

ACCORD DU 25 février 2016
SUR LES INCIVILITES AU SEIN DES CAISSES
REGIONALES DE CREDIT AGRICOLE

Entre les soussignés :

La Fédération Nationale du Crédit Agricole,
représentée par M. DELORME,

d'une part,

Les Organisations syndicales ci-après :

.Fédération Générale Agroalimentaire (C.F.D.T.)
représentée par M. Emmanuel Silette

.Fédération CFTC de l'Agriculture (C.F.T.C-AGRI)
représentée par M. Christine DUCIEL

.Syndicat National de l'Entreprise Crédit Agricole (S.N.E.C.A- C.F.E – C.G.C)
représenté par M. Didier DURIEUX

.Fédération des Employés et Cadres (F.O.)
représentée par M. RINGERS Philippe

.Fédération C.G.T des Syndicats du Personnel de la Banque et de l'Assurance
(F.S.P.B.A.)
représentée par M.

.Union des Syndicats de Salariés du Crédit Agricole Mutuel (S.U.D-C.A.M.)
représentée par M. Jean-Yves SALVAT

D'autre part,

CD 9 CA DD PR JD

PREAMBULE

Conscients de l'importance des incivilités pour les Caisses régionales dont l'activité principale est basée sur la relation commerciale avec la clientèle, et de leurs impacts sur les conditions de travail des salariés, les partenaires sociaux ont conclu le 30 novembre 2007, un accord sur les conditions de travail (dit volets 1 à 4) prévoyant des mesures préventives et curatives pour gérer les conséquences de ce phénomène pouvant avoir des conséquences graves sur l'intégrité physique et la santé des salariés et ont acté dans cet accord, leur engagement à suivre des indicateurs chiffrés pour mesurer l'évolution dans le temps de ces incivilités.

Si la mise en œuvre effective de relations clients construites sur la confiance et le respect entre clients et salariés, ainsi que les travaux conduits par les Caisses régionales pour mieux intégrer la réalité du travail et les besoins clients dans leurs choix d'organisation et de fonctionnement ont pour objectif d'améliorer préventivement la situation, les partenaires sociaux reconnaissent qu'il est nécessaire de poursuivre les efforts afin que soit prise en charge dans la durée, la question des incivilités, phénomène sociétal, dont les éléments déclencheurs sont généralement indépendants de la volonté des salariés.

Compte tenu du nouvel accord sur les conditions de travail signé le 24 juillet 2015, les partenaires sociaux ont décidé de maintenir un accord consacré aux incivilités dans la continuité du premier accord signé le 30 novembre 2007.

Cet accord vise à définir la notion d'incivilités, recenser les mesures de prévention, les dispositifs d'accompagnement des salariés ainsi que les dispositifs de suivi des incivilités au plan national.

Article 1. Définition et caractéristiques des incivilités

1.1. Définition

Entrent dans le champ du présent accord, les incivilités et actes de violences commis par la clientèle à l'occasion des relations commerciales, lorsque le client et le salarié sont face à face ou à distance (par téléphone, Visio ou par écrit 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 codes de base de la communication interpersonnelle 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.

1.2. Forme des incivilités

Les actes d'incivilités seront recensés autour des 3 types suivants définis par le droit pénal.

- **Les agressions verbales** se caractérisent par des actes d'injures ou de menaces. Globalement, une injure est une parole offensante adressée à une personne dans le but de la blesser délibérément, en cherchant à l'atteindre dans son honneur et sa dignité. Le Code pénal (CP) prévoit deux types d'injures, des injures d'ordre général régies par l'article R.621-2, et des injures d'ordre racial, homophobe, religieux définies selon les articles R.624-4 et 222.18.
 - Par ailleurs, on distingue trois catégories de menaces, des menaces de mort sans ou sous conditions (art 222-17 et 222-18 du CP), des menaces de violence

CM
SA DD PR JTD

(art 623-1 du CP), des menaces de dégradations (R.631-1, R.634-1, 322-12 et 322-13 du CP).

- **Les agressions comportementales** se déterminent par des actes de harcèlement (art 222-33-2, 222-16 et 226-4 du CP), de chantage (art 312-10 et 312-11), bruits et tapages injurieux (art 623-2 du CP), destructions et dégradations (art 322-1, R.635-1 du CP) et obstruction (art 431-1 du CP).
- **Les agressions physiques** se définissent par des actes de violences légères (art R.625-3, R.625-1 et R.624-1 du CP), de coups et blessures avec la notion d'intention (art R.625-3, R.625-1, R.624-1, 222-11, 222-10, 222-9, 222-13, 222-12 du CP).

Article 2. Mesures de prévention des actes d'incivilités

L'activité bancaire et financière s'inscrit dans un cadre commercial, où les contraintes réglementaires (en matière de conformité, de protection des consommateurs, de lutte anti-blanchiment) pesant sur les Banques se sont renforcées, impactant encore davantage les clients. Comme dans toute relation avec le public, des situations de mécontentement et de difficultés relationnelles peuvent se présenter.

Les mesures évoquées dans les articles ci-après contribuent à éviter que ces situations ne dégèrent en incivilités, voire en violences.

Les Caisses régionales mettront en œuvre des dispositifs de prévention des incivilités tels que :

- Dispositif de déclaration accessible à tous les salariés et facilitant la remontée des incidents
- Mise en place de démarches d'analyse et de résolution des éléments déclencheurs des incivilités
- Recensement et analyse des bonnes pratiques identifiées dans les différents services (services contentieux, service qualité, agence, ...)
- Diffusion de méthodes de contournement vis-à-vis de l'agressivité (comportements à privilégier lors d'attitudes anormales des clients, plaquettes d'information et contenus spécifiques mises à disposition ou accessibles sur intranet, réunion d'échanges au sein des unités, ...)
- Formation en présentiel et/ou en e-learning, des salariés et des managers afin de permettre aux salariés d'adapter leurs comportements aux circonstances. Ces formations font partie des formations obligatoires pour les nouveaux embauchés et les salariés affectés sur des métiers de relation clientèle, y compris dans les services du Siège, dans le cadre de mobilités. En complément, elles sont accessibles à la demande du salarié ou du management pour toute situation particulière
- Aménagement d'espaces clients conviviaux et confidentiels
- Dispositifs d'alerte et de télésurveillance
- Communication client en agence (rappel des règles de courtoisie diffusées en PLV par exemple)
- etc...

CM
\$ E) DS PR

Article 3 : Dispositifs d'accompagnement

3.1. Mesures d'accompagnement à destination des salariés suite à des actes d'incivilités

Au-delà de l'accompagnement managérial mis en place et de l'appui des Directions Ressources Humaines, les Caisses régionales s'engagent à mettre en place des processus d'accompagnement adaptés aux différentes situations tels que :

- **Appui médical** : recours à un médecin, déclaration d'accident du travail auprès de la MSA en fonction de la nature de l'agression (en particulier en cas d'agressions physiques ou autres agressions graves, pour préserver les intérêts des salariés), recours à des cellules d'appui psychologique...
- **Appui juridique** : dépôt de plainte, prise en charge des frais inhérents aux procédures engagées, recherche d'avocats...

3.2. Mesures à destination des clients (auteurs d'actes d'incivilités)

Si les salariés sont formés et accompagnés pour assurer le meilleur service à la clientèle, les Caisses régionales attendent de leurs clients qu'ils se comportent de manière respectueuse avec leurs salariés.

Dans le cas d'incivilités graves, notamment en cas de récidive, ou d'actes de violence, les directions générales se réservent le droit de clore les comptes du client concerné.

Article 4. Suivi national des incivilités

Les parties signataires, soucieuses d'appréhender le niveau et les tendances d'évolution des actes d'incivilités, conviennent qu'un suivi national de ces actes et des dispositifs de prévention mis en place, sera réalisé chaque année au niveau de la Branche. Il fera l'objet d'un échange lors d'une réunion de la Commission nationale de négociation, avec toutes les organisations syndicales siégeant dans cette instance, à partir des éléments d'analyse présentés, notamment au niveau des éléments déclencheurs. Ce suivi national sera alimenté par les suivis locaux réalisés en Caisses régionales, présentés annuellement aux CHSCT.

A cette occasion, un bilan des vols à main armée sera également effectué.

Article 5. Application et durée de l'accord

Le présent accord est applicable du 1er janvier 2016 jusqu'au 31 décembre 2020, date à laquelle il cesse de plein droit de produire ses effets.

Toutefois les parties signataires pourront convenir de la reconduction expresse de l'accord. A cet effet, elles conviennent de se réunir, au plus tard le 30 septembre 2020, pour décider de cette éventuelle reconduction et de ses modalités. Pendant sa durée d'application, la révision partielle ou totale du présent accord pourra être demandée notamment en cas d'évolution des textes législatifs et réglementaires, ou de nécessité d'adaptations sur la mise en œuvre des nouveaux dispositifs.

Fait à Paris le 25 février 2016



Pour la Fédération Nationale du Crédit Agricole :



Pour les Organisations syndicales :

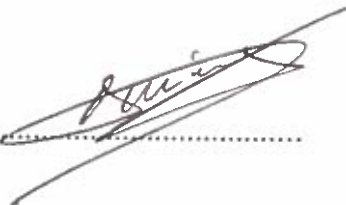
C.F.D.T.



C.F.T.C-AGRI.



S.N.E.C.A.- C.G.C.



F.O.



C.G.T.

S.U.D - C.A.M.

J.J. SALVAT

