

Accord professionnel

BANQUE POPULAIRE

ACCORD DU 18 MARS 2010
RELATIF AUX INCIVILITÉS ET AUX VIOLENCES
AU SEIN DES RELATIONS COMMERCIALES

NOR : ASET1050774M

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 du réseau des Banques populaires, les partenaires sociaux ont souhaité prendre le relais de l'accord de la branche bancaire sur le phénomène des incivilités et des violences émanant du contact avec la clientèle, en date du 15 novembre 2006, et caduc depuis novembre 2009.

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 les directions des Banques populaires jouent pleinement leur rôle pour mesurer et contribuer à réduire l'importance de ce phénomène. Ils constatent également qu'une politique de sensibilisation et de transparence vis-à-vis de la clientèle, en lien avec l'information et la formation du personnel, constituent des remparts efficaces contre la dégradation des comportements.

La branche bancaire a réalisé un important travail d'évaluation de la portée du phénomène, de recensement des mesures de prévention, d'ap-

préciation des dispositifs d'accompagnement, que les partenaires sociaux de la branche Banque populaire souhaitent intégrer.

Les entreprises de la branche Banque populaire seront ainsi dotées sans délai d'un dispositif permettant de préciser les caractéristiques des incivilités, de les évaluer, d'identifier les mesures de prévention, de protection, et d'assistance.

Article 1^{er}

Caractéristiques des incivilités

Article 1.1

Cadre et définitions

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'incivilité

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) :
 - d'ordre général ;
 - racistes ;
 - discriminatoires ;
- 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).

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 (R. 625-3, R. 625-1, R. 624-1 et 220-20 du code pénal) ;
- coups et blessures volontaires (notion d'intention) R. 625-3, R. 625-1 et R. 624-1 du code pénal, 222-11, 222-10, 222-9, 222-13, 222-12 du code pénal ;
- homicides (221-1 et suivants, 221-6 et suivants du code pénal).

Article 1.3

Eléments déclencheurs

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

Article 2

Mesures de prévention

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 (art. 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-à-vis de la clientèle

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. Celle-ci peut être spécifique ou incluse dans les formations destinées au personnel en relation avec la clientèle, par exemple lors de « formations 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 :
- signes précurseurs d'une manifestation d'agressivité ;

- conduite à tenir (cette conduite pouvant par exemple consister à isoler la personne agressive, à faire appel à la hiérarchie, à traiter des réclamations) ;
- 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).

Des dispositifs de formation sont mis à la disposition des entreprises de la branche.

Une plaquette d’information sera élaborée et fera l’objet d’échanges au sein de la CPBP, 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 du réseau Banque populaire.

Les Banques populaires s’engagent à la remettre aux salariés pouvant être concernés par ce phénomène des incivilités, selon des modalités qui leur sont propres.

Article 2.3

Equipements

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

- dispositif d’alerte ;
- télésurveillance ;
- vidéoprotection (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 Banques populaires 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 (art. 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

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 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 chaque entreprise. Un enregistrement spécifique pourra être mis en place à cet effet ;
- 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 ;
- à 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 populaires 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’incivilités

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 Banques populaires 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.

Article 4

Evaluation 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 Banques populaires 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 sur les caractéristiques et les circonstances des incivilités, avec le CHSCT ou l’instance de représentation compétente.

Article 4.2

Information des institutions représentatives du personnel

Les Banques populaires 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 dans les meilleurs délais par l'employeur qui expose les circonstances de l'agression.

Article 5

Recensement et bilan d'application de l'accord

5.1. Recensement annuel

Les signataires procéderont annuellement à l'évaluation du phénomène des incivilités, notamment à partir de la fiche de recensement figurant, à titre informatif, à l'annexe I du présent accord.

5.2. Bilan triennal

Les partenaires sociaux, membres de la CPBP, conviennent de se réunir tous les 3 ans afin de :

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

Article 6

Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée à compter du 1^{er} janvier 2010.

Article 7

Champ d'application et entrée en vigueur

Les dispositions du présent accord s'appliquent aux entreprises du réseau des Banques populaires mentionné à l'article 5.1 de la loi n° 2009-715 du 18 juin 2009 précitée.

Le présent accord entrera en vigueur au lendemain du jour de son dépôt auprès des autorités compétentes et telles que prévues ci-après.

Article 8

Demande de révision et dénonciation

Tout signataire peut demander la révision du présent accord, conformément à l'article L. 2261-7 du code du travail. Cette demande doit être notifiée aux autres signataires par lettre recommandée, avec avis de réception. Cette lettre doit comporter les points concernés par la demande de révision et être accompagnée de propositions écrites.

Les négociations concernant cette demande devront s'ouvrir au plus tard dans un délai de 3 mois à compter de la réception de la demande de révision.

Le présent texte peut être dénoncé à tout moment par une des parties signataires, dans les conditions prévues à l'article L. 2261-9 du code du travail, sous respect d'un préavis de 3 mois. Ce préavis commence à courir le lendemain du jour du dépôt de la dénonciation auprès des services centraux du ministre chargé du travail.

Le présent accord est notifié par l'organe central à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans la branche Banque populaire.

Article 9

Dépôt de l'accord

Conformément aux dispositions prévues aux articles L. 2231-6, D. 2231-2 et D. 2231-3 du code du travail, le présent accord sera déposé par l'organe central en double exemplaire, dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique, auprès des services centraux du ministre chargé du travail.

Un exemplaire de ce texte sera également remis par l'organe central au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 18 mars 2010.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

BPCE.

Syndicats de salariés :

CFDT ;

CFTC ;

CGT ;

CGT-FO ;

SNB CFE-CGC.

ANNEXE I

FORMULAIRE COMMUN À LA BRANCHE BANQUE POPULAIRE

Recensement 2010 des incivilités et des violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle

	RÉPARTITION par Banque populaire		PAR SEXE		PAR FONCTIONS		PAR FORMES d'incivilités ⁽¹⁾		CIRCONSTANCES (si connues)		SUITES DONNÉES dont dépôts de plainte ⁽²⁾	
	Nbr.	%	Nbr.	%	Nbr.	%	Nbr.	%	Nbr.	%	Nbr.	%
Nombre d'incivilités												
BP Alpes												
BP Alsace												
BP Atlantique												
BP Bourgogne Franche-Comté												
Bred Banque populaire												
BP Centre Atlantique												
BP Côte d'Azur												
BP Loire Lyonnais												

	RÉPARTITION par Banque populaire		PAR SEXE		PAR FONCTIONS		PAR FORMES d'incivités ^(*)		CIRCONSTANCES (si connues)		SUITES DONNÉES dont dépôts de plainte ^(**)	
BP Lorraine Champagne												
BP Massif central												
BP Nord												
BP Occitane												
BP Ouest												
BP Provence Corse												
BP Rives Paris												
BP Sud												
BP Sud-Ouest												
BP Val de France												
CASDEN												
Crédit coopératif												
Femmes												

	RÉPARTITION par Banque populaire	PAR SEXE	PAR FONCTIONS	PAR FORMES d'incivilités ^(*)	CIRCONSTANCES (si connues)	SUITES DONNÉES dont dépôts de plainte ^(**)
Hommes						
Encadrement						
Chargé de clientèle						
Chargé d'accueil						
Autres membres du personnel en agence						
Collaborateurs plates-formes						
Collaborateurs fonctions sup- ports et B/O						
Injures et insultes ⁽¹⁾						
Menaces ⁽²⁾						
Agressions comportementales ⁽³⁾						
Agressions physiques légères ⁽⁴⁾						

	RÉPARTITION par Banque populaire		PAR SEXE		PAR FONCTIONS		PAR FORMES d'incivilités ⁽¹⁾		CIRCONSTANCES (si connues)		SUITES DONNÉES dont dépôts de plainte ^(**)	
Agressions physiques graves ⁽⁵⁾												
<p>(*) En cas de formes multiples d'incivilités, seule l'incivilité la plus grave est recensée.</p> <p>(**) Les suites pénales, lorsqu'elles seront connues, seront indiquées.</p> <p>(1) Agressions verbales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - injures (R. 621-2 du code pénal) ; - insultes (R. 624-4 et R. 132-77 du code pénal) ; - d'ordre général, racistes, discriminatoires. <p>(2) Menaces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>(3) Agressions comportementales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) ; - obstructions et séquestration (431-1 et 224-1 du code pénal). <p>(4) Sans arrêt de travail.</p> <p>(5) Avec arrêt de travail.</p>												