



✓ News Letter spéciale « **INCIVILITES et VIOLENCES** »
pour **INFORMER, COMMUNIQUER, AGIR...**
et **FAIRE ADHERER !**

✓ **Le phénomène
des incivilités et
des violences dans
les agences
bancaires**

Le SNB/CFE-CGC est signataire, depuis le 12 janvier dernier, comme les quatre organisations syndicales de la profession, d'un nouvel Accord National de branche AFB sur le « *phénomène des incivilités et des violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle* ».

Nous avons décidé d'apposer notre signature sur cet Accord, après de longues et difficiles négociations, car nous ne souhaitons pas – en cas de non signature – laisser nos collègues des réseaux ou des plate-formes téléphoniques, tout spécialement dans les petits et moyens établissements, sans mesures de prévention et d'accompagnement alors qu'ils peuvent être confrontés au quotidien, en particulier en ce moment avec l'arrivée chez nos clients des relevés annuels de frais, des situations d'incivilités, voire de violences.

Vous trouverez, en lien direct ci-dessous, le texte intégral de cet Accord National et de son annexe.

Mais vous trouverez également un tract-type que vous pourrez utiliser pour informer vos collègues de cette signature mais aussi – et surtout – des services spécifiques proposés, dans le cadre de la cotisation annuelle, à nos adhérent(e)s. Il est particulièrement important, au travers de la signature de cet Accord National, de valoriser – sur le terrain – votre activité et votre proximité sur ce sujet sensible. Bien évidemment, ce tract est sous forme Word et vous pouvez donc le personnaliser à votre convenance !

Enfin, notre service juridique, avec Christelle et Tala, reste à votre entière disposition pour vous accompagner dans ces situations d'incivilités et de violences de la part de la

MERCREDI 13 JANVIER 2010 LES ECHOS

BANQUE

Nouvel accord sur l'incivilité et les violences dans les agences

Polémiques sur les bonus des traders, difficultés à obtenir des crédits, placements boursiers qui s'effondrent... Avec la crise, les motifs de se plaindre de son banquier n'ont pas manqué. Cela s'est traduit concrètement par une recrudescence des incivilités dans les agences : 2.253 insultes, chantages, dégradations ou menaces ont été relevés en 2008, un chiffre en forte augmentation.

Remontées statistiques

Les organisations syndicales et l'Association française des banques (AFB) ont décidé de se saisir du sujet. Ils s'apprentent à parapher un nouvel accord de branche, le précédent datant de 2006, pour prévenir et contenir ces formes d'agressions. Ce texte sur « le phénomène des incivilités et des violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle » a déjà été signé par le SNB/CFE/CGC et le sera ce matin par la CFDT Banques ; il devrait donc être majoritaire. « Les clients mé-

contents assimilent trop facilement les collaborateurs des guichets aux banquiers responsables de la crise ; cet accord, malgré certaines lacunes, permettra aux collaborateurs de l'ensemble des banques de réseaux de disposer d'un arsenal minimum de mesures concrètes, tant en matière de prévention que de formation et d'accompagnement », explique le SNB/CFE/CGC.

Le texte prévoit ainsi de préciser les caractéristiques des incivilités, d'identifier des mesures de prévention pour assurer la sécurité et « protéger l'intégrité physique et mentale des salariés, de préconiser » des dispositifs d'assistance. « Il constitue une avancée par rapport à celui de 2006 dans la mesure où il permettra de faire remonter des statistiques sur les circonstances de ces incivilités. On pourra voir, par exemple, si certaines politiques commerciales agressives peuvent en être à l'origine, et quels enseignements en tirer », note-t-on à la CFDT Banques.

G.M.

clientèle.

Régis DOS SANTOS
Président National du SNB/CFE-CGC

✓ Pour vous **INFORMER** : les textes !

✓ Accord INCIVILITES Janvier 2010

<http://www.snb-services.com/Newsletters/N° 60 janvier 2010/Accord Incivilités 0110.pdf>

✓ Accord INCIVILITES Janvier 2010 Annexe 1

<http://www.snb-services.com/Newsletters/N° 60 janvier 2010/Accord Incivilités 0110 Annexe1.pdf>

✓ Pour **AGIR, COMMUNIQUER** et **FAIRE ADHERER** :
un **TRACT** sur les INCIVILITES à personnaliser !

✓ TRACT Signature Accord INCIVILITES Janvier 2010

<http://www.snb-services.com/Newsletters/N° 60 janvier 2010/Tract Signature Accord-INCIVILITES 0110.doc>



Le + syndical