

## ACCORD SUR LE PHÉNOMÈNE DES INCIVILITÉS ET DES VIOLENCES A L'OCCASION DES RELATIONS COMMERCIALES AVEC LA CLIENTELE

### Préambule

Conscients de l'importance du phénomène des incivilités et des violences subies à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle et de ses possibles conséquences sur les conditions de travail des salariés des banques, les partenaires sociaux ont acté leur engagement de suivre et prévenir ce phénomène dans un accord unanime, dès novembre 2006.

En effet, 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 mentale 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. Aussi, plus de 2 ans après la signature de l'accord de novembre 2006, une enquête a été réalisée auprès des banques afin d'évaluer la portée de ce phénomène, de recenser les mesures de prévention et d'apprécier les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre par les entreprises vis-à-vis des salariés en relation avec la clientèle. Cette enquête a permis de quantifier et qualifier ce phénomène et de rendre compte des démarches et des actions conduites par les entreprises pour prévenir et contenir ces formes d'agressions.<sup>1</sup>

Devant la pérennisation de ce phénomène et l'augmentation générale de la violence dans la Société, les partenaires sociaux ont pris l'initiative d'ouvrir des négociations en vue de conclure un nouvel accord qui soit à durée indéterminée.

C'est dans cet esprit et dans la continuité du précédent accord 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 à :

- 1) préciser les caractéristiques des incivilités,
- 2) identifier des mesures de prévention pour assurer la sécurité et protéger l'intégrité physique et mentale des salariés,
- 3) préconiser des dispositifs d'assistance,
- 4) évaluer les incivilités.

<sup>1</sup> sur la base de résultats représentant 70% des effectifs de la profession.

BO  
RDS  
53  
1  
"

## ARTICLE 1 : CARACTÉRISTIQUES DES INCIVILITÉS

### 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 mentale 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 racistes
    - o discriminatoires
  - *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 et séquestration* (431-1 et 224-1 du Code pénal)
- **d'agressions physiques :**
  - *Violences légères* (Articles R.625-3, R.625-1, R.624-1 et 220-20 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* (Articles 221-1 et suivants et 221-6 et suivants du Code pénal)

### ARTICLE 1-3 : ÉLÉMENTS DECLENCHEURS

Les « incivilités » ont des origines multiples et peuvent se produire à différentes occasions de la relation commerciale bancaire – au-delà des règles de déontologie et des dispositions réglementaires appliquées dans la profession - parmi lesquelles il est possible de citer notamment :

- refus de décaisser (y compris 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 ;

OT M  
S13  
2  
u  
TSG RAS

- information considérée comme insuffisante, peu claire, erronée ou trompeuse ;
- saisie-arrêt sur le compte ;
- suppression de service ;
- .....

## **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, évolue dans un contexte très concurrentiel et est soumise aux fluctuations de l'environnement économique et financier. 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 ces situations ne dégénèrent en incivilités, voire en violences.

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

- Information préalable et de qualité en cohérence avec les obligations réglementaires concernant les marchés des instruments financiers (par exemple sur les produits et services proposés, leur coût, la prise de frais, l'information 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, ...).
- Traitement et réponse, dans les meilleurs délais, des réclamations clientèle.

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

Tout salarié, à l'occasion de relations commerciales bancaires avec la clientèle dans le cadre de son activité professionnelle, est concerné par ce phénomène.

Ces salariés bénéficient d'une action de formation appropriée imputable au titre du Plan de formation de l'entreprise (hors Alternance).

Cette formation fait l'objet d'une action spécifique qui peut être incluse dans les formations destinées au personnel en relation avec la clientèle par exemple lors de « formation Métiers », d'actions de formation accompagnant la prise de poste et également lors de formations bancaires diplômantes.

Pour les bénéficiaires de contrats d'apprentissage et de contrats de professionnalisation, en relation avec la clientèle, cette formation est intégrée à leur parcours de formation.

Ces actions visent essentiellement à :

- 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 en l'acquisition de techniques lui permettant d'appréhender des situations potentiellement conflictuelles voire agressives.

Plusieurs types de formation peuvent être listés :

- Formation à l'accueil,
- Formation à la détection en amont des comportements potentiellement agressifs

M  
SB  
3  
10

RG ROS

- o signes précurseurs d'une manifestation d'agressivité,
  - o conduite à tenir (cette conduite pouvant par exemple consister à isoler la personne agressive, à faire appel à la hiérarchie, à traiter 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).

Le Centre de Formation de la Profession Bancaire met à la disposition des banques des produits ou modules de formation sur la gestion des incivilités.

Une plaquette d'information sera élaborée au niveau de la branche professionnelle, après échanges avec les partenaires sociaux, afin de rappeler les règles de base sur la conduite à tenir pour prévenir les incivilités et les mesures d'accompagnement possibles après une agression. Elle sera mise à la disposition des entreprises bancaires.

Les entreprises s'engagent à remettre aux salariés pouvant être concernés par ce phénomène des incivilités, selon des modalités qui leur sont propres, une plaquette d'information dédiée.

### **ARTICLE 2-3 : ÉQUIPEMENTS**

Un certain nombre de dispositifs peuvent contribuer à prévenir ces incivilités tels que, par exemple :

- dispositif d'alerte,
- télésurveillance,
- vidéo protection (*équipement installé pour filmer les clients afin de prévenir ou de témoigner d'actes d'incivilités,*)
- enregistrement aléatoire des communications téléphoniques avec la clientèle sur les plates-formes téléphoniques.

De même, les entreprises ont également le souci d'avoir des conditions d'accueil agréables et une signalétique claire et adaptée pour faciliter le déplacement des clients au sein des agences.

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 autres dispositifs.

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 entités en relation avec la clientèle.

### **ARTICLE 3 : DISPOSITIFS D'ASSISTANCE**

#### **ARTICLE 3-1 : MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS AGRESSÉS**

Comme cela est déjà souvent le cas dans les établissements de la Profession, les Partenaires sociaux expriment la volonté commune d'apporter un soutien aux salariés ayant subi des incivilités. Dans cette optique, des procédures écrites sont mises en place et les mesures

M  
 RB  
 RDS  
 4 5 3  
 1.

d'accompagnement qui en découlent sont portées à la connaissance des salariés. Elles stipulent, notamment, que :

- Chaque incident donne lieu à signalement suivant une procédure propre à l'entreprise.
- Les incidents se traduisant par des violences physiques donnent lieu à une déclaration d'accident du travail. Il en est de même en cas de menaces graves, quelle qu'en soit leur forme, pouvant porter atteinte à la santé mentale et ce, pour préserver au mieux les intérêts des salariés.
- Des mesures d'accompagnement prises en charge par l'entreprise sont également mises en œuvre en cas de violences physiques ou de menaces graves, quelle qu'en soit leur forme, pouvant porter atteinte à la santé mentale afin d'apporter un soutien aux salariés après l'incident : accompagnement médical, social, soutien hiérarchique, suivi psychologique. Ces mesures peuvent aussi, en tant que de besoin, être déployées dans les autres cas d'incivilités.
- Des mesures d'accompagnement juridique sont également prévues : le cas échéant lorsque les salariés en prennent l'initiative, il apparaît important de les accompagner dans leurs démarches pénales. Il s'agit de les assister sur la procédure à engager et pendant son déroulement.
- A ce titre, le salarié, qui décide de porter plainte, pour l'agression dont il a été victime, bénéficie à sa demande, de conseils juridiques donnés par un juriste du service juridique de son entreprise, notamment sur les modalités d'un dépôt de plainte.
- Lors du dépôt de plainte, le salarié est accompagné, à sa demande, par un représentant de l'employeur ou par une personne mandatée par celui-ci.
- En cas de violences physiques ou de menaces graves, quelle qu'en soit leur forme, pouvant porter atteinte à la santé mentale, l'entreprise prend en charge les frais de procédure et d'avocat lorsque le salarié a recours à l'avocat désigné par l'entreprise.
- Des mesures d'accompagnement en gestion des ressources humaines sont également mises en œuvre : les banques s'engagent à étudier attentivement la demande de mobilité d'un salarié, ayant subi des incivilités, au regard des postes disponibles.
- L'entreprise peut être amenée à porter plainte si elle subit, suite à un acte d'incivilité commis à l'encontre d'un de ses salariés, un préjudice direct ou indirect.
- Les mesures d'accompagnement, prévues au présent article, sont prises en charge à titre gracieux par l'entreprise.

**ARTICLE 3-2 : DISPOSITIFS DE TRAITEMENT COMMERCIAL DES CLIENTS AUTEURS D'ACTES D'INCIVILITES**

- En fonction de la gravité des faits, des mesures sont prises à l'encontre des auteurs d'actes d'incivilités, quels qu'ils soient, afin de soutenir le salarié et réduire le risque de récidive. Les entreprises prennent toutes mesures appropriées vis-à-vis de son auteur, par exemple, demande formelle d'excuses, rappel des règles de courtoisie, lettre d'avertissement pouvant aller jusqu'à la cessation de la relation commerciale.

OT  
JG PPS  
11. 5 543

## **ARTICLE 4 : ÉVALUATION DES INCIVILITÉS**

### ***ARTICLE 4-1 : 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 les circonstances et de rechercher des mesures de prévention adéquates, les entreprises procèdent à :

- un recensement annuel des incivilités selon des modalités qui leur sont propres et à leur analyse,
- les résultats de cette analyse font ensuite l'objet d'une information et d'une discussion au sein de l'entreprise, en particulier avec le CHSCT ou l'instance de représentation compétente.

### ***ARTICLE 4-2 : INFORMATION DES INSTITUTIONS REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL***

Les entreprises bancaires s'engagent à informer l'instance de représentation compétente (CHSCT ou autre), lors de la réunion périodique ordinaire, des incivilités et violences dont ont été victimes leurs collaborateurs et annuellement à communiquer, lors d'une réunion du CHSCT ou de l'instance de représentation compétente, le recensement global de ces incivilités et violences, à informer sur les circonstances des agressions et à présenter le dispositif de prévention mis en place et les actions de formation réalisées.

En cas d'agression physique grave ou de menaces graves quelle qu'en soit leur forme, pouvant porter atteinte à la santé mentale, le CHSCT ou l'instance de représentation compétente est informé rapidement par l'employeur qui expose les circonstances de l'agression.

## **ARTICLE 5 : GROUPE TECHNIQUE PARITAIRE**

Les partenaires sociaux conviennent de constituer 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 une fois par an à l'évaluation du phénomène des incivilités notamment à partir de la fiche de recensement – figurant à l'**annexe 1** de l'accord – élaborée paritairement au niveau de la branche professionnelle.

## **ARTICLE 6 : DUREE DE L'ACCORD**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée à compter du 17 novembre 2009. Il est d'ores et déjà convenu que les partenaires sociaux se réuniront tous les 3 ans afin :

- de faire le bilan de la mise en œuvre de l'accord,
- de réviser le présent accord en fonction du bilan réalisé.

## **Article 7 : CHAMP D'APPLICATION ET ENTREE EN VIGUEUR**

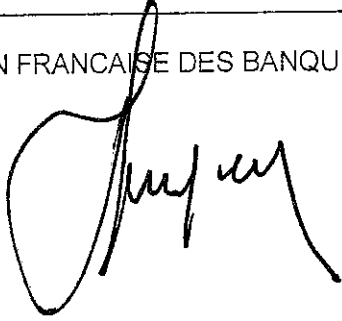
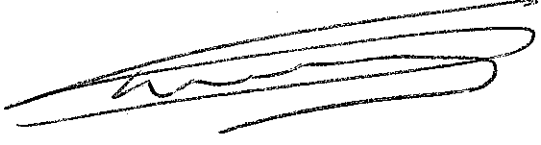
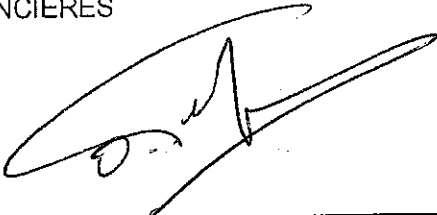
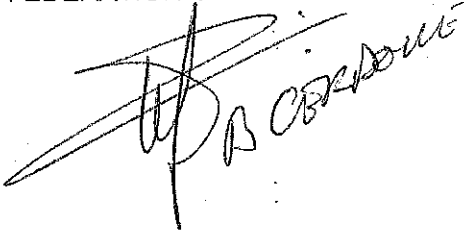
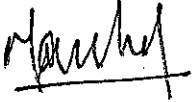

Les dispositions du présent accord s'appliquent aux entreprises visées à l'article 1 de la Convention collective de la banque du 10 janvier 2000 ainsi qu'à leurs organismes professionnels de rattachement relevant des classes NAF 94.11Z, 94.12Z, 94.99Z et 66.19B.

L'extension du présent accord sera demandée au Ministre chargé du travail.

OT 17  
TBS RDS 6  
543

Le présent accord entrera en vigueur au lendemain du jour de son dépôt auprès des autorités compétentes.

Fait à Paris le 16 décembre 2009, en huit exemplaires.

<p>ASSOCIATION FRANCAISE DES BANQUES</p> 	<p>FEDERATION DES EMPLOYES ET CADRES CGT - FO</p> <p>S. BUSINIS</p> 
<p>FEDERATION FRANCAISE DES SYNDICATS CFDT BANQUES ET SOCIETES FINANCIERES</p> 	<p>FEDERATION CFTC - BANQUES</p> 
<p>FEDERATION CGT DES SYNDICATS DU PERSONNEL DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE</p> 	<p>SYNDICAT NATIONAL DE LA BANQUE ET DU CREDIT SNB CFE/CGC</p> 

**RECENSEMENT 2010 DES INCIVILITES ET DES VIOLENCES A L'OCCASION DES RELATIONS COMMERCIALES AVEC LA CLIENTELE**

en nombre	Répartition par zone géographique		Par sexe		Par fonctions						Par formes d'incivilités (*)					Nombre de dépôts de plaintes (**)	
	Paris / Ile-de-France	Province	Femmes	Hommes	Encadrement de clientèle	Chargés(es) d'accueil	Autres membres du personnel en agence	Collaborateurs Plate-forme téléphonique	Collaborateurs Fonctions Support et B/O	Menaces (2)	Agressions comportementales (3)	Agressions physiques légères (4)	Agressions physiques graves (5)	par les salariés	par les Entreprises (**)		
en %																	

(\*) En cas de formes multiples d'incivilités, seule l'incivilité la plus grave est recensée.

(\*\*) Les suites pénales, lorsqu'elles seront connues seront indiquées

(1) Agressions verbales

- injures (R.621-2 du Code pénal)
- insultes (R.624-4 et 132-77 du Code pénal)
- d'ordre général, racistes, discriminatoires.

(2) Menaces

- de mort sans ou sous conditions (222-17 et 222-18 du Code pénal)
- autres menaces - intimidations (R.623-1 du Code pénal)
- de dégradations (R.631-1, R.634-1, 322-12 et 322-13 du Code pénal).

(3) 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 et séquestration (431-1 et 224-1 du Code pénal).

(4) sans arrêt de travail.

(5) avec arrêt de travail.

**CARACTERISTIQUES DE CES INCIVILITES ET VIOLENCES**

Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser quelles sont les évolutions constatées sur ce phénomène d'incivilités et de violences et notamment sur leurs caractéristiques et circonstances :

*Handwritten notes:*  
 M  
 O  
 D  
 N  
 S  
 M