

## BRANCHE BANQUE POPULAIRE

### Accord sur les incivilités et les agressions subies à l'occasion des relations avec la clientèle

#### Préambule

Conscients de l'importance du phénomène des incivilités et des agressions subies à l'occasion des relations 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 agressions émanant du contact avec la clientèle, en date du 16 décembre 2009.

En effet, ces incivilités et agressions entraînent une dégradation des conditions de travail des salariés, en particulier de ceux qui sont en relation quotidienne avec le public. Ces incivilités et agressions peuvent en outre avoir des conséquences graves sur l'intégrité physique et mentale des salariés qui en sont victimes.

Les partenaires sociaux constatent l'émergence et le développement de nouvelles formes d'incivilités et d'agressions via les outils de communication numérique. Ils offrent en conséquence un potentiel démultiplié de diffusion et d'exposition notamment à travers l'anonymat des auteurs, les mises en copie, la traçabilité, la « viralité » et l'exposition sur les réseaux sociaux.

Ils considèrent cependant qu'il est important que les Directions des Banques Populaires jouent pleinement leur rôle pour prévenir, 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.

Le secteur bancaire a réalisé un important travail d'évaluation de la portée du phénomène, de recensement des mesures de prévention, d'appréciation 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 - CARACTÉRISTIQUES DES INCIVILITÉS ET AGRESSIONS**

##### **Article 1 -1 - Cadre et définitions**

Entrent dans le champ de la démarche paritaire toutes les incivilités et agressions commises par la clientèle, tant sur le lieu de travail que dans les situations en mobilité ou au travers des outils de communication numérique.

On définit les incivilités 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.

Conformément à l'accord de branche Banque Populaire relatif à la sécurité du personnel des agences bancaires du 24 Juin 2022, on définit les agressions 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 1 - 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,
- toute menace à l'encontre du salarié ou de ses proches
- outrages sexistes ou sexuels

### **• d'agressions comportementales :**

- harcèlement et cyberharcèlement moral ou sexuel,
- chantage,
- bruits et tapages injurieux,
- destructions et dégradations,
- obstruction et séquestration

### **• d'agressions physiques :**

- violences volontaires,
- agressions sexuelles
- atteintes volontaires à la vie

## **Article 1 – 3 – Situations d'incivilités**

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 ;
- A 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 1 - 4 - Eléments déclencheurs**

Les incivilités et les agressions ont des origines multiples, procédant notamment de situations de désaccord, et peuvent se produire à différentes occasions de la relation 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 sur salaire ou avis à tiers détenteur ;
- suppression d'un service ;
- Autre élément déclencheur

## **ARTICLE 2 - MESURES DE VIGILANCE ET 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. Cependant, étant donné qu'elles sont en contact direct permanent avec le public, il est possible que des situations de mécontentement surviennent. Il est donc essentiel de maintenir une relation de qualité avec 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.

En cohérence avec les dispositions de l'accord relatif à la sécurité du personnel des agences bancaires du 24 Juin 2022, les conditions d'exploitation des agences excluent toute situation d'isolement en dehors des cas limitatifs expressément prévus par le texte.

Les mesures suivantes (articles 2-1 à 2-3) contribuent à éviter que ces situations ne dégénèrent en incivilités, voire en agression.

Enfin, au-delà des incidents sanctionnables pénalement, les incivilités dégradent la relation clientèle et doivent faire l'objet d'une vigilance préventive afin d'éviter toute dérive répréhensible.

### **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 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 / développement des compétences de l'entreprise.

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 « 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 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 et par la formation continue.

L'information et la formation des salariés peuvent également consister en l'acquisition de techniques leur permettant d'appréhender tout type de situation potentiellement conflictuelle voire agressive.

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 ;
- 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 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 en agence, à distance et en mission,
- 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 plateformes 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 peuvent revêtir plus ou moins d'importance et peuvent être adaptées selon les conditions concrètes d'organisation des entités en relation avec la clientèle, notamment à travers le DUERP et le PAPRIACT.

Enfin, la veille et l'assistance en cas d'incivilité ou d'agression nominative en ligne permet de sauvegarder la réputation numérique de l'entreprise et des salariés.

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

### **Article 3 - 1 - Mesures d'accompagnement des salariés victimes**

Les Partenaires sociaux expriment la volonté commune d'apporter un soutien aux salariés ayant subi des incivilités de manière directe ou indirecte. Dans cette optique, des procédures écrites sont mises en place et les mesures d'accompagnement qui en découlent sont régulièrement portées à la connaissance des salariés. Elles stipulent, notamment, que :

- Chaque incident donne lieu à signalement et doit pouvoir être déclaré suivant une procédure et un outil communs à toutes les entreprises. Systématiquement, les déclarations sont analysées et font l'objet de mesures adaptées.
- 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 au salarié par l'entreprise : accompagnement médical, social, soutien managérial, suivi psychologique. Plusieurs

acteurs peuvent aider le salarié dans ses démarches et notamment la DRH, la Direction de la Sécurité et la médecine du travail.

- 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 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. Dans la mesure du possible, la domiciliation du salarié plaignant à son adresse professionnelle est privilégiée.
- Pour les salariés victimes des 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 Banques Populaires s'engagent à étudier attentivement la demande de mobilité d'un salarié, ayant subi des incivilités, au regard des postes disponibles.
- Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, l'entreprise est incitée 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 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 récurrence.

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
- transfert du compte,
- cessation de la relation commerciale.

## **ARTICLE 4 - ÉVALUATION DES INCIVILITÉS ET AGRESSIONS**

### **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 CSE.

#### **Article 4 -2 - Information des institutions représentatives du personnel**

Les Banques Populaires s'engagent à informer le CSE, lors de la réunion périodique ordinaire, des incivilités et agressions dont ont été victimes leurs collaborateurs et annuellement à communiquer, lors d'une réunion du CSE, le recensement global de ces incivilités et agressions, 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 CSE 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 dans le cadre d'une commission technique bi-branche commune avec la branche des Caisses d'Epargne.

#### **5 -2 - Bilan triennal**

Les partenaires sociaux, membres de la CPBP, 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 6 - DURÉE DE L'ACCORD**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée à compter du 15/03/2024.

### **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-I 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 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 Banque Populaire.

## **ARTICLE 9 – DÉPÔT ET PUBLICITE DE L'ACCORD**

Le présent accord est notifié par BPCE à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans la Branche Banque Populaire.

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 BPCE en double exemplaires auprès des services centraux du Ministre chargé du travail.

Un exemplaire de ce texte sera également remis par BPCE au secrétariat greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris.

Fait à Paris, le 15 Mars 2024,

Pour BPCE

Pour la CFTC

Pour le SNB / CFE-CGC