

Accord sur les incivilités et les violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle du 23.04.13

Préambule

La généralisation des incivilités et violences affecte désormais la relation entre les personnes ; elle reflète largement la dégradation des comportements dans l'ensemble de la Société.

Dans les entreprises bancaires dont bon nombre de salariés est 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.

Dans cet environnement, et observant l'absence de dispositif de branche applicable, les partenaires sociaux de la branche Caisse d'épargne constatent l'intérêt de mettre en place par accord collectif un dispositif adapté.

C'est ainsi qu'ils considèrent indispensable d'identifier les contours des situations visées, 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 mettre en place les mesures susceptibles de prévenir ces situations, de protéger les salariés et de les assister lorsqu'ils ont été victimes d'incivilités ou de violences de la part de la clientèle.

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

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent accord s'appliquent à l'ensemble des salariés des entreprises du réseau des Caisses d'épargne ainsi qu'à leurs organismes communs, ci-après dénommés entreprises.

ARTICLE 2 - CARACTÉRISTIQUES DES INCIVILITÉS

➤ Article 2-1 – Cadre et définitions

Entrent dans le champ de la présente démarche 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), quel que soit le lieu.

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 2 - 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,
 - ☞ sexistes,
 - ☞ 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 2 - 3 - Eléments déclencheurs

Les incivilités 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-arrêt sur le compte ;
- suppression de service ;
-

ARTICLE 3 - 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 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 violences.

➤ **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, 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.
- ☞ Information de la clientèle sur les changements d'horaire.

➤ **Article 3 - 2 - Information et formation du personnel**

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 bénéficient périodiquement d'une action de formation appropriée imputable au titre du Plan de formation 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 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 (par exemple : typologie des situations rencontrées, conduite à tenir
- 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 bancaire 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'un acte d'incivilité ou de violence (attitude à adopter – insuffler un esprit de solidarité : soutien, témoignages etc...).

Des dispositifs de formation sont mis à la disposition des entreprises de la branche, lesquelles veilleront, dans la mise en œuvre des mesures, à cibler prioritairement les agences les plus exposées.

Une plaquette d'information élaborée par l'organe central 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 de violence.

Elle est mise à la disposition des entreprises de la branche Caisse d'épargne.

Ces entreprises s'engagent à la remettre à l'ensemble des salariés pouvant être concernés par ce phénomène des incivilités, selon des modalités qui leur sont propres.

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

➤ **Article 3 - 3 - Equipements**

Un certain nombre de dispositifs contribueront 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 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.

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 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 ayant subi des incivilités**

Les parties signataires rappellent l'importance de la mission confiée par la loi au CHSCT et son rôle dans la 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. 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 par le salarié, suivant une procédure propre à chaque entreprise qui devra viser un recensement exhaustif. Un enregistrement spécifique pourra être mis en place à cet effet. Les systèmes de déclaration doivent être simples et rapides.
- 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. Ces mesures peuvent prendre la forme d'un accompagnement médical, social, soutien hiérarchique, suivi psychologique, proposition de jours de repos rémunérés 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 entreprises s'engagent à étudier attentivement la demande de mobilité d'un salarié, ayant subi des incivilités.
- 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 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**

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 récurrence.

Au regard de l'incivilité 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 pouvant aller jusqu'à la cessation de la relation commerciale.

ARTICLE 5 - ÉVALUATION DES INCIVILITÉS

Considérant qu'il est 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 au moins une fois par an à un recensement des incivilités et à leur analyse.

Les entreprises utiliseront l'outil commun lorsqu'il sera mis à leur disposition.

ARTICLE 6 - INFORMATION DES INSTITUTIONS REPRESENTATIVES 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 CHSCT.

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 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 procéderont annuellement à l'évaluation du phénomène des incivilités.

➤ **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 ENTREE 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 - DEPOT 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.

Accord conclu à Paris entre

d'une part,

BPCE

et, d'autre part,

le syndicat CFDT
le syndicat CFTC
le syndicat SNE CGC