SOCIAL

MICHÈLE ROSSI



Chargée de mission, direction des affaires sociales, AFB

Hausse des incivilités, conséquence de la crise?

omme d'autres secteurs d'activité, la profession bancaire n'échappe pas à une dégradation des comportements à l'occasion de relations commerciales avec la clientèle. Dès novembre 2006, conscients des possibles conséquences sur les conditions de travail des salariés, les partenaires sociaux ont conclu un accord unanime d'une durée de trois ans pour identifier les actes d'incivilités, les prévenir et accompagner les salariés victimes de ces agressions.

La crise économique et financière a pu contribuer à crisper les relations entre les salariés des agences bancaires ou des plateformes téléphoniques et la clientèle, voire à engendrer des violences notamment verbales de la part de certains clients.

Face à cette situation, les partenaires sociaux ont souhaité engager dès le début de l'année 2009 de nouvelles négociations afin d'améliorer la prévention de ce risque.

Les partenaires sociaux se sont engagés sur un accord à durée indéterminée avec pour objectif de préserver l'intégrité physique et mentale des salariés devant l'aggravation de ce phénomène.

La volonté des organisations syndicales de

parvenir à un nouvel accord pour améliorer les conditions de travail des salariés en contact avec la clientèle a permis de conclure en décembre 2009 un accord, signé par l'ensemble des organisations syndicales.

Il prolonge notamment certaines dispositions du précédent accord. Il définit et précise les différentes formes d'incivilités, en référence au Code pénal. Afin de prévenir ces actes d'incivilités, l'accord prévoit des mesures à adopter tant vis-à-vis de la clientèle (qualité de l'information clientèle, délai dans le traitement des réclamations...) que du personnel (nécessité de former chaque salarié en relation habituelle ou occasionnelle avec la clientèle); enfin des dispositifs d'assistance sont également prévus pour les salariés agressés.

La branche professionnelle va élaborer une plaquette reprenant les règles de base pour prévenir les incivilités et rappelant les mesures d'accompagnement possibles. Celle-ci sera mise à la disposition des entreprises bancaires.

Par ailleurs, une fiche permettant de recenser annuellement les incivilités dans la profession bancaire a été réalisée afin d'aider les partenaires sociaux à évaluer ce phénomène des incivilités et des violences.