

LCL investit dans la prévention

Avec son accord de juillet 2007 sur la prévention des phénomènes de violence émanant de ses clients, LCL-Le Crédit Lyonnais entend mieux protéger ses collaborateurs. C'est aussi la première banque à avoir décliné l'accord de branche de novembre 2006.

Depuis le 1^{er} octobre dernier, LCL-Le Crédit Lyonnais (24 000 salariés) applique son accord relatif « au phénomène des incivilités et des violences émanant de la clientèle ». Paraphé le 10 juillet 2007 par l'ensemble des organisations syndicales de la banque – un fait rarissime dans cette entreprise où seul l'accord sur l'égalité professionnelle a récemment recueilli l'unanimité syndicale –, il puise son inspiration dans les dispositifs de l'accord de branche, signé en novembre 2006 par l'Association française des banques (AFB) et les syndicats FO, CFDT, CGT, CFTC et SNB (CFE-CGC). A ce jour, LCL est la seule banque à s'en être saisi. « Un de nos objec-

tifs était de négocier sur l'amélioration des conditions de travail de façon très concrète, explique Christian Bouvet, responsable des relations et de la gestion sociale de LCL. En outre, en tant qu'employeur, nous ne pouvions pas laisser les salariés seuls face à l'émergence des incivilités. Certains salariés sont victimes de faits très graves pour lesquels l'entreprise ne peut pas rester les bras croisés. »

Briser les tabous

« Un des premiers enjeux consistait à briser le tabou sur les phénomènes de violence. Dans une entreprise où 15 000 salariés sont potentiellement exposés aux

agressions physiques et verbales, la violence reste très diffuse et difficile à quantifier. Un des points essentiels de la discussion était donc de sensibiliser les salariés et les managers à ce fléau », ajoute Philippe Kernivinen, délégué national FO, un des syndicats moteurs de cette négociation.

Remontée d'informations

Ainsi, l'accord a fait l'objet d'une présentation aux salariés par chacun des 1 900 directeurs d'agence. Pour mieux cerner ces phénomènes, un système de remontée d'informations a été instauré. Il croise des données émanant à la fois des assistantes sociales et du management.

« Avant, nous n'avions aucun chiffre. Il fallait que l'incident débouche sur une déclaration d'accident du travail pour que l'entreprise soit au courant », évoque Philippe Kernivinen. Grâce à la nouvelle procédure, il est aujourd'hui possible d'affiner les informations.

Premier bilan depuis la mise en œuvre de l'accord : lors du dernier trimestre 2007, LCL a enregistré 140 incivilités déclarées

1 Face à la recrudescence des incivilités envers ses salariés, LCL a négocié un accord sur l'amélioration des conditions de travail, inspiré de l'accord de branche sur ce thème.

2 Signé par l'ensemble des syndicats en juillet 2007, l'accord a permis, dans un premier temps, de comptabiliser les incivilités en agence et leur traitement.

3 Le volet prévention comprend, notamment, des formations comportementales face à l'agressivité des clients et un véritable accompagnement des victimes.



donnant lieu à 23 déclarations d'accidents du travail, à 15 dépôts de plainte et à 20 enregistrements de main courante. « Ce sont les prémices d'un diagnostic sur le phénomène des incivilités en agence », insiste Christian Bouvet.

Lors du dernier trimestre 2007, LCL a enregistré 140 incivilités déclarées, donnant lieu à 23 déclarations d'accidents du travail, à 15 dépôts de plainte et à 20 enregistrements de main courante

En matière de prévention, premier grand volet de l'accord, le texte prévoit, notamment, le déploiement de formations de sensibilisation aux incivilités ainsi que des sessions sur les techniques de communication à utiliser face à un client agressif. Celles-ci s'inscrivent dans les par-



► cours de formation des collaborateurs, à l'occasion d'un changement de poste ou d'une prise de fonction.

« Nos assistantes sociales prennent en charge la victime et l'orientent, si nécessaire, vers un praticien pour un soutien psychologique »

Autre dispositif : le respect et l'information du client. « Pour FO, juguler les agressions, c'est d'abord mieux les connaître. C'est pourquoi nous avons mis les pieds dans le plat de la politique tarifaire de l'entreprise. Il

nous semble, par exemple, que l'opacité de certains tarifs peut susciter de vives réactions chez certains clients. » Ce message a été entendu par la direction du "Lyonnais", l'accord stipulant, entre autres, qu'il appartient à LCL « de veiller à vendre aux clients des produits adaptés à ses attentes et à son profil patrimonial ».

Directive européenne

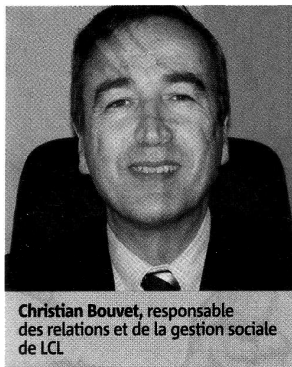
Un engagement qui s'inscrit aussi dans le cadre des prérogatives de la directive européenne sur les marchés d'instruments financiers (directive MIF, entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2007) sur les devoirs des banques en matière d'informations et de conseils sur les placements financiers. Concernant l'accompagnement

Les banques tardent à décliner l'accord de branche

☞ « Aujourd'hui, nous ne savons pas combien de banques ont appliqué le texte négocié par la branche en novembre 2006. La première réunion du groupe technique paritaire de suivi aura lieu au cours du premier semestre 2008 », explique-t-on à l'Association française des banques (AFB), organisation professionnelle signataire avec les syndicats FO, CFTD, CGT, CFTC et SNB (CFE-CGC).

☞ A ce jour, LCL est, *a priori*, la seule entreprise concernée par cet accord. Celui-ci vise un triple objectif : établir un diagnostic sur les différentes formes de violence émanant de la clientèle ; identifier des mesures de prévention et préconiser des mesures de suivi pour les victimes.

☞ Son origine remonte à décembre 2003. A l'époque, c'est un séminaire réunissant les partenaires sociaux de la branche, mais aussi certaines entreprises, qui sert de détonateur. L'ensemble des acteurs du secteur bancaire prend alors conscience de l'ampleur de la problématique. Les débats s'appuyaient, notamment, sur une enquête réalisée par une étudiante ayant pour cadre... Le Crédit Lyonnais.



Christian Bouvet, responsable des relations et de la gestion sociale de LCL

nos assistantes sociales prennent en charge la victime et l'orientent, si nécessaire, vers un praticien pour un soutien psychologique », relève Christian Bouvet.

Appui juridique de la banque

Si le salarié porte plainte, il pourra compter, après examen de son dossier, sur l'expertise logistique des juristes de LCL. De même, les frais de procédure et d'avocat peuvent être pris en charge par l'employeur. En sus, LCL peut décider de la fermeture du compte de son client. L'entreprise n'envisage pas de chiffrer la portée financière de cet accord, même si, reconnaît Christian Bouvet, « des surcoûts sont évidemment à prévoir ».

JEAN-FRANÇOIS RIO