

# **ACCORD SUR LE PHENOMENE DES INCIVILITES ET DES VIOLENCES EMANANT DU CONTACT AVEC LA CLIENTELE**

## **Préambule**

Les Partenaires sociaux de la branche sont particulièrement préoccupés par l'augmentation du nombre des incivilités et violences dont sont victimes les salariés des banques de la part de la clientèle. Ces incivilités et violences entraînent une dégradation des conditions de travail des salariés, en particulier de ceux qui sont en relation quotidienne avec le public. Ces incivilités et violences peuvent en outre avoir des conséquences graves sur l'intégrité physique et psychique des salariés qui en sont victimes. Les Partenaires sociaux sont conscients que ce phénomène est largement en relation avec une dégradation des comportements qui affecte l'ensemble de la Société. Ils considèrent cependant qu'il est important que la profession joue pleinement son rôle pour mesurer et contribuer à réduire l'importance de ce phénomène.

Un séminaire a été organisé le 5 décembre 2003 afin de recenser les travaux, recherches et actions menés dans des entreprises de secteurs différents, d'analyser avec la participation de spécialistes les causes externes ou environnementales de ces agressions et incivilités avec les conséquences sur la santé des salariés, et enfin de voir dans quelle mesure ce phénomène dont l'ampleur dépasse largement l'entreprise pouvait être pris en charge de manière efficace. L'organisation de ce séminaire, auquel ont été conviées les entreprises, a permis une prise de conscience du phénomène, la poursuite de la réflexion en entreprise, et a parfois suggéré la mise en place de procédures.

C'est dans la continuité que s'inscrit aujourd'hui la démarche des Partenaires sociaux de la branche qui, au-delà des mesures déjà prises par les entreprises (publication des tarifs, traitement des réclamations, médiation ainsi que formation à l'accueil...), vise :

- 1) A établir un diagnostic,
- 2) A identifier des mesures de prévention,
- 3) A préconiser des mesures de suivi pour les victimes.

## **ARTICLE 1 : DIAGNOSTIC**

### ***ARTICLE 1-1 : CADRE ET DEFINITIONS***

Entrent dans le champ de la démarche paritaire les incivilités et violences commises par la clientèle à l'occasion des relations commerciales lorsque le client et le salarié sont en face à face ou à distance (téléphone, écrit sur support papier ou électronique).

L'incivilité est définie comme la non observation des convenances ou l'absence de respect d'autrui (individuel ou collectif) entraînant une rupture avec les mécanismes et codes basiques de communication et un risque explicite ou implicite pour la sécurité, le bien-être et la santé morale ou physique des personnes ; elle constitue un fait susceptible d'incrimination pénale.

## **ARTICLE 1-2 : FORMES DE L'INCIVILITE**

Les incivilités peuvent prendre la forme :

- **d'agressions verbales :**
  - *Injures* (R.621-2 du Code pénal)
  - *Insultes* (R.624-4 et 132-77 du Code pénal)
    - o D'ordre général
    - o Raciales
    - o Homophobes
  
  - *Menaces*
    - o De mort sans ou sous conditions (222-17 et 222-18 du Code pénal)
    - o Autres menaces - intimidations (R.623-1 du Code pénal)
    - o De dégradations (R.631-1, R.634-1, 322-12 et 322-13 du Code pénal)
  
- **d'agressions comportementales :**
  - *Harcèlement* (222-33-2, 222-16 et 226-4 du Code pénal)
  - *Chantage* (312-10 et 312-11 du Code pénal)
  - *Bruits et tapages injurieux* (R.623-2 du Code pénal)
  - *Destructions et dégradations* (actes) (322-1, R.635-1 du Code pénal)
  - *Obstruction* (431-1 du Code pénal)
  
- **d'agressions physiques :**
  - *Violences légères* (Articles R.625-3, R.625-1 et R.624-1 du Code pénal)
  - *Coups et blessures volontaires* (Notion d'intention)  
Articles R.625-3, R.625-1 et R.624-1 du Code pénal  
Articles 222-11, 222-10, 222-9, 222-13, 222-12 du Code pénal
  - *Homicides*

## **ARTICLE 1-3 : ELEMENTS DECLENCHEURS**

Les « incivilités » ont des origines multiples et peuvent se produire à différentes occasions de la relation commerciale bancaire. Un certain nombre d'éléments déclencheurs principaux peuvent être relevés :

- refus de décaisser (y/c pour des raisons légales) ;
- exclusion d'un moyen de paiement (chèque...) ;
- prise de frais ;
- erreur de la banque ;
- carte bancaire retenue par un DAB ;
- attente au guichet ou pour obtenir un rendez-vous ou une information ;
- panne ou dysfonctionnement des automates ;
- erreur de manipulation d'un automate ;
- information considérée comme insuffisante, peu claire, erronée ou trompeuse ;
- saisie-arrêt sur le compte ;
- suppression de service.

S'agissant des mesures, même s'il apparaît difficile pour les entreprises de lutter contre l'augmentation générale de la violence dans la Société sur laquelle il est clair qu'elles n'ont pas de prise réelle, il semble néanmoins important de prendre en considération cet état de fait afin d'éviter qu'il se banalise et se développe.

## **ARTICLE 2 : MESURES DE PREVENTION**

L'activité bancaire et financière participe à l'activité économique du pays et rencontre les situations sociales les plus diverses. Elle s'inscrit dans un cadre commercial et évolue dans un contexte très concurrentiel. Comme dans toute relation avec le public, des situations de mécontentement peuvent se présenter.

Les mesures suivantes (articles 2-1 à 2-3) contribuent à éviter que ceux-ci ne dégénèrent en incivilités, voire en violences.

### ***ARTICLE 2-1 : POLITIQUE D'INFORMATION ET DE TRANSPARENCE VIS-A-VIS DE LA CLIENTELE***

- Mise en œuvre d'une information préalable et de qualité (par exemple sur les produits proposés, leur coût, la prise de frais, en cas de report de rendez-vous, ...),
- Politique de transparence (par exemple sur les procédures, les démarches à suivre en cas de réclamation, les délais à respecter, ...).

### ***ARTICLE 2-2 : INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL***

- Adapter les comportements aux circonstances,
- Soutenir le personnel, par l'information ou l'accompagnement des nouveaux embauchés, par la formation continue y compris du personnel d'encadrement.

L'information et la formation du personnel peuvent également consister à l'acquisition de techniques leur permettant d'appréhender des situations potentiellement conflictuelles voire agressives.

Les types de formation suivants peuvent être listés :

- Formation à l'accueil,
- Formation à la détection en amont des agresseurs potentiels
  - o éléments précurseurs,
  - o conduite à tenir (cette conduite pouvant par exemple consister à isoler l'agresseur potentiel, à faire appel à la hiérarchie, au traitement des réclamations),
  - o propositions de solutions en fonction des situations pouvant se présenter (exemple de la carte bleue qui reste bloquée dans le distributeur),
- Formation du personnel d'encadrement (attitude à adopter – soutien du personnel pouvant consister en la prise en charge de l'agresseur potentiel par le responsable d'agence),
- Formation du personnel, solidarité vis-à-vis d'un collègue victime d'une agression (attitude à adopter – insuffler un esprit de solidarité).

Contact sera pris avec le Centre de Formation de la Profession Bancaire pour le développement de produits ou modules de formation en ce sens.

La formation sur la conduite à tenir pour prévenir les incivilités est incluse dans les formations destinées au personnel en contact avec la clientèle.

### **ARTICLE 2-3 : EQUIPEMENTS**

- Dispositif d'alerte,
- Télésurveillance.

L'expérience démontre que ces dispositifs contribuent à désamorcer une situation conflictuelle potentiellement agressive. Le fait qu'un collaborateur ait la possibilité de déclencher une alerte peut avoir un effet dissuasif, de même s'agissant des dispositifs de télésurveillance.

Les mesures de prévention ci-dessus (articles 2-1 à 2-3) peuvent revêtir plus ou moins d'importance et peuvent être adaptées selon les conditions concrètes d'organisation des points de vente.

### **ARTICLE 3 : MESURES DE SUIVI POUR LES VICTIMES**

#### **ARTICLE 3-1 : RECENSEMENT ET ANALYSE**

Considérant qu'il apparaît important et cohérent d'opérer un diagnostic du phénomène des incivilités en faisant remonter les informations afin d'en mesurer l'ampleur, d'en appréhender les caractéristiques, et de rechercher des mesures de prévention adéquates.

Sont suggérés en ce sens :

- Un recensement annuel des incivilités selon des modalités propres à l'entreprise,
- Si nécessaire, ce recensement fait l'objet d'une analyse dans l'entreprise,
- Les résultats de cette analyse faisant ensuite l'objet d'une information et d'une discussion devant les partenaires sociaux compétents, en particulier le CHSCT.

#### **ARTICLE 3-2 : MESURES PRISES APRES L'INCIDENT**

Comme cela est déjà souvent le cas dans les établissements, les Partenaires sociaux expriment la volonté commune d'apporter un soutien aux salariés victimes d'incivilités. Dans cette optique les procédures suivantes pourraient être mises en place :

- Chaque incident se traduisant par des violences physiques donne lieu à une déclaration d'accident du travail. Il en est de même en cas de menaces graves à l'intégrité physique (par exemple en cas de menace de mort) et ce, pour préserver au mieux les intérêts des salariés en cas d'éventuelles suites psychologiques ; la déclaration d'accident du travail est établie, en tant que de besoin, dans les autres cas.
- Des mesures d'accompagnement (médical, social, de soutien hiérarchique, de suivi psychologique) prises en charge par l'entreprise sont également mises en œuvre en cas de violences physiques ou de menaces graves à l'intégrité physique afin d'apporter un soutien aux salariés après l'incident ; ces mesures sont aussi, en tant que de besoin, déployées dans les autres cas.
- En fonction de la gravité des faits, des mesures sont prises à l'encontre des auteurs afin de soutenir le salarié et réduire le risque de récurrence.

### **ARTICLE 3-3 : SUITES PENALES**

Le cas échéant lorsque les salariés en auront pris l'initiative, il apparaît important de les accompagner dans leurs démarches pénales. Il s'agit de les assister sur la procédure et pendant son déroulement.

En cas de violences physiques ou de menaces graves à l'intégrité physique (par exemple en cas de menace de mort), l'entreprise prend en charge les frais de procédure.

### **ARTICLE 4 : GROUPE TECHNIQUE PARITAIRE**

Il est constitué un Groupe Technique Paritaire en application de l'article 7 de la Convention collective de la banque du 10 janvier 2000 qui a pour mission de procéder à l'évaluation du phénomène des incivilités.

### **ARTICLE 5 : DUREE DE L'ACCORD**

Le présent accord est conclu pour une durée de trois ans.

Fait à Paris le 15 novembre 2006  
En huit exemplaires

ASSOCIATION FRANÇAISE DES BANQUES

FEDERATION DES EMPLOYES ET CADRES CGT-FO

FEDERATION FRANÇAISE DES SYNDICATS CFDT  
BANQUES ET SOCIETES FINANCIERES

FEDERATION C.F.T.C. - BANQUES

FEDERATION CGT DES SYNDICATS DU PERSONNEL  
DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE

SYNDICAT NATIONAL DE LA BANQUE ET DU CREDIT  
SNB-CFE-CGC