



Le 10 juillet 2007

**ACCORD RELATIF AU PHENOMENE DES INCIVILITES
ET DES VIOLENCES EMANANT DE LA CLIENTELE**

- Entre LCL Le CREDIT LYONNAIS
 Représenté par Anne BROCHES
 Directrice des Ressources Humaines
- Et
- La C.F.D.T.
Représentée par Gérard STOFFEL
Délégué Syndical National

 - La C.F.T.C.
Représentée par Bernard LEGER
Délégué Syndical National

 - La C.G.T.
Représentée par Claude MOLL
Délégué Syndical National

 - F.O.
Représentée par Philippe KERNIVINEN
Délégué Syndical National

 - Le S.N.B.
Représenté par Michel MARTIN
Délégué Syndical National

Préambule

Au sein de la profession bancaire, les phénomènes de violences se sont, jusqu'à une période récente, essentiellement manifestés au travers des agressions à main armée et hold up dans les agences. Depuis de nombreuses années, la profession poursuit en la matière une politique de sécurité des personnes et des biens volontariste et structurée.

Aujourd'hui, on constate l'émergence d'une nouvelle forme de violence, celle des incivilités de la clientèle à l'encontre des salariés, qui s'inscrit dans un contexte de dégradation générale des comportements dans la société. La profession bancaire, comme bon nombre d'activités de services essentiellement tournées vers la relation clientèle, est de plus en plus confrontée à ce phénomène, qui est néanmoins difficile à appréhender faute de données quantitatives et qualitatives précises.

Les incivilités et les actes de violence entraînent une dégradation des conditions de travail des salariés en relation quotidienne avec le public et peuvent avoir, en outre, des conséquences sur l'intégrité physique et psychique des salariés qui en sont victimes.

Aussi, la profession, au travers de l'accord de branche signé avec les 5 fédérations syndicales le 15 novembre 2006, s'est engagée dans une démarche visant à prendre en compte ce phénomène et à engager des actions pour une meilleure prévention des incivilités et un véritable accompagnement des salariés qui en sont l'objet.

Les parties signataires du présent accord souhaitent mettre en œuvre cette démarche de manière concrète et concertée, afin d'une part de réellement prendre la mesure du phénomène des incivilités et d'en suivre l'évolution, d'autre part d'agir en vue de les réduire et d'en atténuer les répercussions pour les salariés.

ARTICLE liminaire : Champ d'application

Entrent dans le champ d'application du présent accord les incivilités et les actes de violences, ci-après dénommés « Incivilités » dans le cadre du présent accord, commis par la clientèle à l'occasion des relations commerciales avec un salarié LCL, à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux de LCL, directement (face à face) ou à distance (par téléphone ou par écrit).

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 morale ou physique des personnes ; elle constitue un fait susceptible d'être réprimé sur un plan pénal.

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)
 - o D'ordre général
 - o Raciales
 - o Homophobes
- *Menaces*
 - o 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* (431-1 du Code pénal)
- **d'agressions physiques :**
 - *Violences légères* (Articles R.625-3, R.625-1 et R.624-1 du Code pénal)
 - *Coups et blessures volontaires* (Notion d'intention)
Articles R.625-3, R.625-1 et R.624-1 du Code pénal
Articles 222-11, 222-10, 222-9, 222-13, 222-12 du Code pénal
 - *Homicides*

ARTICLE 1 : MESURES DE PREVENTION

L'activité bancaire s'inscrit dans un cadre commercial et, comme dans toute relation avec le public, des situations susceptibles d'entraîner des mécontentements et des difficultés relationnelles peuvent se présenter.

Si certaines situations de mécontentement ne peuvent être évitées (refus de décaisser, saisie-arrêt sur le compte par exemple), d'autres peuvent être réduites ou évitées, ce qui s'inscrit dans la démarche générale d'amélioration de la qualité du service à la clientèle engagée par LCL.

Des mesures de prévention doivent en tout état de cause être prises, afin d'éviter que les situations de mécontentement de la clientèle, quelle qu'en soit la cause, ne dérivent vers des propos ou attitudes incivils, voire vers des violences physiques.

Ces mesures passent notamment par une politique de respect et d'information de la clientèle, ainsi que par une formation du personnel LCL pour l'aider à gérer ce type d'incident.

ARTICLE 1-1 : LE RESPECT ET L'INFORMATION DU CLIENT

Dans le cadre de la démarche d'amélioration constante de la qualité de ses services et de l'accueil à sa clientèle, il appartient notamment à LCL :

- d'apporter au client une information claire, transparente et complète sur les produits et services et leur tarification,
- d'être attentif à la mise à jour des données personnelles du client, afin de pouvoir le contacter facilement,
- d'apporter un traitement attentif aux réclamations de la clientèle, que ce soit directement en agence, au sein du service « relations clientèle » ou par le médiateur,
- de veiller à vendre au client des produits adaptés à ses attentes et à son profil patrimonial.

ARTICLE 1-2 : INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL

Le parcours de formation « prise de poste » des collaborateurs en contact avec la clientèle, outre le rappel des règles en matière d'accueil - en insistant sur le comportemental sans pour autant exclure l'environnemental - sera complété d'un contenu pédagogique relatif au phénomène des Incivilités, dont l'objectif sera :

- de les informer sur les principales sources de mécontentement,
- de leur enseigner les bonnes attitudes à adopter ainsi que les comportements à proscrire, les techniques de communication à utiliser, en s'appuyant sur des exemples concrets,
- de leur montrer comment prendre en charge un client mécontent en l'orientant vers le directeur d'agence ou vers un conseiller plus expérimenté.

La formation aura également pour finalité de porter à la connaissance de chaque collaborateur l'ensemble du dispositif mis en place à la suite d'une agression verbale, comportementale ou physique, décrit à l'article 2 du présent accord.

Le parcours de prise de poste des managers (DGA et DA) comportera une sensibilisation à la problématique des Incivilités et au rôle du manager vis à vis des collaborateurs qui en sont l'objet.

Par ailleurs, chaque Directeur d'Agence procédera, dans les semaines suivant la mise en œuvre du présent accord, à une réunion d'information des membres de son équipe sur les Incivilités et le dispositif d'accompagnement mis en place dans le cadre du présent accord.

ARTICLE 2 : LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

Il est décidé de mettre en place une procédure uniforme et systématique comportant un certain nombre d'actions à engager à la suite d'Incivilités, dans le même esprit que le dispositif existant en matière de hold up.

ARTICLE 2-1 : MESURES PRISES APRES L'INCIDENT

2.1.1. Mesures d'urgence

Le directeur d'agence met en œuvre tout ou partie des mesures immédiates possibles, en fonction de la situation et de la gravité des faits (appel au médecin, intervention des forces de l'ordre, mise en place d'un gardiennage, fermeture de l'agence...)

2.1.2. Aide sociale, médicale et psychologique

Le service social central est avisé de chaque agression par le collaborateur au moyen d'une 'déclaration médico-sociale'.

Le service social transmet l'information au médecin délégué et à l'assistant(e) social(e) du secteur concerné. Ces derniers prennent contact avec le salarié victime de l'Incivilité pour savoir s'il a besoin d'aide ou d'information.

Ainsi, la victime de l'agression bénéficie, dans tous les cas, des conseils et de l'aide de l'assistant(e) social(e) et, si nécessaire, d'un suivi médical.

De plus, la victime bénéficie, dans les cas les plus graves, du dispositif de soutien psychologique prévu en cas d'agressions à main armée.

Le salarié qui souhaite une assistance immédiate ou qui souhaite obtenir des renseignements sur le dispositif d'accompagnement aux victimes peut appeler directement le service social central, dont les coordonnées seront affichées dans chaque agence. Suite à son appel, il est mis en contact ou rappelé dans les meilleurs délais par un(e) assistant(e) social(e).

Par ailleurs, des informations seront également mises en ligne sur le site Intranet de la BAP « doc en ligne ». Seront notamment consultables sur ce site :

- les coordonnées du service social central,
- des informations sur le dispositif d'accompagnement des victimes,
- un tableau synthétique des sanctions pénales encourues par les auteurs d'Incivilités, selon le type d'infraction.

2.1.3. Déclaration d'accident de travail

Le Directeur d'agence établit systématiquement une déclaration d'accident du travail dans les cas suivants:

- en cas d'agression physique,
- après toute agression verbale ou comportementale visant directement l'intégrité corporelle du collaborateur,
- lorsque le choc psychologique manifestement subi par la victime justifie naturellement cette démarche (tremblements, 'crise de nerfs', malaise ...)

Une déclaration d'accident de travail peut également être établie par LCL à l'initiative du directeur d'agence ou à la demande de la victime dans les autres cas.

2.1.4 : Mesures à l'encontre de l'auteur de l'Incivilité

LCL attend de ses clients qu'ils se comportent avec respect à l'égard de ses collaborateurs.

Dans les cas où une Incivilité grave ou un acte de violence est commis et / ou en cas de récidive, une lettre-type est donc adressée par LCL au client auteur de l'Incivilité au sujet de son comportement, lui enjoignant d'adopter dorénavant une attitude irréprochable et précisant qu'il s'expose à d'éventuelles poursuites pénales. LCL se réserve le droit par ailleurs, lorsque la situation le permet, soit de clore les comptes du client, soit de transférer d'office ses comptes dans une autre agence.

En fonction de la gravité des faits, la lettre est à la signature du Directeur d'Agence, du Directeur de Groupe d'Agences, voire du Directeur Régional.

ARTICLE 2-2 : SUITES PENALES

2.2.1. Généralités

Il apparaît important d'accompagner les salariés souhaitant engager des démarches pénales, en leur apportant un appui sur la procédure à engager et pendant le déroulement de cette dernière lorsqu'elle est en cours.

Le tableau des Incivilités et des infractions pénales qui y sont associées sera mis à la disposition de chaque agence dans le livre de la sécurité.

En outre, le collaborateur qui souhaite porter plainte peut se faire renseigner par l'assistant(e) social(e) sur les démarches à accomplir.

2.2.2. Incivilités graves

Le collaborateur souhaitant porter plainte bénéficie également de l'appui de la Direction des Affaires Juridiques de LCL dans les cas les plus graves, c'est-à-dire en cas de :

- violences physiques,
- menaces graves (menaces de mort, menaces répétées, harcèlement, ...)
- injures à caractère raciste, sexiste ou homophobe,

étant précisé que la Direction des Affaires Juridiques informera le collaborateur des modalités et des conditions de son dépôt de plainte.

Le Directeur Régional veille à ce que le collaborateur soit toujours accompagné, lors du dépôt de plainte, par un responsable de LCL.

Les éventuels frais de procédure et d'avocat (lequel sera désigné par la Direction des Affaires Juridiques en accord avec le collaborateur) sont pris en charge par LCL.

Par ailleurs, afin de soutenir son salarié, LCL s'associera systématiquement à la plainte déposée par le salarié victime de l'Incivilité grave ou de l'agression, si LCL peut invoquer un préjudice personnel (arrêt de travail, dommages aux biens ...) sans lequel l'action pénale de LCL serait rejetée par les autorités judiciaires.

ARTICLE 3 : RECENSEMENT ET ANALYSE

Afin d'opérer un diagnostic du phénomène des Incivilités (en mesurer l'ampleur, en appréhender les caractéristiques), et d'évaluer sur la durée les effets de la politique de prévention mise en œuvre, une procédure de remontée d'informations est mise en place pour permettre un recensement et une analyse des Incivilités.

Le directeur d'agence informe le Directeur Régional des phénomènes d'Incivilités rencontrés dans son agence par l'envoi systématique d'un 'compte rendu d'Incivilités'. Ce compte rendu d'Incivilités est transmis :

- au secrétaire du CHSCT,
- à la ligne métier Sécurité, chargée de la centralisation et du traitement des informations,
- au Responsable des Ressources Humaines de la Direction de Réseau,
- au médecin du travail,
- à l'assistant(e) social(e),

La ligne métier Sécurité établit chaque année un recensement des Incivilités commises. Cette analyse est présentée aux IRP concernées (CHSCT locaux et commission compétente du CCE).

ARTICLE 4 : DUREE ET DEPOT DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans et prendra effet à compter du 1^{er} octobre 2007. Il fera l'objet d'un suivi annuel dans le cadre de la réunion paritaire « Sécurité ».

A la demande d'une des parties, le présent accord pourra être révisé dans les conditions prévues par la législation en vigueur, et notamment par l'article L 132-2-2 du Code du Travail. Il peut être dénoncé dans les conditions prévues à l'article L 132-8 du Code du Travail.

Dans les six mois précédant son échéance, les parties conviennent de se revoir pour une nouvelle négociation, à l'issue de laquelle il pourra être décidé :

- de renouveler le présent accord pour une durée déterminée ou indéterminée,
- de conclure un nouvel accord, le présent accord cessant alors obligatoirement de produire ses effets à sa date d'échéance,

A défaut d'accord entre les parties, le présent accord cessera de produire ses effets à sa date d'échéance,

LCL procédera au dépôt du présent accord en un exemplaire auprès du Secrétariat-Greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris et en deux exemplaires auprès de la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi de Paris dans les conditions et selon les modalités prévues par l'article R 132-1 du Code du travail.

Fait à Paris le 10 juillet 2007

POUR LCL- LE CREDIT LYONNAIS

POUR LA CFDT

POUR LA CFTC

POUR LA CGT

POUR FO

POUR LE SNB

--