

« INFORMER, PROPOSER, NEGOCIER pour le compte de tous et au bénéfice de chacun est notre défi permanent »



# LES INCIVILITES

ça n'arrive pas qu'aux autres !

## SNB/CFE-CGC

Pour ses adhérent(e)s, le SNB/CFE-CGC met gratuitement à disposition :

### Une protection juridique

Assurant un conseil et l'intervention d'un avocat en cas de nécessité.

### Une assistance psychologique

Assurée par une équipe de cliniciens psychologues pouvant prendre en charge la gestion individuelle des conséquences d'agressions.

Evidemment cette assistance demeure personnelle et assure la confidentialité aux personnes y faisant appel.

[www.snb-services.com](http://www.snb-services.com)

**Le phénomène des « incivilités » n'est pas nouveau, certes.**

Toutefois, la « crise », qu'elle soit financière ou économique, l'expédition à nos clients, pour la seconde fois, du relevé annuel des frais bancaires obligatoire, etc... ne font qu'amplifier la colère des consommateurs qui, de plus en plus, multiplient les agressions (verbales, écrites, téléphoniques, voire physiques) à l'encontre de nos collègues.

**« Les incivilités à l'encontre du personnel des banques constituent une forme de violence se traduisant par des actes pouvant entraîner un préjudice moral et corporel ».**

Nos « patrons » de l'A.F.B. eux-mêmes constatent une progression des ces actes d'incivilités et de violences verbales ou physiques d'environ 25 % en 2008 ... et 2009 sera certainement aussi un grand cru à entendre les premières remontées des réseaux.....

**Nous ne sommes pas des "banquiers"  
mais des salarié(e)s de la banque**



Cela, les clients doivent le savoir car ils nous prennent trop souvent pour la cible personnelle de leurs griefs vis-à-vis des « banquiers », des bonus extravagants, etc....

Le SNB/CFE-CGC, avec les autres organisations syndicales de la profession, est signataire d'un nouvel accord sur le « *phénomène des incivilités et des violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle* ». Nous avons eu la volonté, avec cette signature, de renforcer les mesures de prévention (information, formation, équipements de sécurité adaptés, ...), d'accompagnement et de suivi pour nos collègues qui en sont les victimes.

**Le SNB/CFE-CGC est particulièrement attentif, et actif sur ce sujet. Au-delà de la signature de cet Accord de Branche, nous avons également renforcé, pour nos adhérent(e)s, les services mis à leur disposition, gratuitement dans le cadre de leur cotisation annuelle : protection juridique pour vous accompagner si nécessaire, assistance psychologique, etc.....**

**UNE QUESTION ? UN CONSEIL ? UNE AIDE ?**

**Contactez votre Délégué Syndical SNB-CFE/CGC :**



**Des Hommes et des Femmes  
au service de leurs collègues....**