

**ACCORD DU 31 MARS 2021
SUR LES INCIVILITES AU SEIN DES CAISSES
REGIONALES DE CREDIT AGRICOLE**

Entre les soussignés :

La Fédération Nationale du Crédit Agricole,
représentée par M. Guy GUILAUME,

d'une part,

Les Organisations syndicales ci-après :

. Fédération Générale Agroalimentaire (C.F.D.T.)
représentée par M. Emmanuel Delétoile

. Syndicat National de l'Entreprise Crédit Agricole (S.N.E.C.A- C.F.E – C.G.C)
représenté par Mme Dominique Hulier

. Union des Syndicats de Salariés du Crédit Agricole Mutuel (S.U.D-C.A.M.)
représentée par M. Jean-Yves Salvat

. Fédération des Employés et Cadres (F.O.)
représentée par M. Dominique Manissier

D'autre part,

PREAMBULE

Conscients de l'importance des incivilités pour les Caisses régionales dont l'activité principale est basée sur la relation commerciale avec la clientèle, et de leurs impacts sur les conditions de travail des salariés, les partenaires sociaux ont conclu le 30 novembre 2007, un accord sur les conditions de travail (dit volets 1 à 4) prévoyant des mesures préventives et correctives pour gérer les impacts de ce phénomène pouvant avoir des conséquences graves sur l'intégrité physique et la santé des salariés et ont acté dans cet accord, leur engagement à suivre des indicateurs chiffrés pour mesurer l'évolution dans le temps de ces incivilités.

Si la mise en œuvre effective de relations clients construites sur la confiance et le respect entre clients et salariés, ainsi que les travaux conduits par les Caisses régionales pour mieux intégrer la réalité du travail et les besoins clients dans leurs choix d'organisation et de fonctionnement ont pour objectif d'améliorer préventivement la situation, les partenaires sociaux reconnaissent qu'il est nécessaire de poursuivre les efforts afin que soit prise en charge dans la durée, la question des incivilités, phénomène sociétal par nature.

Ces efforts sont d'autant plus importants que les éléments déclencheurs des incivilités sont généralement indépendants de la volonté des salariés, dont les conditions de travail peuvent être affectées. L'attention portée par les Caisses régionales sur le sujet contribue ainsi à la définition de mesures dans le cadre de leur obligation de prévention, définie à l'article L. 4121-1 du Code du Travail.

En outre, au-delà du caractère sociétal du phénomène, certains évènements ponctuels (tels que la crise sanitaire survenue en mars 2020) sont également des contextes propices à la résurgence de tensions, sources potentielles d'actes d'incivilités. Les parties signataires soulignent l'importance de prendre en compte ces contextes pour mieux adapter les mesures de protection des salariés, dans le cadre de la continuité de leur activité professionnelle en lien avec la clientèle.

En parallèle de la renégociation d'un nouvel accord de branche sur les conditions de travail, les partenaires sociaux ont décidé de maintenir un accord consacré aux incivilités, dans la continuité du premier accord signé le 30 novembre 2007, et toujours reconduit depuis.

Cet accord vise à définir la notion d'incivilités, recenser les mesures de prévention et de traitement, les dispositifs d'accompagnement des salariés ainsi que les dispositifs de suivi des incivilités au plan national.

Article 1. Définition et caractéristiques des incivilités

1.1. Définition

Entrent dans le champ du présent accord, les incivilités et actes de violences commis par la clientèle à l'occasion des relations commerciales, lorsque le client et le salarié sont face à face ou à distance (par téléphone, visioconférence, lettre ou courrier électronique, y compris dans le cadre professionnel hors du lieu de travail habituel, et également sur internet et sur les réseaux sociaux).

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 codes de base de la communication interpersonnelle et un risque explicite ou implicite pour la sécurité, le bien-être et la santé mentale ou physique des personnes ; elle constitue un fait susceptible d'incrimination pénale.

1.2. Forme des incivilités

Les actes d'incivilités seront recensés autour des 4 types suivants définis par le droit pénal.

- **Les agressions verbales** se caractérisent par des actes d'injures ou de menaces proférées directement ou par tout support de relation.
 - Globalement, une injure est une parole offensante adressée à une personne ou un groupe de personnes dans le but de les blesser délibérément, en cherchant à l'atteindre dans leur honneur et leur dignité. Le Code pénal (CP) prévoit deux types d'injures, des injures d'ordre général régies par l'article R.621-2, et des injures à raison de leur prétendue race, à une religion déterminée, de leur genre, de leur orientation sexuelle ou identité de genre, ou de leur handicap définies selon l'article R.625-8-1.
 - Par ailleurs, on distingue trois catégories de menaces, des menaces de mort sans ou sous conditions (art 222-17 et 222-18 du CP), des menaces de violence (art 623-1 du CP), des menaces de dégradations (R.631-1, R.634-1, 322-12 et 322-13 du CP).
- **Les agressions comportementales** se déterminent par des actes de harcèlement (art 222-33-2, 222-16 et 226-4 du CP), de chantage (art 312-10 et 312-11), bruits et tapages injurieux (R.623-2 du CP), destructions et dégradations (art 322-1, R.635-1 du CP) et obstruction (art 431-1 du CP).
- **Les agressions écrites ou en ligne (notamment sur internet ou via les réseaux sociaux par exemple)** recourent les actes d'injures, de menaces, ou de harcèlement tels que définis ci-dessus, commis par l'utilisation d'un service de communication au public en ligne ou par le biais d'un support numérique ou électronique (art 222-33-2-2 du Code Pénal).
- **Les agressions physiques** se définissent par des actes de violences légères (art R.625-3, R.625-1 et R.624-1 du CP), de coups et blessures avec la notion d'intention (art R.625-3, R.625-1, R.624-1, 222-11, 222-10, 222-9, 222-13, 222-12 du CP).

Article 2. Mesures de prévention des actes d'incivilités

L'activité bancaire et financière s'inscrit dans un cadre commercial, où les contraintes réglementaires (en matière de conformité, de protection des consommateurs, de lutte anti-blanchiment) pesant sur les Banques se sont renforcées, impactant encore davantage les clients. Comme dans toute relation avec le public, des situations de mécontentement et de difficultés relationnelles peuvent se présenter.

Les mesures évoquées dans les articles ci-après contribuent à éviter que ces situations ne dégèrent en incivilités, voire en violences.

Les Caisses régionales mettront en œuvre des dispositifs de prévention des incivilités tels que :

- Dispositif de déclaration accessible à tous les salariés et facilitant la remontée des incidents, y compris des éléments déclencheurs (refus de décaisser...) et de la nature éventuelle des incivilités (comportements discriminatoires...),
- Mise en place de démarches d'analyse et de résolution des éléments déclencheurs des incivilités,

- Recensement, analyse et déploiement des bonnes pratiques identifiées dans les différents services (services contentieux, service qualité, agence, ...), mais aussi entre Caisses régionales sur la base de l'annexe au présent accord et du suivi de l'accord réalisé dans les conditions prévues à l'article 4,
- Diffusion de méthodes de contournement vis-à-vis de l'agressivité (comportements à privilégier lors d'attitudes anormales des clients, plaquettes d'information et contenus spécifiques mises à disposition ou accessibles sur intranet, réunion d'échanges au sein des unités, ...),
- Formation adaptée aux participants et aux contextes de travail :
 - Formation en présentiel et/ou en e-learning, à l'attention des salariés et des managers afin de permettre aux salariés d'adapter leurs comportements aux circonstances (les différents thèmes pouvant être abordés sont illustrés dans le recueil de bonnes pratiques en annexe au présent accord). Ces formations font partie des formations obligatoires pour les nouveaux embauchés et les salariés affectés sur des métiers de relation clientèle, y compris dans les services du Siège, dans le cadre de mobilités. Elles sont accessibles à la demande du salarié ou du manager pour toute situation particulière, et dans le cadre de sessions périodiques à la main des Caisses régionales permettant de rappeler les principes de gestion de ces situations.
 - La formation est également adaptée en fonction de la fréquence ou de la sensibilité des actes d'incivilités constatés dans certaines agences du réseau de proximité, en lien avec le dialogue social local. Dans ce cas, l'organisation de la formation dans un format présentiel et collectif (agence ou groupes d'agences), est de nature à renforcer la cohésion face au phénomène et la gestion efficiente des incivilités.
- Aménagement d'espaces clients conviviaux et confidentiels,
- En lien avec les illustrations figurant dans le recueil de bonnes pratiques en annexe au présent accord, les Caisses régionales pourront mettre en œuvre les dispositifs adaptés dans une ou plusieurs agences, en matière de :
 - Dispositifs d'alerte et de télésurveillance,
 - Dispositifs de veille quant aux actes d'incivilités sur les réseaux sociaux ou sur internet,
 - Communication client en agence (rappel des règles de courtoisie diffusées en PLV par exemple) et communication auprès des salariés de l'entreprise.
- etc...

Les Caisses régionales font le choix des dispositifs adaptés à leur organisation et leur territoire, en lien avec le dialogue social de proximité (instances représentatives du personnel).

Dans cette optique, une identification des agences présentant un risque accru d'actes d'incivilités, en raison de leur situation sur le territoire et / ou des contraintes du bâtiment, peut alimenter ces échanges et contribuer à la définition des mesures les plus efficaces pour les salariés.

Article 3 : Traitement des incivilités et dispositifs d'accompagnement

3.1. Traitement des incivilités

Une procédure écrite sur la gestion des incivilités est de nature à faciliter la mise en œuvre des dispositifs curatifs existant dans la Caisse régionale et la mobilisation de tous les acteurs.

Elle contribue également à la remontée des différents cas rencontrés, à leur analyse et donc à améliorer la politique de prévention du phénomène.

La procédure de traitement des incivilités est facilement accessible à tous et intègre, par exemple :

- le circuit de remontée d'information (déclaration de l'incivilité par le salarié et/ou son manager, par exemple),
- les services référents amenés à intervenir à la suite d'une incivilités (RH, sécurité...),
- le rappel des dispositifs d'accompagnement dont peut bénéficier le salarié victime des faits, et des précautions à prendre dans le cadre des procédures en vigueur.

3.2. Mesures d'accompagnement à destination des salariés suite à des actes d'incivilités

Au-delà de l'accompagnement managérial mis en place et de l'appui des Directions Ressources Humaines, les Caisses régionales s'engagent à mettre en place des processus d'accompagnement adaptés aux différentes situations tels que :

- **Appui médical** : recours à un médecin, déclaration d'accident du travail auprès de la MSA en fonction de la nature de l'agression (en particulier en cas d'agressions physiques ou autres agressions graves, pour préserver les intérêts des salariés), recours à des cellules d'appui psychologique.
- **Appui juridique** : dépôt de plainte, prise en charge des frais inhérents aux procédures engagées, recherche d'avocats...

3.3. Mesures à destination des clients (auteurs d'actes d'incivilités)

Si les salariés sont formés et accompagnés pour assurer le meilleur service à la clientèle, les Caisses régionales attendent de leurs clients qu'ils se comportent de manière respectueuse avec leurs salariés.

Dans le cas d'incivilités graves, notamment en cas de récidive, ou d'actes de violence, les directions générales se réservent le droit de clore les comptes du client concerné.

Article 4. Suivi national des incivilités

Les parties signataires, soucieuses d'appréhender le niveau et les tendances d'évolution des actes d'incivilités, conviennent qu'un suivi national de ces actes et des dispositifs de prévention mis en place, sera réalisé chaque année au niveau de la Branche.

Il fera l'objet d'un échange lors d'une réunion de la Commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation, avec toutes les organisations syndicales siégeant dans cette instance ou signataires de l'accord, à partir des éléments d'analyse présentés, notamment au

niveau des éléments déclencheurs et de la nature des incivilités recensées. Ce suivi national sera alimenté par les suivis locaux réalisés en Caisses régionales, présentés annuellement en CSE.

A cette occasion, un bilan des vols à main armée sera également effectué.

Article 5. Application et durée de l'accord

Le présent accord a valeur d'avenant à l'accord conclu le 25 novembre 2020, reconduisant ses dispositions pour une durée limitée à un an, entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021.

Il sera ainsi applicable à compter du 1er janvier 2021, pour une durée de 5 ans jusqu'au 31 décembre 2025, date à laquelle il cesse de plein droit de produire ses effets.

Toutefois les parties signataires pourront convenir de la reconduction expresse de l'accord. A cet effet, elles conviennent de se réunir, au plus tard le 30 septembre 2025, pour décider de cette éventuelle reconduction et de ses modalités. Pendant sa durée d'application, la révision partielle ou totale du présent accord pourra être demandée notamment en cas d'évolution des textes législatifs et réglementaires, ou de nécessité d'adaptations sur la mise en œuvre des nouveaux dispositifs.

Fait à Paris le 31 mars 2021

Pour la Fédération Nationale du Crédit Agricole :

DocuSigned by:

Guy GUILAUMÉ

3277E1C506C846A...

Pour les Organisations syndicales :

DocuSigned by:

Emmanuel DELETOILE

A66E3DE9D27C4C0...

C.F.D.T.....

DocuSigned by:

Dominique HULLER

59583ECD5174407...

S.N.E.C.A.- C.G.C.....

DocuSigned by:

S. U. D.

39CDA36C6D24422...

S.U.D - C.A.M.....

F.O.....

ANNEXE

Recueil de bonnes pratiques dans la prévention des actes d'incivilités

Dans le cadre de la mise en œuvre du présent accord et notamment des dispositifs de prévention des actes d'incivilités, les Caisses régionales peuvent s'appuyer sur les bonnes pratiques suivantes, en matière :

- de dispositifs et outils de prévention,
- de lutte contre les incivilités virtuelles (réseaux sociaux et internet),
- et de communication.

Illustrations des bonnes pratiques en matière de dispositifs de prévention

- Bouton d'alerte pouvant être relié au télésurveilleur,
- Ecrans d'alerte ou « anti-incivilités » avec diffusion de l'image de l'auteur dans l'agence et de messages de prévention,
- Alerte diffusée à l'ensemble des postes de travail de l'agence afin de faciliter l'intervention (système de vidéo-interpellation qui adresse un pop-up d'information aux postes environnants et au télésurveilleur),
- Dispositif connecté à l'écran publicitaire au poste accueil, qui s'interrompt pour diffuser un message écrit à l'attention de l'auteur de l'incivilité, avec système de vidéosurveillance,
- Ecran « anti-incivilités » situé à l'accueil permettant à l'auteur de se voir lorsqu'il est présent au guichet et commet l'incivilité,
- Pour les agences sans guichet, moniteur positionné dans la zone d'attente,
- Affichage sur la PLV de la vidéo de la zone accueil,
- Dispositifs de prévention renforcés et temporaires, en particulier dans le cadre de contexte exceptionnels de crise (ex. : vigile),
- Dispositifs de formation pouvant porter sur différents thèmes utiles à la prévention des actes d'incivilités, tels que la formation à l'accueil, à la détection en amont des comportements agressifs, aux postures et éléments de langage utiles afin de désamorcer les conflits, les formations spécifiques au personnel dédiées aux managers, à leurs équipes, les réflexes de solidarité vis-à-vis d'un collègue victime d'une agression...,
- Prise en charge de la clôture des comptes par un service fonction support.

Illustrations des bonnes pratiques en matière de lutte contre les incivilités virtuelles (réseaux sociaux et internet)

- Aide, appui et veille sur les réseaux sociaux (ex. : par le service Communication avec partage d'information auprès du service Qualité Service Client dans la CR)
- Prestataire spécifique retenu afin d'assurer le rétablissement de la « E-réputation »,

- Appel au client afin de demander de suppression des commentaires litigieux sous peine de poursuites en diffamations,
- Prise en charge via le Délégué à la Protection des Données (DPD ; autrement appelé Data Protection Officer - DPO) de la Caisse régionale dès qu'un salarié est cité sur une plateforme en ligne.

Illustrations des bonnes pratiques en matière de communication

A l'attention des clients :

- Affichage de sensibilisation indiquant que l'incivilité engage la rupture de la relation,
- Affichage sur toutes portes LSB, au sein des agences, dans les totems plexiglas à l'entrée des agences.

A l'attention des salariés de l'entreprise :

- Communication annuelle sur le processus de déclaration, les dispositifs d'accompagnement, les interlocuteurs,
- Communication annuelle sur le réseau social de l'entreprise,
- Outils de communication internes (People Ask et NPCI, Intranet C'Net portail Sécurité, Actu RH...),
- Communication en agence, par exemple sur la base d'un support proposé par le service Sécurité une fois par semestre, avec rappel régulier par les Directeurs de secteur lors des réunions hebdomadaires.