### **5.4. Politique Parentale**

Le groupe Crédit Agricole S.A. respecte les normes internationales du travail concernant la protection de la maternité et les responsabilités familiales<sup>6</sup> ainsi que le droit européen et national en matière de santé et de protection des femmes sur le lieu de travail.

- **Le congé maternité**

Depuis le 1er janvier 2021, les salariées du Groupe bénéficient d'un congé maternité rémunéré d'une durée de 16 semaines.

Ce congé inclut la période précédant l'accouchement et la période postérieure.

- **Le congé paternité**

Le Groupe s'engage à ce qu'au terme de la durée d'application de cet accord, l'ensemble des salariés du Groupe bénéficie d'un congé paternité rémunéré d'une durée de 28 jours. Ces 28 jours incluent les jours accordés au titre de la naissance d'un enfant.

- **Les modalités applicables à ces congés**

Durant cette période, le ou la salarié(e) bénéficie, au minimum, du maintien de son niveau de rémunération fixe, déductions faites des éventuelles indemnités perçues de la part d'un organisme public et/ou privé d'assurance auquel cotiserait l'employeur. En tout état de cause, le ou la salarié(e) en congé maternité ou paternité ne peut percevoir une rémunération supérieure à celle qui aurait été la sienne s'il ou elle avait travaillé.

A l'issue de ce congé, le ou la salarié(e) retrouve son poste ou un poste équivalent.

Les modalités et conditions applicables à l'un ou l'autre de ces congés sont définies au niveau de l'entité.

Au-delà des congés ci-dessus définis, les parties encouragent les entités à mettre en place des dispositifs, tels que des congés d'adoption, qui sont de nature à favoriser la prise en compte de la diversité des situations de (co-)parentalités.

#### **5.5. Une politique de prévoyance**

Le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage à actualiser l'état des lieux de l'ensemble des dispositifs de prévoyance en vigueur dans les entités du Groupe et relatifs à la santé, l'incapacité, l'invalidité et le décès, effectué lors du précédent accord.

Cette analyse devra permettre de situer les pratiques des entités du Groupe par rapport à leur contexte national et professionnel.

Les résultats de cette analyse seront partagés avec la commission de suivi visée à l'article IX du présent accord, à compter du 1er janvier 2025.

---

<sup>6</sup> Les conventions pertinentes de l'OIT sont :

- La Convention sur la protection de la maternité, 2000 (N°183) ;
- La Convention sur la protection de la maternité, 1919 (N°3) ;
- La Convention sur la protection de la maternité (révisée), 1952 (N°103)
- La Convention sur les travailleurs ayant des responsabilités familiales, 1981 (N°156).

En outre, les entités du groupe sont encouragées, dans le cadre de leur dialogue social de proximité et de leur contexte national interne et externe, à échanger sur la possible mise en place de dispositifs de prévoyance dans l'hypothèse où il n'en n'existerait pas alors que la couverture du ou de ces risques constituerait un standard du secteur financier national.

## **VI. ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA RESPONSABILITE SOCIALE DE L'ENTREPRISE (RSE)**

La politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) du Crédit Agricole est au cœur de son identité. Elle s'intègre à son offre et irrigue tous ses métiers. Elle est un facteur clé de performance globale et un puissant vecteur d'innovation. Établie et partagée au sein des instances dirigeantes, cette politique de RSE s'aligne avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) lancées en 2015 par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en vue de la création d'un monde plus juste et plus prospère.

Vis-à-vis de ses salariés la démarche RSE du groupe Crédit Agricole S.A. intègre les actions qu'il mène en matière sociale et d'égalité des chances, en agissant sur l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail, en promouvant des actions tendant à l'amélioration du bien-être au travail et en œuvrant pour une meilleure conciliation vie personnelle / vie professionnelle.

Cette démarche se traduit par de nombreux engagements tels que l'adhésion à la Charte de la diversité et la Charte de la parentalité en entreprise signées par le Groupe en 2008, la Charte des droits humains, la Charte de l'insertion professionnelle des personnes handicapés signées en 2009, et plus récemment encore, à la publication de sa Charte Ethique et de son Code de Conduite.

Dans le cadre du présent accord, les parties souhaitent souligner l'importance de la charte des Droits Humains, baptisée « RESPECT » au sein du groupe Crédit Agricole S.A.

Elle vient matérialiser son adhésion aux principes et droits fondamentaux proclamés par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ainsi que la Déclaration et les conventions de l'Organisation Internationale du Travail.

Elle s'articule autour des points suivants :

- **Reconnaissance** : Mener une politique de gestion des Ressources Humaines respectueuse des individus et valorisant la pluralité des talents et des compétences, reconnue comme une véritable richesse.
- **Egalité** : Développer des actions permettant de garantir l'égalité des chances et de traitement et, d'éviter toute discrimination dans le cadre de la politique de gestion des Ressources Humaines, notamment en matière de recrutement, de formation, de promotion, de rémunération, de maintien dans l'emploi et de conditions de travail.
- **Sécurité** : Assurer à son personnel un milieu de travail conforme aux normes nationales d'hygiène et de sécurité des pays concernés et, à ce titre, ne pas recourir à des dispositifs de sécurité non-conformes et à toutes formes de travail forcé ou obligatoire dont le travail des enfants.
- **Participation** : Développer les actions favorisant la liberté de créer des associations et/ou des organisations syndicales, la représentation des salariés et le droit à la négociation collective.
- **Equité** : Proposer une rémunération et des avantages qui assurent, d'une part, aux intéressés et à leur famille un niveau de vie approprié dans des conditions équitables et, d'autre part, sont en adéquation avec les objectifs de maîtrise des risques.

- Cohérence : Faire preuve de la diligence voulue auprès de ses clients, fournisseurs et prestataires de services afin de ne pas être, directement ou indirectement, le complice involontaire de violations des droits de l'homme.
- Territoires : Participer à la promotion de la santé, de l'éducation, de la culture et du respect des droits humains du territoire d'implantation.

Les parties reconnaissent l'importance de l'Indice de Mise en Responsabilité (IMR) comme outil de mesure au service de la politique RSE du Groupe.

L'IMR, a pour objet de mesurer et de suivre la satisfaction et l'engagement des salariés vis-à-vis de leur entité d'appartenance et du Groupe au travers d'une enquête s'adressant à tous ses salariés.

Il traduit la volonté du Groupe de porter à ses salariés la même attention qu'aux clients et d'identifier les axes de progrès potentiels.

Ce faisant, il contribue à la performance globale de l'entreprise.

Chaque année, dans le cadre de la réunion ordinaire de la commission de suivi, prévue à l'article IX des présentes, il sera présenté pour échange à la délégation UNI de la commission de suivi un bilan de l'engagement en faveur de la RSE au travers des résultats de l'IMR.

## VII. DEVOIR DE VIGILANCE

La loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre s'applique à Crédit Agricole S.A.

En tant que société mère, Crédit Agricole S.A. a fait le choix d'établir un plan de vigilance et de rendre compte de la mise en œuvre effective de ce plan pour l'ensemble des sociétés du groupe Crédit Agricole S.A., à savoir, Crédit Agricole S.A. et les sociétés qu'elle contrôle directement ou indirectement.

Conformément à cette loi, ce plan de vigilance comporte des mesures raisonnables propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, qui pourraient potentiellement résulter de l'activité de Crédit Agricole S.A. et de celles des sociétés consolidées sur lesquelles Crédit Agricole S.A. exerce un contrôle, ainsi que des activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation.

Les dispositifs de vigilance s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux auxquels adhère le Groupe Crédit Agricole S.A. et des textes internationaux applicables, notamment en matière de respect des droits de l'Homme, de lutte contre l'esclavage moderne, de prévention des atteintes à la santé et la sécurité des personnes, de protection de l'environnement et de développement de la « finance climat ».

Le plan de vigilance est piloté et suivi au plus haut niveau du Groupe. Le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. est informé des modalités d'élaboration et de mise en œuvre du plan de vigilance lors de ses séances annuelles.

Le Comité Faïtier Finance Durable du groupe Crédit Agricole S.A. valide les orientations et suit la mise en œuvre du plan de vigilance et des plans d'actions associés. Il en tient informé le Comité exécutif. Le compte rendu sur la mise en œuvre effective du plan de vigilance est publié chaque année pour l'exercice clos au 31 décembre.

Pour élaborer son plan de vigilance, le périmètre retenu par Crédit Agricole S.A. inclut les salariés, les fournisseurs ou sous-traitants avec lesquels il entretient une relation établie et porte sur ses principales activités dans l'exercice de son métier de banquier assureur.

Les activités de Crédit Agricole S.A. sont analysées sous l'angle de leurs impacts et des risques d'atteintes graves qu'elles pourraient potentiellement causer, en matière de respect des droits humains et des libertés fondamentales, de santé et sécurité des personnes et de l'environnement vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.

L'intégration de l'évaluation des attentes des parties prenantes est, à date, basée notamment sur la consultation régulière des clients (Indice de Recommandation Client – IRC) et des salariés (Indice de Mise en Responsabilité – IMR) ainsi que sur une enquête nationale réalisée tous les deux ans.

Dans ce cadre, Crédit Agricole S.A. a identifié les principaux domaines dans lesquels ses activités ont un impact socio-économique majeur et pourraient donc être porteuses de risques significatifs directs en matière de respect des droits humains et des libertés fondamentales, de santé et sécurité des personnes et d'impact environnemental.

En ce qui concerne plus particulièrement les relations avec les salariés, les domaines de vigilance suivants ont été déterminés :

- préserver la santé au travail et veiller à l'équité en matière de protection sociale ;
- veiller à la sécurité et à la sûreté des salariés ;
- lutter contre les discriminations ;
- entretenir le dialogue social au sein du Groupe

Par le présent accord, Crédit Agricole S.A. reconnaît l'expertise d'UNI Global Union en matière de droits humains, de droits fondamentaux du travail, de liberté d'association, de négociation collective et de dialogue social ainsi que son rôle constructif dans la défense et la promotion de ces thèmes, matérialisé notamment par la signature de plusieurs accords cadre internationaux dans différents secteurs d'activité.

Aussi, afin de tirer profit cette expertise, les parties conviennent que chaque année, il sera présenté pour échange à la délégation UNI dans le cadre de la commission de suivi, prévue à l'article IX des présentes, lors d'une réunion spécifique qui se tiendra au courant du 2ème trimestre de l'année, un bilan qui portera sur les modalités d'élaboration du plan de vigilance et sa mise en œuvre.

Cette présentation portera exclusivement sur les thèmes objets du présent accord relatifs à l'engagement envers les droits humains, les droits fondamentaux, les droits syndicaux et le dialogue social, l'égalité des chances, la non-discrimination, la diversité, l'inclusion, la santé et la qualité de vie au travail.

A cette occasion, les membres de la délégation UNI pourront formuler toutes observations ou suggestions. Celles-ci seront transmises au Comité Finance Durable du groupe Crédit Agricole S.A. et pourront être prises en compte par le Comité susvisé dans le cadre de la révision annuelle du plan de vigilance. En tout état de cause, elles seront abordées lors de la réunion spécifique consacrée au plan de vigilance qui se tiendra l'année suivante.

En outre, le corpus de procédures Groupe dans le domaine de la Conformité comprend une procédure sur le droit d'alerte. Afin de renforcer la prévention des risques, le dispositif centralisé de remontée des alertes et de recueil des signalements mis à disposition de l'ensemble des salariés du Groupe dans le cadre de la lutte contre la fraude et la corruption a été étendu en 2018 pour permettre de signaler des faits entrant dans le champ du devoir de vigilance et des engagements éthiques du Groupe, tels que définis dans sa Charte éthique et dans les Codes de bonne conduite adoptés par chaque entité du Groupe.

Ce dispositif est également ouvert aux tiers par tout moyen écrit et est accessible via un outil numérique de remontée et de traitement des alertes. Ce dispositif a été déployé dans plusieurs langues, pour faciliter l'accès à toute personne souhaitant effectuer un signalement relatif, entre autres domaines, aux droits humains, à la santé-sécurité ou à l'environnement. La confidentialité sur l'identité des personnes effectuant un signalement est la règle en cas d'alerte conformément à la réglementation européenne.

## VIII. DIGITALISATION

Le développement constant des technologies du digital est de nature à avoir un impact sur les activités de Banque / Assurances et, partant, sur les métiers du secteur et ses salariés, ainsi que l'a rappelé l'OIT lors de sa réunion technique du 24 au 28 janvier 2022<sup>7</sup>.

Le groupe Crédit Agricole S.A. entend profiter de ces évolutions technologiques pour renforcer sa croissance en offrant le meilleur service à ses clients et fait de la transformation digitale l'un des facteurs clefs de succès de son plan à moyen terme « Ambitions 2025 ».

Ainsi, vis-à-vis de ses salariés, le groupe Crédit Agricole S.A. aspire à utiliser les potentialités des nouvelles technologies afin d'améliorer les conditions de travail, en particulier en supprimant les tâches répétitives et/ou à faible valeur ajoutée ou en trouvant de nouveaux équilibres entre la vie personnelle et la vie professionnelle au moyen notamment, du recours au travail à distance et du respect du droit à la déconnexion. Le Groupe ambitionne également de voir ces nouvelles technologies au service des salariés, afin de leur permettre de gagner en confort et en efficacité.

Ainsi, le groupe Crédit Agricole S.A s'emploie notamment par le biais du dialogue social et/ou de la négociation collective avec les représentants syndicaux et/ou du personnel, à identifier, prévenir et atténuer les impacts négatifs potentiels de ces nouvelles technologies (dont l'Intelligence Artificielle (IA) et les outils de surveillance) sur la santé, la sécurité et la vie privée des salariés, ainsi que sur leur parcours professionnel.

A cet effet, le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage à :

- prendre en considération l'impact du développement des technologies sur les conditions et l'organisation du travail lors de leur mise en œuvre et limiter tout éventuel impact négatif ;
- poursuivre et développer ses efforts de formation et d'acculturation de ses salariés en réaffirmant que leur employabilité est un facteur essentiel de succès et, de ce fait, constitue une priorité. En particulier, le groupe veillera à éviter l'apparition de fractures numériques et mettra en œuvre les moyens propres, tels que des formations, à permettre un égal accès aux filières numériques indépendamment de tous critères de genre et d'âge.

Au-delà des conditions de travail, les parties avaient chacune fait le constat que le développement des technologies digitales pouvait s'accompagner d'effets négatifs au regard, notamment, de la collecte et de l'utilisation des données personnelles des salariés et avaient cherché des solutions propres à prévenir ces risques.

Ainsi, l'UNI avait publié une liste de 10 grands principes propres à assurer « la protection et la confidentialité des données des travailleurs ».

Au sein du groupe Crédit Agricole S.A., le respect et la protection de la sphère privée des salariés a également toujours l'objet de la plus grande vigilance ainsi que l'illustre, en dernier lieu, sa Charte de protection des données personnelles adoptée le 25 mai 2018 et révisée le 23 septembre 2020.

Dans le cadre du présent accord, les Parties entendent réaffirmer l'importance qu'elles portent, à la protection des données personnelles des salariés en les traitant dans le respect des principes exposés ci-dessous :

---

<sup>7</sup> Conclusions de la réunion technique de l'OIT sur les conséquences de la numérisation dans le secteur financier du 24 au 28 janvier 2022

- **Licéité, loyauté et transparence des traitements** : les données personnelles des salariés sont toujours collectées et traitées de façon transparente et sur la base d'une justification particulière (la "base légale"). Une information claire, transparente et complète est fournie aux salariés sur les traitements réalisés sur leurs données personnelles.
- **Limitation des finalités** : les données personnelles des salariés sont toujours collectées et traitées pour des objectifs déterminés, et ce dès le début du traitement ;
- **Minimisation des données** : seules sont collectées les données personnelles des salariés qui sont strictement nécessaires pour atteindre les objectifs prévus. Aucune donnée personnelle superflue, compte tenu des traitements opérés, n'est collectée ou utilisée ;
- **Exactitude** : les données personnelles des salariés sont exactes et tenues à jour régulièrement. Toutes les mesures raisonnables sont mises en œuvre pour que les données personnelles inexactes soient rectifiées ou supprimées ;
- **Limitation de la durée de conservation** : les données personnelles des salariés ne sont pas conservées pendant une durée supérieure à celle qui est nécessaire pour atteindre les finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Elles peuvent également être conservées ou archivées pour les durées de prescription légale ;
- **Sécurité** : les données personnelles des salariés sont conservées et traitées d'une manière garantissant leur sécurité et leur confidentialité.

Le groupe Crédit Agricole S.A. s'engage également à ce que ses salariés puissent faire valoir à tout moment y compris dans le cadre d'une procédure disciplinaire, conformément au RGPD, les droits suivants : droits d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, d'opposition, à la portabilité ainsi que le droit de définir des directives en cas de décès.

De plus, il s'engage à ce que tous les dispositifs de surveillance qu'il introduirait soient :

- nécessaires à l'atteinte d'un but légitime
- proportionnés au but recherché
- conformes à la législation nationale applicable

et n'aboutissent pas à une surveillance constante des salariés.

Enfin, les parties réaffirment que la sécurité est l'affaire de tous.

## IX. COMMISSION DE SUIVI

Les parties conviennent de la création d'une commission chargée du suivi de l'application de cet accord.

Cette commission est composée de 2 délégations :

- une délégation UNI composée de 7 représentants d'UNI,
- une délégation patronale composée d'un nombre égal de représentants du groupe Crédit Agricole S.A..

De plus, le représentant d'UNI au comité d'entreprise européen assiste aux réunions de la commission. Il a accès aux mêmes documents dans les mêmes délais que les membres de la commission.

La commission se réunit une fois par an.

B  
C  
A

L'ordre du jour est établi par la Direction des Ressources Humaines du groupe Crédit Agricole S.A. et le représentant de l'UNI en fonction des priorités thématiques et géographiques d'application de l'accord et concernant notamment le respect des droits fondamentaux et des droits syndicaux. Il est transmis 30 jours avant la date de réunion accompagné, autant que faire se peut, des documents afférents.

Les membres de la délégation UNI bénéficient pour cette réunion d'une demi-journée de réunion préparatoire.

La commission pourra s'appuyer sur les informations reçues des différents pays concernant la qualité du dialogue social, ainsi que sur les indicateurs de suivi établis dans le cadre du volet social des campagnes annuelles de reporting RSE de Crédit Agricole S.A (dont certains sont publiés dans le Document de Référence).

Entre ces différentes réunions et afin d'entretenir la relation partenariale établie par le présent accord, les parties conviennent de rester en lien régulier afin notamment de traiter toute difficulté pouvant naître de son application.

Outre cette réunion annuelle, la commission pourra se réunir de façon exceptionnelle si les circonstances le justifient, afin, notamment, de connaître dans les conditions ci-après définies d'une éventuelle difficulté d'application du présent accord qui n'aurait pu être résolue tant localement que dans le cadre des relations ci-dessus évoquées.

Ces réunions exceptionnelles pourront être organisées sous forme de conférence téléphonique ou de visioconférence.

## **X. RESOLUTION DE CONFLITS**

En cas de difficultés constatées dans la mise en œuvre des droits ou normes issus du présent accord, les parties conviennent que la recherche de solution au plus près du terrain doit être privilégiée. Elles s'attacheront à résoudre tout conflit ayant trait à l'application de l'accord. Pour ce faire, elles conviennent des dispositions suivantes :

- En cas de désaccord, une présentation conjointe de l'accord sera réalisée avec les partenaires locaux dans un délai de 2 mois.

- **Réclamation émanant d'UNI ou d'organisations syndicales qui lui sont affiliées**

La réclamation doit d'abord être déposée auprès de la Direction de l'entité concernée par l'organisation syndicale locale affiliée à l'UNI.

Si la réclamation n'est pas résolue avec la Direction de l'entité concernée, UNI pourra saisir le service en charge des relations sociales au sein de la DRH du groupe Crédit Agricole S.A..

Celle-ci procédera alors à une enquête ouverte et transparente dans un délai de 3 mois maximum.

Si des manquements à des obligations issues du présent accord sont avérés, le groupe Crédit Agricole S.A. veillera à ce que soient prises les mesures propres à y remédier dans les meilleurs délais.

- **Réclamation émanant de la Direction d'une entité du groupe Crédit Agricole S.A. ou du groupe Crédit Agricole S.A.**

La réclamation doit être en premier lieu être déposée auprès de l'organisation syndicale locale affiliée à l'UNI.

BCA

Si la réclamation n'est pas résolue, la Direction de l'entité locale saisira le service en charge des relations sociales au sein de la DRH groupe Crédit Agricole S.A. qui prendra contact avec UNI Global Union.

UNI Global Union mènera alors une enquête ouverte et transparente dans un délai de 3 mois maximum.

Si des manquements à des obligations issues du présent accord sont avérés, UNI veillera à ce que soient prises les mesures propres à y remédier dans les meilleurs délais.

- **Saisine de la commission de suivi**

Si, à l'issue des étapes précédentes, l'une des parties à l'accord estimait que sa réclamation n'avait pas reçu de réponse satisfaisante, elle pourra porter le sujet devant la commission de suivi soit lors de sa réunion ordinaire, soit lors d'une réunion extraordinaire.

Dans le cas d'une demande de réunion extraordinaire, la commission de suivi se réunira dans un délai de 1 mois à compter du mois de sa saisine.

- **Médiation**

Dans l'hypothèse où, malgré la tenue d'une réunion de la commission de suivi, les parties ne seraient pas parvenues à résoudre un conflit, elles pourront le soumettre d'un commun accord à une procédure de médiation.

Le médiateur indépendant<sup>8</sup> sera choisi conjointement par les parties dans un délai d'un mois. Un refus de médiation par l'une ou l'autre des parties devra être dûment motivé et argumenté.

- **Exclusion**

La procédure de résolution des conflits ci-dessus décrite ne s'applique que lorsque le différend porte sur une norme ou droit établi par le présent accord.

Cette procédure ne peut en aucun cas être utilisée pour traiter de difficultés individuelles ou collectives autres. Celles-ci sont soumises aux procédures locales de règlement des conflits.

## **XI. APPLICATION ET SUIVI DE L'ACCORD**

### **11.1. Périmètre d'application de l'accord**

Le présent accord de groupe s'applique à la société Crédit Agricole S.A., et à l'ensemble des entités du groupe Crédit Agricole S.A. listées dans le document annuel de référence, soit l'ensemble des sociétés du Groupe dont le capital est détenu directement ou indirectement à plus de 50% par Crédit Agricole S.A. et à celles, détenues à 50% au plus, sous réserve que Crédit Agricole S.A. y exerce une influence dominante au sens de l'article L. 2331-1 du Code du travail. Il n'est pas applicable aux sociétés qui relèvent de la Convention Collective Nationale du Crédit Agricole.

L'Annexe 1 reprend la liste des pays où le groupe Crédit Agricole S.A est présent le 31 décembre, au regard du document annuel de référence.

Cet accord s'applique à l'ensemble des salariés des filiales ci-dessus définies, quelle que soit la nature de leur contrat de travail. Il établit un socle de référence commun au Groupe.

---

<sup>8</sup> Annexe 2 liste des médiateurs de la Cour d'Appel de Paris

B C A

UNI conclut le présent accord pour son propre compte et au nom de tous ses affiliés dans le monde.

### **11.2. Durée de l'accord**

Le présent accord s'appliquera à compter du 1er août 2023 jusqu'au 31 décembre 2027.

Douze mois avant la fin de la période d'application, c'est-à-dire en janvier 2026, une réunion des signataires se tiendra pour faire un bilan de l'accord et prendre une décision sur la suite à y donner.

Il est renouvelable par tacite reconduction pour une durée de quatre ans, sauf opposition de l'une des parties signataires.

### **11.3. Révision et dénonciation**

Durant la période d'application de l'accord, chacune des parties pourra en demander la révision.

Cette demande devra être motivée et notifiée par écrit à l'ensemble des parties signataires.

En cas de demande de révision, les parties se réuniront dans un délai de 3 mois afin de négocier un éventuel avenant de révision.

À défaut de parvenir à conclure un tel avenant, le présent accord continuera de s'appliquer.

Chacune des parties signataires pourra dénoncer le présent accord moyennant le respect d'un préavis minimum de 3 mois. Durant ce préavis, les négociations s'ouvriront.

### **11.4. Application de l'accord**

Les parties communiqueront le présent accord à l'ensemble de leurs organisations et structures respectives. Elles s'engagent à l'appliquer en toute bonne foi.

En tout état de cause, il n'est pas possible de déroger aux dispositions du présent accord dans un sens moins favorable.

Il n'est pas possible de cumuler le bénéfice des mesures légales ou conventionnelles existantes ou à venir, avec les dispositions du présent accord ayant le même objet. En cas de concours de mesures, c'est la mesure la plus favorable qui sera appliquée.

### **11.5. Traduction de l'accord et publication**

Les parties conviennent que le texte rédigé en langue française fait foi. Il servira de référence en cas de difficulté d'interprétation ou de litige. Il est également traduit en langue anglaise et dans les langues suivantes : allemand, espagnol, italien, polonais, portugais.

Le présent accord sera communiqué à l'ensemble des responsables nationaux et locaux des entités du groupe Crédit Agricole S.A. Il est de leur responsabilité de le diffuser à leurs partenaires sociaux et aux organisations syndicales représentées dans leurs entités. Il sera publié sur le site internet du groupe Crédit Agricole S.A. en français et dans les langues de traduction de l'accord et publié dans les différents pays selon les usages en vigueur.

BCA

## 11.6. Loi applicable

Le présent accord est soumis au droit français des obligations.

## XII. ENGAGEMENT D'UNI

UNI reconnaît que les conditions d'emploi dans les entités du groupe Crédit Agricole SA seront établies conformément aux conditions juridiques, sociales et économiques des pays d'implantation.

UNI reconnaît que le présent accord ne confère aucun droit contractuel aux tiers (y compris les affiliés d'UNI) ou à tout salarié du groupe Crédit Agricole S.A. et que l'accord ne peut porter atteinte aux pratiques ou accords conclus avec d'autres syndicats, non membres d'UNI, actifs au sein du groupe Crédit Agricole S.A.

UNI s'engage à promouvoir les dispositions prévues dans le présent accord et à apporter publiquement son soutien au groupe Crédit Agricole S.A en tant qu'acteur essentiel en matière d'amélioration des normes d'emploi.

Fait à Montrouge, le 09/10/2023, en présence de la Fédération Nationale du Crédit Agricole, du Comité d'Entreprise Européen représenté par son secrétaire et de l'Alliance Syndicale UNI Finance Crédit Agricole.

Pour le groupe Crédit Agricole S.A

**Madame Bénédicte CHRETIEN**

Pour UNI Global Union

**Madame Aike BOESSIGER**

# Annexe 1

<p><b>Pays de l'Union européenne</b></p> <p>Allemagne Autriche Belgique Bulgarie Danemark Espagne Finlande France Grèce Hongrie Irlande Italie Luxembourg Pays-Bas Pologne Portugal République tchèque Roumanie Slovaquie Suède</p> <p><b>Autres pays de l'Europe</b></p> <p>Monaco Norvège Royaume-Uni Russie Suisse Ukraine</p>	<p><b>Amérique du Nord</b></p> <p>Canada États-Unis Mexique</p> <p><b>Amérique centrale et du Sud</b></p> <p>Argentine Brésil Chili</p> <p><b>Afrique et Moyen-Orient</b></p> <p>Arabie Saoudite Égypte Émirats arabes unis Maroc Qatar</p> <p><b>Asie et Océanie</b></p> <p>Australie Chine Corée du Sud Hong Kong Inde Japon Malaisie Singapour Taiwan</p>
---	--

## Annexe 2

Liste des médiateurs de la Cour d'Appel de Paris : [https://www.cours-appel.justice.fr/sites/default/files/2023-01/ANNUAIRE%20MED2023\\_2.pdf](https://www.cours-appel.justice.fr/sites/default/files/2023-01/ANNUAIRE%20MED2023_2.pdf)

BC

AS