11 Mars 2011

ACCORD RELATIF AU PHENOMENE DES INCIVILITES ET DES VIOLENCES A L'OCCASION DES RELATIONS COMMERCIALES AVEC LA CLIENTELE

Entre la société Le CREDIT LYONNAIS (ci-après dénommée « LCL »)
Représentée par Anne BROCHES
agissant en qualité de Directeur des Ressources Humaines

Et

- La C.F.D.T.
  Représentée par Gérard STOFFEL
  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 Jean-Jacques GUIBERTEAU
  Délégué Syndical National

Préambule

Dans le cadre d'un premier accord relatif au phénomène des incivilités et des violences émanant de la clientèle signé par l'ensemble des organisations syndicales en 2007, LCL a mené une politique innovante et ambitieuse de prévention, de suivi, mais également d'accompagnement de ce phénomène.
Cet accord s'est inscrit dans la démarche engagée au niveau de la branche et s'est appuyé en grande partie sur la mise en place d'une procédure de remontées d'information permettant de mieux quantifier et qualifier les faits.
L'expérience de trois années d'application de cet accord a confirmé d'une part l'ampleur du phénomène des incivilités et violences survenant à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle, en lien avec l'évolution des comportements dans la société française ; d'autre part, l'intérêt de mesures visant à agir à la fois en matière de prévention des incivilités et d'accompagnement des salariés qui en sont victimes.

Consciente des conséquences que les incivilités et les actes de violence peuvent avoir sur les salariés en termes de dégradation de leurs conditions de travail et de leur santé au travail, LCL - dans le prolongement du nouvel accord de branche signé en décembre 2009- souhaite poursuivre et amplifier toutes les actions engagées afin d'améliorer le dispositif en place.

Dans le cadre de ce nouvel accord, les parties signataires s'engagent à pérenniser la démarche de prévention, de gestion et de suivi des incivilités en axant particulièrement l'action sur les points suivants :

- L'amélioration de la communication sur le dispositif (communication de proximité, intensification de la démultiplication, évolution de la communication en ligne, diffusion de la plaquette établie au niveau de la branche « Agir ensemble face aux incivilités »…).

- L'amélioration du processus de déclaration des remontées d'information

- L'implication de l'ensemble du personnel des entités concernées, en particulier des managers, à travers des actions de sensibilisation et de formation

- Le développement d'actions de formation pour l'ensemble des salariés susceptibles d'être concernés, axées plus particulièrement sur le comportemental,

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 de LCL, à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux de LCL, directement (face à face) ou à distance (par téléphone ou par écrit).

Sont donc concernés, à la date de signature du présent accord, tous les salariés en contact avec la clientèle affectés à une agence du réseau commercial particuliers professionnels, mais également les salariés affectés à la banque privée ou au marché des entreprises (BDEF), aux centres de relation clients et aux agences « Habitat » de la DRHA, aux activités de middle-office SAV clients de la DSBa, et au dispositif « agence commerciale de recouvrement ».

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 :

- **<u>d'agressions verbales</u> :**

  - *Injures* (R.621-2 du Code Pénal)
  - *Insultes* (R.624-4 et 132-77 du Code pénal)
    - D'ordre général
    - Raciales
    - Homophobes
    - 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)

- **<u>d'agressions comportementales</u> :**

  - *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 du Code pénal)
  - Crachats (R624-1 du Code pénal)

- **<u>d'agressions physiques</u> :**

  - *Violences légères* (Articles R.625-3, R.625-1 et R.624-1 et 220-20 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 221-1 et suivants et 221-6 et suivants du Code pénal)*

ARTICLE 1 : <u>MESURES DE PREVENTION</u>

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

Si certaines situations de mécontentement sont inévitables (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 depuis plusieurs années, et constitue un axe majeur de sa stratégie moyen terme visant à placer le client et la satisfaction de ce dernier au coeur des préoccupations de 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 la poursuite d'une politique de respect, de transparence et d'information de la clientèle, ainsi que par une amélioration de la formation du personnel pour l'aider à gérer ce type d'incident notamment en amont.

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 sur leur tarification,
- d'être attentif à la mise à jour des données personnelles du client, afin de pouvoir le contacter facilement et de cerner rapidement sa situation personnelle,
- d'informer la clientèle suffisamment en amont des changements concernant l'agence (modification des jours et horaires d'ouverture, changement d'organisation, changement de conseiller, …),
- de fluidifier l'utilisation par le client des différents canaux de contact avec la banque et d'améliorer les conditions d'accueil aussi bien physique que téléphonique de la clientèle, ainsi que la disponibilité des automates,
- d'apporter un traitement attentif et homogène aux réclamations de la clientèle, que ce soit directement en agence, au sein du service « relations clientèle » ou par le médiateur, et ceci, quel que soit le canal utilisé par le client,
- de veiller à vendre au client des produits adaptés à ses attentes et à son profil patrimonial,
- de porter une attention particulière à l'accompagnement des clients dans les moments sensibles qui peuvent avoir une répercussion sur la relation commerciale, du fait d'incidents liés au client ou d'incidents liés à la banque, ou encore du fait d'événements personnels affectant le client,
- d'assurer une écoute plus systématique et approfondie des clients en continu, notamment au travers d'une évaluation de la satisfaction client.

ARTICLE 1-2 : FORMATION ET INFORMATION DU PERSONNEL

1-2-1 La formation du personnel

a) La Direction s'engage à poursuivre le déploiement des parcours de formation « prise de postes chez LCL» pour tous les collaborateurs en contact avec la clientèle.
Au sein de ce parcours pour tous les nouveaux embauchés, il existe une formation « prise de contact chez LCL ». Cette formation, qui concerne notamment l'ensemble des salariés des secteurs définis dans le champ d'application du présent accord, comporte le rappel des règles en matière d'accueil et aborde le phénomène des incivilités, pour :
   - les informer sur les principales sources de mécontentement,
   - leur enseigner les bonnes attitudes à adopter pour bien accueillir le public et prévenir autant que possible les incivilités ainsi que les comportements à proscrire, les techniques de communication à utiliser, en s'appuyant sur des exemples concrets,
   - porter à leur connaissance 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.

La partie consacrée aux incivilités dans le cadre de cette formation sera enrichie en insistant sur le volet comportemental, notamment sur la façon de prendre en charge un client mécontent : le gérer soi-même, l'orienter éventuellement vers le directeur d'agence ou superviseur, ou vers un conseiller plus expérimenté, …

b) Pour les années à venir, l'importance marquée par LCL à la notion d'accueil de la clientèle permettra de poursuivre les efforts déjà engagés en matière de formation sur la gestion et la prévention des incivilités.
En effet, dans un contexte de développement d'une culture intégrant encore plus l'esprit de service et la satisfaction client, des formations dans le domaine de l'accueil, y compris dans la relation par téléphone, continueront à être déployées. Elles concerneront en premier lieu les conseillers d'accueil et attachés commerciaux mais cette démarche sera intégrée dans les formations de toutes les équipes.

En outre, un « kit de formation » sur le phénomène des incivilités sera élaboré par la DRH Formation et mis à disposition des moniteurs.
Ces derniers pourront intervenir en fonction des demandes exprimées par les managers et selon les besoins, pour former l'ensemble de l'équipe, en priorisant les personnes travaillant dans une agence en zone sensible/très sensible ou située dans un centre commercial et les personnes ayant déjà été victimes d'incivilités.
Ce mode de diffusion permettra notamment de développer l'esprit de solidarité au sein de l'équipe pour la gestion des incivilités.

c) Les salariés en contrats d'apprentissage et en contrat de professionnalisation en relation avec la clientèle bénéficient d'un parcours e-learning de formation, notamment pour les aspects réglementaires et les règles de sécurité.
Ce parcours de formation sera complété d'un module sur le phénomène des incivilités, en appui de la plaquette « Agir Contre les Incivilités ».

d) Enfin, la DRH Formation intégrera au catalogue de Formations LCL, des formations dédiées ou intégrant des modules relatifs aux incivilités.

e) Au-delà des actions de sensibilisation existantes à destination des managers d'unités en contact avec la clientèle, et afin de permettre à ces derniers d'acquérir des techniques leurs permettant de mieux appréhender des situations potentiellement conflictuelles voire agressives, et de pouvoir venir en appui de leurs collaborateurs, des actions de formation leur seront dispensées, soit dans le cadre de leur parcours de prise de poste, soit dans le cadre de formations managériales.

1-2-2 L'information

Pour assurer une plus grande publicité au présent accord et permettre de s'assurer de sa prise de connaissance effective par les collaborateurs concernés, chaque Directeur d'agence,, dans les semaines suivant la mise en œuvre du présent accord, procédera à une réunion d'information des membres de son équipe sur les incivilités et le dispositif d'accompagnement confirmé dans le cadre du présent accord.

Il sera par ailleurs procédé à une démultiplication de ces réunions d'information par l'ensemble des managers des autres unités définies dans le champ d'application du présent accord.

Chaque année, afin de rappeler à chacun l'existence du dispositif mis en place dans le présent accord, les managers concernés, au cours d'une réunion d'équipe, réaliseront une nouvelle information qui se poursuivra par un partage d'expériences et un échange de bonnes pratiques.

Il est par ailleurs décidé d'actualiser l'information disponible actuellement (documents papiers, supports intranet) pour en faciliter l'accès et en renforcer l'efficacité.

En outre, la plaquette « Agir ensemble contre les incivilités » élaborée au niveau de la branche professionnelle sera diffusée au sein de chacune des unités en contact avec la clientèle. Cette plaquette sera également mise à disposition des managers et des acteurs RH et fera l'objet d'une mise en ligne sur l'intranet Ressources Humaines LCL, le site intranet de la BAP « doc en ligne » et sur le poste de travail Planet, en annexe du livre de sécurité.

ARTICLE 2 : LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

Dans le cadre du précédent accord, une procédure uniforme et systématique comportant un certain nombre d'actions à engager à la suite d'incivilités, a été mise en place dans le même esprit que le dispositif existant en matière de hold up.

Les signataires du présent accord, sont convenus d'y apporter des améliorations permettant notamment une meilleure visibilité de cette procédure pour les collaborateurs.

ARTICLE 2-1 : MESURES PRISES APRES L'INCIDENT

2.1.1. Mesures d'urgence

Le manager de l'unité 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…).

En cas d'incivilité grave, le manager de l'unité prévient immédiatement par tous moyens le manager de niveau Directeur Régional ou équivalent dans les autres unités et les président et secrétaire du CHSCT.

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 » (« DMS »).
Pour assurer une meilleure diffusion de l'information et un traitement plus efficace de l'agression, un formulaire de cette « déclaration médico sociale » fera l'objet d'une mise en ligne dans l'intranet. Elle pourra ainsi être téléchargée par la victime pour être transmise sous format électronique sur la boîte mail dédiée du service social central.

Le service social transmet la DMS à l'assistant(e) social(e) du secteur concerné qui prend contact avec le salarié dans les meilleurs délais.

Le service social transmet également la DMS au Service de Santé au Travail LCL qui l'adressera au Médecin du travail (LCL ou Interentreprises) qui suit le collaborateur. En fonction de son évaluation de la situation, le médecin du travail pourra également prendre contact avec le salarié.

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, d'un dispositif de soutien psychologique identique à celui qui est 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 unité. 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 sont également en ligne sur le site Intranet de la BAP « doc en ligne ». Sont 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 manager de l'unité doit établir 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 manager de l'unité ou à la demande de la victime dans les autres cas.

L'assistant(e) social(e) pourra conseiller le manager de l'unité et/ou le collaborateur et les aider dans cette démarche.

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 adaptée 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. En outre, LCL se réserve le droit 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, LCL peut envisager des mesures complémentaires à l'encontre de l'auteur.

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, et des managers de niveau équivalent dans les autres unités.
Le salarié concerné sera alors copie de ce courrier et informé des suites données.

2.1.5 : Accompagnement Ressources Humaines

La Direction des Ressources Humaines s'attachera à ce qu'une attention particulière soit portée à la fois aux victimes d'une agression dans les cas les plus graves et aux collaborateurs situés dans les zones très sensibles.

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 renseigner auprès de 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 manager de niveau Directeur Régional ou équivalent dans les autres unités veille à ce que le collaborateur soit toujours accompagné, lors du dépôt de plainte, par un représentant de LCL (idéalement par son manager direct).

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), d'en suivre l'évolution dans la durée et d'évaluer dans le temps les effets de la politique de prévention mise en œuvre, la procédure de remontée d'informations mise en place en application du précédent accord est reconduite pour permettre un recensement et une analyse des incivilités.

Le manager d'unité informe le manager de niveau Directeur Régional ou équivalent pour les autres unités des phénomènes d'incivilités rencontrés dans son unité par l'envoi systématique d'un « compte rendu d'incivilités ». Ce compte rendu d'incivilités est transmis :

- au secrétaire et au président 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),
- à la victime de l'incivilité.

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).
La commission Formation du CCE sera régulièrement informée sur les formations relatives aux incivilités.

Afin d'améliorer la remontée d'informations et de faciliter leur analyse, il est convenu d'automatiser le processus de déclaration des incivilités, notamment par la mise en ligne dans l'intranet du formulaire de compte rendu d'incivilités qui sera ensuite téléchargeable et transmis sous format électronique aux destinataires par la messagerie interne.

ARTICLE 4 : DUREE ET DATE D'ENTREE EN VIGUEUR

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il prend effet à compter de sa date de signature, sous réserve du droit d'opposition. .

Il est susceptible d'opposition dans les conditions prévues aux articles L. 2232-12 et 2231-5 du Code du travail.

La Direction et les Organisations Syndicales Représentatives de l'entreprise se réuniront tous les 3 ans pour faire le bilan de la mise en œuvre de l'accord et, le cas échéant, convenir de le réviser en fonction du bilan réalisé.

ARTICLE 5 : DENONCIATION - REVISION

Conformément aux articles L. 2222-3, L. 2261-7 et L 2261-8 du code du travail, chaque partie signataire ou adhérente au présent accord peut en demander la révision selon les modalités suivantes :

La partie qui prend l'initiative de la révision en informe chacun des signataires par lettre recommandée avec accusé de réception. La demande de révision devra préciser la ou les dispositions concernées. Les parties engageront alors une négociation dans un délai de trois mois suivant la réception de la demande de révision.

Les dispositions de l'accord dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion éventuelle de l'avenant de révision dans les conditions prévues par la loi.

Le présent accord peut être dénoncé dans les conditions prévues par les dispositions légales en vigueur.

ARTICLE 6 : DEPOT ET PUBLICITE

Le présent accord sera déposé par LCL en un exemplaire auprès du Secrétariat-Greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris et en deux exemplaires auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (Direccte) de Paris dans les conditions réglementaires en vigueur.

Fait à Paris le 11 mars 2011

POUR LCL

POUR LA CFDT

POUR LA CGT

POUR FO

POUR LE SNB

-=-