

Accord professionnel

CAISSE D'ÉPARGNE

Accord du 3 avril 2024

relatif aux incivilités et aux agressions subies
à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle

NOR : ASET2450411M

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

BPCE,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CFDT ;

SNE-CGC ;

SU UNSA,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

La généralisation des incivilités et des agressions affecte désormais la relation entre les personnes ; elle reflète largement la dégradation des comportements dans l'ensemble de la société. Ces incivilités et agressions ont des conséquences dommageables tant pour les salariés que pour les entreprises.

Dans les entreprises bancaires dont bon nombre de salariés sont en relation quotidienne avec le public, le développement de ce phénomène a mis en évidence la nécessité de se doter de dispositifs de prévention et d'assistance adaptés, notamment dans les sites situés en zone sensible qui font l'objet d'une attention toute particulière.

Dans cet environnement, les partenaires sociaux de la branche caisse d'épargne constatent l'intérêt de mettre à jour l'accord sur les incivilités et les violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle du 23 avril 2013.

C'est ainsi qu'ils considèrent indispensable d'identifier les contours des situations visées, notamment avec l'aide des acteurs de la prévention santé au travail dont la commission santé sécurité au travail, d'en mesurer la dimension et la fréquence dans les entreprises de la branche dont les activités placent leurs salariés en relation commerciale directe avec le public et notamment la clientèle.

Dans le même temps, les parties signataires ont souhaité actualiser les mesures susceptibles de prévenir ces situations, de protéger les salariés et de les assister lorsqu'ils ont été victimes d'incivilités ou d'agressions de la part de la clientèle.

Ainsi donc, le présent texte, qui s'inspire des dispositifs déjà mis en place et éprouvés dans le secteur bancaire, traduit la prise en compte des situations d'incivilités et d'agressions lors de la relation commerciale avec la clientèle applicable aux salariés (commerciaux ou non) concernés dans la branche caisse d'épargne.

Article 1^{er} | Champ d'application

Les dispositions du présent accord s'appliquent à l'ensemble des salariés des entreprises et organismes communs de la branche Caisses d'épargne ci-après dénommés entreprises.

Article 2 | Caractéristiques des incivilités et des agressions

Article 2.1 | Cadre et définitions

Entrent dans le champ de la présente démarche toutes les incivilités et agressions commises par la clientèle, sur le lieu de travail, dans les situations de mobilité, ou au travers des outils de communication qu'ils soient numériques ou non.

Les incivilités sont définies comme les violences exercées contre un salarié sur son lieu de travail ou tout autre lieu dans lequel il est amené à se rendre pour des motifs professionnels, par un ou plusieurs individus, et susceptibles de recevoir une qualification pénale de nature contraventionnelle.

Les agressions sont définies comme les violences exercées contre un salarié sur son lieu de travail ou tout autre lieu dans lequel il est amené à se rendre pour des motifs professionnels, par un ou plusieurs individus, et susceptibles de recevoir une qualification criminelle ou délictuelle en tant qu'atteinte contre les personnes au sens des articles 221-1 et suivants du code pénal ou contre les biens au sens des articles 311-1 et suivants du code pénal.

Article 2.2 | Formes de l'incivilité et de l'agression

Les incivilités et les agressions peuvent prendre la forme, de manière non exhaustive, des infractions pénales suivantes :

■ D'agressions verbales ou écrites :

- injures ;
- diffamations ;
- insultes :
 - d'ordre général ;
 - racistes ;
 - discriminatoires ;
- outrages sexistes ou sexuels ;
- toute menace à l'encontre du salarié ou de ses proches.

■ D'agressions comportementales :

- harcèlement ;
- chantage ;
- bruits et tapages injurieux ;
- destructions et dégradations ;
- obstruction et séquestration.

- D'agressions physiques :
 - violences volontaires ;
 - agressions sexuelles ;
 - atteintes volontaires à la vie.

Article 2.3 | Situations d'incivilités et d'agressions

Le présent accord concerne les incivilités et les agressions commises à l'encontre des salariés dans les situations suivantes :

- en face à face ;
- par téléphone ;
- par écrit ;
- à travers les outils numériques (mail ou réseaux sociaux professionnels et privés comprenant également les avis émis sur des plateformes d'information publique) ;
- lors des trajets domicile-travail ;
- en mission.

Article 2.4 | Éléments déclencheurs

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

- impossibilité 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, à l'accueil, pour obtenir un rendez-vous ou une information ;
- impossibilité de joindre un interlocuteur ;
- Panne ou dysfonctionnement des automates ;
- erreur de manipulation d'un automate ;
- information considérée comme insuffisante, peu claire, erronée ou réponse tardive ;
- saisie sur salaire ou avis à tiers détenteur ;
- suppression de service ;
- autre élément déclencheur.

Article 3 | Mesures de prévention

La banque et la finance sont essentielles pour l'économie nationale et jouent un rôle clé dans les différents aspects de la vie quotidienne. Elles évoluent dans un environnement commercial très concurrentiel et sont soumises aux fluctuations de l'économie. La proximité immédiate et permanente peut générer des situations de mécontentement. Il est donc essentiel de maintenir une relation réciproque de qualité entre les salariés et les clients en répondant à leurs besoins et attentes pour maintenir un bon niveau de satisfaction, tout en prenant en compte les phénomènes de société.

Sauf dans certains cas limités et sous réserve de la mise en œuvre de mesures organisationnelles, collectives et humaines visant à garantir leur protection, les salariés en contact direct avec la clientèle ne doivent pas se retrouver en situation d'isolement sur leur lieu de travail afin de ne pas se retrouver seul à gérer une situation conflictuelle.

Les parties signataires rappellent que l'élaboration de la politique commerciale (tarification, communication institutionnelle notamment...) doit être fondée sur une relation loyale et transparente avec la clientèle.

Les mesures suivantes (articles 3.1 à 3.3) contribuent à éviter que ces situations ne dégénèrent en incivilités, voire en agressions.

Article 3.1 | 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.

Politique de transparence (par exemple sur les procédures, les démarches à suivre en cas de réclamation, les délais à respecter, le coût des services, la prise de frais et les changements de gestionnaires de compte...).

Traitement et réponse, dans les meilleurs délais, des réclamations clientèle.

Information de la clientèle sur les changements d'horaire, notamment en cas de report de rendez-vous.

Article 3.2 | Information et formation des salariés

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

Ces salariés, y compris temporaires, bénéficient périodiquement d'une action de formation appropriée imputable au titre du plan de développement des compétences de l'entreprise.

Cette formation est, soit spécifique, soit 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 tous les nouveaux entrants y compris 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 à :

- adapter les comportements aux circonstances, ainsi qu'aux divers modes d'exercice d'activités incluant le travail à distance ;
- soutenir les salariés, par l'information ou l'accompagnement des nouveaux embauchés, par la formation continue y compris des managers.

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

Les programmes proposés au catalogue de formation du Campus BPCE s'adressent à trois types de publics :

- les nouveaux entrants, avec deux dispositifs complémentaires en e-learning et en présentiel permettant d'apprendre à identifier les agresseurs potentiels, les postures à tenir face à des incivilités ou des agressions, à utiliser la communication non violente et d'autres techniques de résolution de conflit et de revenir sur les bonnes pratiques. Ces dispositifs sont intégrés dans le parcours des nouveaux entrants et sont présentés dans un délai aussi restreint que possible dans le cadre de la prise de fonction en agence ;
- les managers, avec un dispositif en présentiel permettant de savoir réagir à une situation d'incivilité ou d'agression, d'intégrer ces éléments dans l'accueil des nouveaux salariés,

d'agir auprès d'un salarié à la suite d'un événement traumatique et de réaccueillir un salarié victime d'une incivilité ou d'une agression ;

- les salariés déjà en poste, avec une formation de rappel en présentiel, en agence ou en salle de formation, permettant de comprendre les différentes formes d'incivilités et d'agression, de partager leurs expériences et d'acquérir un langage commun sur le sujet, de créer une démarche collective pour gérer les incivilités et les agressions en équipe, de réguler son stress et ses émotions en cas d'agression, de trouver du soutien et de s'entraîner à gérer des situations de conflit.

Ces interventions pédagogiques peuvent s'appuyer sur des expériences de réalité virtuelle pour l'aspect mise en situation.

Une notice d'information numérique élaborée par le Groupe BPCE fait l'objet d'échanges au sein de la CPN, afin de rappeler les règles de base sur la conduite à tenir pour prévenir les incivilités et les mesures d'accompagnement possibles après un acte d'incivilité ou d'agression.

Elle est diffusée à l'ensemble des entreprises de la branche caisse d'épargne, qui peuvent la personnaliser.

Ces entreprises s'engagent à la mettre à disposition à de l'ensemble des salariés notamment par la mise en ligne sur le portail de l'entreprise.

Les parties signataires mettent en évidence l'intérêt des moments collectifs d'information, au sein de l'unité de travail notamment.

Article 3.3 | Équipements

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

- dispositif d'alerte en agence, à distance et en mission ;
- télésurveillance ;
- vidéo protection (équipement installé pour filmer les clients afin de prévenir ou de témoigner d'actes d'incivilités intégrant éventuellement la possibilité d'un retour sur écran visible par le client) ;
- enregistrement possible, dans le respect des règles applicables, des communications téléphoniques avec la clientèle sur les plates-formes téléphoniques ainsi que sur les e-agences.

L'expérience démontre que des dispositifs d'accueil et une signalétique adaptée contribuent à désamorcer une situation conflictuelle potentiellement agressive. Le fait qu'un salarié ait la possibilité de déclencher une alerte peut avoir un effet dissuasif, de même s'agissant des autres dispositifs.

Article 4 | Dispositifs d'assistance

Article 4.1 | Mesures d'accompagnement des salariés victimes

Les parties signataires rappellent l'importance de la mission confiée par la loi au CSE dans son rôle de contribution à la protection de la santé et de la sécurité des salariés.

Elles expriment la volonté commune d'apporter un soutien aux salariés ayant subi des incivilités ou des agressions de manière directe ou indirecte. 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 prévoient, notamment, que :

- chaque incident donne lieu à signalement suivant une procédure et un outil commun à toutes les entreprises. Systématiquement, les déclarations sont analysées et font l'objet de mesures adaptées. Les systèmes de déclaration doivent être simples et rapides ;

- les incivilités ou agressions entraînant des lésions physiques ou psychologiques donnent lieu à une déclaration d'accident du travail ;
- des mesures d'accompagnement sont proposées par l'entreprise au salarié, victime ou témoin d'incivilité ou agression : accompagnement médical, social, soutien managérial, suivi psychologique ;
- 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 ou l'incivilité dont il a été victime, bénéficie à sa demande de conseils juridiques donnés par le 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. La domiciliation du salarié plaignant à son adresse professionnelle est privilégiée dès lors que cela est possible ;
- pour les salariés victimes d'agressions ou d'incivilités les plus graves (violences physiques, menaces de mort, chantage, harcèlement, injures discriminatoires) un accompagnement au dépôt de plainte directement auprès du procureur de la république par l'intermédiaire d'un avocat peut être proposé par l'entreprise.

Des mesures d'accompagnement en gestion des ressources humaines sont également mises en œuvre : les entreprises s'engagent à étudier en priorité la demande de mobilité d'un salarié ayant subi des incivilités ;

- l'entreprise peut être amenée à porter plainte si elle subit, à la suite d'un acte d'incivilité ou d'agression commis à l'encontre d'un de ses salariés, un préjudice direct ou indirect ;
- les mesures d'accompagnement, prévues au présent article, sont intégralement prises en charge par l'entreprise.

L'ensemble des informations et process est disponible sur l'intranet de l'entreprise (procédures, contacts...).

Article 4.2 | Dispositifs de traitement commercial des clients auteurs d'actes d'incivilités et d'agressions

En fonction de la gravité des faits, des mesures sont prises à l'encontre des auteurs d'actes d'incivilités ou d'agressions, quels qu'ils soient, afin de soutenir le salarié et réduire le risque de récidive.

Au regard de l'incivilité ou de l'agression constatée, 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, transfert de compte voire cessation de la relation commerciale.

Article 5 | Évaluation des incivilités et des agressions

Considérant qu'il est important et cohérent d'opérer un diagnostic des incivilités et agressions. Les entreprises procèdent au moins une fois par an à leur recensement et leur analyse afin d'en mesurer l'ampleur, d'en appréhender les caractéristiques, les circonstances et d'en rechercher les mesures de prévention adéquates.

Afin de disposer d'une cohérence au plan de la branche et d'une parfaite lisibilité de ces phénomènes, les entreprises utiliseront dès que possible l'outil commun à disposition.

Article 6 | Information des institutions représentatives du personnel

Les résultats de cette analyse, le dispositif de prévention mis en place ainsi que les actions de formation réalisées sont présentés annuellement (*a minima*) au cours d'une réunion ordinaire du CSE.

En cas d'agression physique grave ou de menaces graves quelle qu'en soit leur forme, pouvant porter atteinte à la santé mentale, le CSE est informé dans les meilleurs délais par l'employeur qui expose les circonstances de cette agression.

Article 7 | Recensement au sein de la branche et bilan d'application de l'accord

Article 7.1 | Recensement annuel

Les signataires procèderont annuellement à l'évaluation des incivilités et agressions.

Article 7.2 | Bilan triennal

Les partenaires sociaux, membres de la CPN, conviennent de se réunir tous les trois ans afin :

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

Article 8 | Durée de l'accord et entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

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

Article 9 | 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 accusé 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 Caisse d'épargne.

Article 10 | 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 exemplaires, 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 3 avril 2024.

(Suivent les signatures.)