ACCORD SUR LES INCIVILITÉS ET AGRESSIONS/VIOLENCES A L'ENCONTRE DES SALARIES DES BANQUES DANS LE CADRE DE LEUR ACTIVITE PROFESSIONNELLE

Préambule 2
ARTICLE 1 : CARACTÉRISTIQUES DES INCIVILITES ET AGRESSIONS/VIOLENCES .. 3
ARTICLE 1-1 : CADRE ET DEFINITIONS 3
ARTICLE 1-2 : FORMES DES INCIVILITES ET AGRESSIONS/VIOLENCES 3
ARTICLE 1-3 : INCIDENCES DE CES COMPORTEMENTS 4
ARTICLE 2 : MESURES DE PREVENTION 4
ARTICLE 2-1 : POLITIQUE D'INFORMATION ET DE TRANSPARENCE VIS-A-VIS DE LA CLIENTELE 5
ARTICLE 2-2 : INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL 5
ARTICLE 2-3 : ÉQUIPEMENTS 6
ARTICLE 3 : DISPOSITIFS D'ASSISTANCE 6
ARTICLE 3-1 : MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES AGRESSES 6
3-1-1 : Des mesures de soutien pour le salarié 7
3-1-2 : Des mesures d'accompagnement juridique du salarié 7
3-1-3 : Des mesures d'accompagnement RH du salarié 7
ARTICLE 3-2 : DISPOSITIFS DE TRAITEMENT COMMERCIAL DES CLIENTS AUTEURS D'ACTES D'INCIVILITES ET AGRESSIONS/VIOLENCES 8
ARTICLE 4 : ÉVALUATION DES INCIVILITÉS ET AGRESSIONS/VIOLENCES 8
ARTICLE 4-1 : RECENSEMENT ET ANALYSE 8
ARTICLE 4-2 : INFORMATION DES INSTITUTIONS REPRESENTATIVES DU PERSONNEL 8
ARTICLE 5 : GROUPE TECHNIQUE PARITAIRE 8
ARTICLE 6 : DUREE DE l'ACCORD 9
ARTICLE 7 : CHAMP D'APPLICATION ET ENTREE EN VIGUEUR 9
Annexe 10

AG SB AB

B.L FG.

Préambule

Conscients du développement des incivilités et des agressions/violences émanant de la clientèle et du public à l'encontre des salariés des banques dans le cadre de leur activité professionnelle, et de ses conséquences sur leurs conditions de travail, les partenaires sociaux ont acté leur engagement de suivre et prévenir ce phénomène dans un accord unanime, dès novembre 2006.

En effet, ces incivilités et agressions/violences entraînent une dégradation des conditions de travail des salariés, en particulier de ceux qui sont en relation quotidienne avec le public. Ces incivilités et agressions/violences peuvent en outre avoir des conséquences graves sur l'intégrité physique et mentale des salariés qui en sont victimes.

Depuis ce premier accord, les modes de relation avec la clientèle se sont étendus et diversifiés. En lien direct avec ces évolutions sont apparus de nouveaux types d'incivilités et d'agressions/violences auxquels peuvent être exposés les salariés dans l'exercice de leur activité.

Ces nouvelles formes d'incivilités et agressions/violences, qui s'ajoutent à celles en présentiel, sont liées à la dématérialisation croissante des relations avec la clientèle : incivilités et agressions/violences par téléphone (lors d'appels en agence ou sur les plateformes téléphoniques…), par SMS, par courriel, par visio, chat, et également sur les réseaux sociaux. Ces dernières incivilités et agressions/violences, dites numériques, sont par ailleurs susceptibles d'être véhiculées par toutes formes de médias et sont visibles sur tous types d'écrans (ordinateurs fixes, portables, téléphones mobiles, tablettes…). Les outils de communication numériques apparaissent alors comme de nouveaux canaux de diffusion des incivilités et agressions/violences déjà existantes. Ils offrent en conséquence un potentiel démultiplié de diffusion et d'exposition notamment à travers les mises en copie, la traçabilité, l'anonymat, la « viralité », l'exposition sur les réseaux sociaux, etc.

Les partenaires sociaux sont conscients que le développement des incivilités et agressions/violences est largement en relation avec la dégradation des comportements qui affecte l'ensemble de la société. Ils considèrent cependant important que la profession joue pleinement son rôle pour prévenir, mesurer et contribuer à réduire ces comportements et accompagner les victimes.

Les entreprises de la branche s'inscrivent dans une démarche de prévention et de protection de la santé du salarié, conformément aux termes de l'article L.4121-1 du Code du travail.

Trois Accord nationaux interprofessionnels (ANI) font également référence en matière de violences externes :

- l'ANI du 2 juillet 2008 relatif au stress au travail,
- l'ANI du 26 mars 2010 relatif au harcèlement et à la violence au travail,
- l'ANI du 9 décembre 2020 relatif à la prévention renforcée et à une offre renouvelée en matière de santé au travail et conditions de travail transposé dans la loi du 2 août 2021.

Compte tenu de la pérennisation des incivilités et agressions/violences et de leur extension via les nouveaux moyens digitaux et d'une façon plus générale de l'augmentation de la violence dans la société, les partenaires sociaux ont pris l'initiative d'ouvrir des négociations en vue de conclure un nouvel accord pour une durée indéterminée.

C'est dans cet esprit et dans la continuité du précédent accord que s'inscrit aujourd'hui la démarche des partenaires sociaux de la branche qui, au-delà des mesures déjà prises par les entreprises (publication des tarifs, traitement des réclamations, médiation ainsi que formation à l'accueil...), vise à :

1) Préciser les caractéristiques des incivilités et agressions/violences,
2) Identifier des mesures de prévention pour assurer la sécurité et protéger l'intégrité physique et mentale des salariés,
3) Préconiser des dispositifs d'assistance,
4) Evaluer les incivilités et agressions/violences.

ACS SB

B.L

AB

FG

ARTICLE 1 : CARACTÉRISTIQUES DES INCIVILITES ET AGRESSIONS/VIOLENCES

ARTICLE 1-1 : CADRE ET DEFINITIONS

Entrent dans le champ de la démarche paritaire toutes les incivilités et agressions/violences commises par la clientèle ou le public dans le cadre de l'activité professionnelle du salarié, en face à face ou à distance (téléphone, écrit sur support papier ou électronique, échanges via les réseaux sociaux professionnels, visioconférence), tant dans le cadre habituel de son lieu de travail qu'en présentiel ou à distance, ou sur Internet.

Les incivilités et agressions/violences qui peuvent prendre la forme d'insultes, menaces ou agression physiques ou psychologiques exercées contre un salarié sont des manifestations de violence liées au travail. Elles vont du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique.

Les incivilités et agressions/violences sont définies 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 mentale ou physique des personnes ; elles relèvent de comportements incivils ou agressifs du public envers les salariés (Guide INRS *Travailler en contact avec le public*). Elles constituent un fait susceptible d'incrimination pénale.

ARTICLE 1-2 : FORMES DES INCIVILITES ET AGRESSIONS/VIOLENCES

Les incivilités et agressions/violences peuvent prendre la forme de manière exhaustive :

- **D'agressions verbales ou écrites :**
  - *injures* (R.621-2 du Code pénal),
  - *diffamation,*
  - *insultes* (R.624-4 et 132-77 du Code pénal) :
    - d'ordre général,
    - racistes,
    - de nature sexistes ou sexuelles,
    - discriminatoires.
  - *menaces (directe, indirecte, concernant le salarié ou ses proches) :*
    - de dégradations (R.631-1, R.634-1, 322-12 et 322-13 du Code pénal),
    - autres menaces - intimidations (R.623-1 du Code pénal),
    - de mort sans ou sous conditions (222-17 et 222-18 du Code pénal).

- **D'agressions comportementales :**
  - *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),
  - *de nature sexistes ou sexuelles.*

ACS DB FC

B.L

- **D'agressions physiques :**
  - *violences* (Articles R.625-3, R.625-1, R.624-1 et 220-20 du Code pénal),
  - *de nature sexistes ou sexuelles,*
  - *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.
  - *obstruction et séquestration* (431-1 et 224-1 du Code pénal),
  - *homicides (Articles 221-1 et suivants et 221-6 et suivants* du Code pénal).

- **D'agressions « numériques » :**

Ces agressions couvrent les actes de dénigrement, d'injures, de menaces, ou de harcèlement, 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).

Indépendamment des incidents susceptibles d'être sanctionnés pénalement, les parties signataires soulignent la grande diversité des formes que peuvent prendre les incidents liés aux incivilités et agressions/violences et contribuant ainsi à la dégradation de la relation clientèle (signes d'impatience, ton déplaisant, regard agressif…). Ce type de comportements plus bénins et ne pouvant en conséquence être recensés doit néanmoins faire l'objet d'une vigilance afin qu'ils n'évoluent pas en comportements agressifs pénalement répréhensibles.

ARTICLE 1-3 : INCIDENCES DE CES COMPORTEMENTS

Pour les salariés : les actes de violences physiques ou verbales portent atteinte à la dignité, au respect et à l'intégrité des personnes. La santé physique et psychologique des salariés peut en être altérée, y compris gravement, de manière immédiate mais également à moyen terme par des effets différés.

Pour les entreprises : impacts sociaux et humains, économiques, productifs, de réputation, les violences externes peuvent s'avérer lourdes de conséquences pour l'entreprise en divers coûts directs et indirects.

ARTICLE 2 : MESURES DE PREVENTION

L'activité bancaire et financière participe à l'activité économique du pays et accompagne les situations sociales les plus diverses. Elle s'inscrit dans un cadre commercial, s'exerce dans un contexte très concurrentiel et est soumise aux fluctuations de l'environnement économique et financier. Comme dans toute relation avec la clientèle ou le public, des situations de mécontentement peuvent se présenter.

Les mesures suivantes (articles 2-1 à 2-3 ci-après) contribuent à éviter que ces situations ne dégénèrent en incivilités ou en agressions/violence.

AGS

B.L

ARTICLE 2-1 : POLITIQUE D'INFORMATION ET DE TRANSPARENCE VIS-A-VIS DE LA CLIENTELE

La politique d'information et de transparence vis-à-vis de la clientèle s'articule autour de :

- son information préalable en cohérence avec les obligations réglementaires concernant les marchés des instruments financiers,
- une Politique de transparence (par exemple sur les procédures, les démarches à suivre en cas de réclamation, les délais à respecter, …),
- son information sur les différents canaux possibles pour réaliser ses opérations bancaires : agences, plateformes téléphoniques, bornes, application mobile et son accompagnement dans l'appropriation de ces outils.

ARTICLE 2-2 : INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL

Tout salarié au contact avec la clientèle est potentiellement exposé aux incivilités et agressions/violences et bénéficie d'une action de formation appropriée.

Les actions de prévention et de traitement des incivilités et agressions/violences relèvent du DUERP et du PAPRIPACT pour prévenir et agir contre les incivilités et agressions/violences dans le cadre de l'activité professionnelle du salarié.

Elles visent notamment à :

- adapter les comportements aux circonstances, ainsi qu'aux divers modes de gestion de la relation client notamment à distance (téléphone, visio, chat…),
- accompagner les salariés au contact de la clientèle, par l'information ou l'accompagnement des nouveaux embauchés, et par la formation continue y compris de la ligne managériale.

L'information et la formation interviennent en particulier à l'embauche du salarié, lors d'une première prise de poste dans une agence bancaire, ou une plateforme de relations clientèle, ou lorsque l'agencement ou le fonctionnement de l'agence est modifié, et que cela nécessite d'interroger les conséquences sur la sécurité.

L'information et la formation des salariés peuvent également consister en l'acquisition de techniques leur permettant d'appréhender des situations potentiellement conflictuelles voire agressives.

Plusieurs types de formation peuvent être listés :

- formation à l'accueil,
- formation à la gestion des comportements :
    - détection des comportements potentiellement agressifs,
    - conduite à tenir pouvant par exemple consister à isoler la personne agressive, à faire appel au management, à traiter des réclamations,
    - propositions de solutions en fonction des situations potentiellement conflictuelles pouvant se présenter (exemple de la carte bleue qui reste bloquée dans le distributeur),
    - appréhension et gestion de l'agressivité numérique.
- formation du management : attitude à adopter, soutien des salariés pouvant consister en la prise en charge de l'agresseur potentiel par le responsable d'agence,
- formation du collectif, solidarité vis-à-vis d'un collègue victime d'une agression : attitude à adopter, insuffler un esprit de solidarité et d'entraide.

L'Ecole Supérieure de la Banque met à la disposition des banques des produits ou modules de formation sur la gestion des incivilités et agressions/violences.

ACB FL

SB

B.L

AB

Une plaquette d'information sera régulièrement actualisée au niveau de la branche professionnelle, après échanges entre les partenaires sociaux dans le cadre d'un groupe technique paritaire « d'experts sécurité », afin de rappeler les règles de base sur la conduite à tenir pour prévenir les incivilités et agressions/violences et les mesures d'accompagnement possibles après une agression. Elle sera mise à la disposition des entreprises bancaires.

Les entreprises s'engagent à mettre à disposition une information dédiée aux salariés exposés aux incivilités et agressions/violences de la clientèle selon des modalités qui leur sont propres

ARTICLE 2-3 : ÉQUIPEMENTS

Un certain nombre de dispositifs peuvent contribuer à prévenir ces incivilités et agressions/violences tels que, par exemple :

- dispositif d'alerte,
- télésurveillance,
- vidéo protection *(équipement installé pour filmer les clients afin de prévenir ou de témoigner d'actes d'incivilités et agressions/violences),*
- enregistrement aléatoire des communications téléphoniques avec la clientèle sur les plates-formes téléphoniques,
- signalétique extérieure pour préciser le type d'agence (ex. : pas de service de caisse/devises, horaires d'ouverture, etc.),
- agent de surveillance.

De même, les entreprises ont également le souci d'avoir des conditions d'accueil agréables et une signalétique claire et adaptée pour faciliter le déplacement des clients au sein des agences.

L'expérience démontre que ces dispositifs contribuent à réduire ou à désamorcer une situation conflictuelle potentiellement agressive. Le fait qu'un collaborateur ait la possibilité de déclencher une alerte peut avoir un effet dissuasif, de même s'agissant des autres dispositifs.

Les mesures de prévention ci-dessus (articles 2-1 à 2-3) peuvent avoir plus ou moins d'importance et peuvent être adaptées selon les conditions opérationnelles d'organisations en relation avec la clientèle.

ARTICLE 3 : DISPOSITIFS D'ASSISTANCE

ARTICLE 3-1 : MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES AGRESSES

Les partenaires sociaux expriment la volonté commune d'apporter un soutien aux salariés ayant subi des incivilités et agressions/violences. Les entreprises établissent, adaptent et suivent ce dispositif d'accompagnement, qui donne lieu à procédure écrite pour assurer son efficacité, tant en matière de prévention qu'en matière de traitement des déclarations. Sont ainsi mises en place et portées régulièrement à la connaissance des salariés les solutions de déclaration et d'accompagnement. Elles prennent différentes formes afin de viser la systématisation et la facilitation des déclarations.

Les employeurs soutiennent les salariés subissant des incivilités ou agressions/violences graves qui souhaitent effectuer un dépôt de main courante ou de plainte, en apportant un appui à la fois managérial et juridique. Les partenaires sociaux soulignent, à ce titre, la nécessité de poursuivre les efforts en ce sens afin d'afficher une « tolérance zéro » à l'encontre des auteurs d'incivilités et agressions/violences.

ACS FG B.L

3-1-1 : Des mesures de soutien pour le salarié

Chaque incivilité ou agression/violence (cf. article 1-2) donne lieu à signalement suivant une procédure propre à l'entreprise, étant entendu que chaque incivilité ou agression/violence doit pouvoir être signalée par le salarié l'ayant subie.

Les incivilités ou agressions/violences peuvent donner lieu à une déclaration d'accident du travail même si le salarié n'a pas d'arrêt de travail ni d'atteinte physique. Une déclaration d'accident du travail est établie en cas d'incivilité ou agression/violence grave, quelle qu'en soit sa forme, pouvant porter atteinte à la santé mentale et ce, pour préserver au mieux les intérêts du salarié l'ayant subie.

Des mesures d'accompagnement à la charge de l'entreprise sont également mises en œuvre en cas de violences physiques ou de menaces graves, quelle qu'en soit leur forme, pouvant porter atteinte à la santé physique ou mentale afin d'apporter un soutien aux salariés après l'évènement ou si le salarié victime ou témoin en exprime ensuite le besoin : accompagnement médical, social, soutien managérial, accompagnement psychologique. Ces mesures peuvent aussi, en tant que de besoin, être déployées dans les autres formes d'incivilités et agressions/violences. Elles peuvent s'accompagner de la présence d'un agent de surveillance ou d'un autre dispositif à chaque fois que l'entreprise le jugera nécessaire.

Plusieurs acteurs peuvent accompagner le salarié dans ses démarches. Au sein de l'entreprise : RH, référents, représentants du personnel, médecine du travail et assistantes sociales de l'entreprise ; et à l'extérieur : médecine du travail et assistantes sociales de services interentreprises, dispositif de soutien psychologique, inspection du travail, défenseur des droits, tél 3919, …

Un système de veille et d'assistance en lien avec la e-réputation de l'entreprise et des salariés peut être développé pour soutenir le salarié et sa e-réputation.

3-1-2 : Des mesures d'accompagnement juridique du salarié

Lorsque les salariés en prennent l'initiative, il est important de les accompagner dans leurs démarches pénales. Il s'agit de les assister sur la procédure à engager et pendant son déroulement.

A ce titre, le salarié qui décide de porter plainte pour l'agression dont il a été victime, bénéficie à sa demande, de conseils juridiques donnés par un juriste du service juridique de son entreprise, notamment sur les modalités d'un dépôt de plainte incluant la « domiciliation » du salarié à son adresse professionnelle. Cela s'inscrit dans un souci de protection et de sécurité du salarié dépositaire de la plainte.

Lors du dépôt de plainte, le salarié est accompagné, à sa demande, par un représentant de l'employeur ou par une personne mandatée par celui-ci.

En cas de violences physiques ou de menaces graves ou répétitives, quelle qu'en soit la forme, pouvant aussi porter atteinte à la santé mentale, l'entreprise prend en charge les frais de procédure et d'avocat lorsque le salarié a recours à l'avocat désigné par l'entreprise.

L'entreprise peut être amenée à porter plainte si elle subit, suite à un acte d'incivilité et agression/violence commis à l'encontre d'un de ses salariés, un préjudice direct ou indirect.

3-1-3 : Des mesures d'accompagnement RH du salarié

Des mesures d'accompagnement en gestion des ressources humaines sont également mises en œuvre : les banques s'engagent à étudier attentivement la demande de mobilité d'un salarié, ayant subi des incivilités et agressions/violences, au regard des postes disponibles.

Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, pour avoir déclaré de tels agissements ou pour avoir témoigné.

ACS DB FL B.L

ARTICLE 3-2 : DISPOSITIFS DE TRAITEMENT COMMERCIAL DES CLIENTS AUTEURS D'ACTES D'INCIVILITES ET AGRESSIONS/VIOLENCES

En fonction de la gravité des faits, des mesures sont prises à l'encontre des auteurs d'actes d'incivilités et agressions/violences y compris numériques, quels qu'ils soient, afin de soutenir le salarié et réduire le risque de récidive.

Les entreprises prennent toutes mesures appropriées et graduées vis-à-vis de leurs auteurs, par exemple, demande formelle d'excuses, rappel des règles de courtoisie, lettre d'avertissement, changement de portefeuille, mesures pouvant aller jusqu'à la cessation de la relation commerciale.

ARTICLE 4 : ÉVALUATION DES INCIVILITÉS ET AGRESSIONS/VIOLENCES

ARTICLE 4-1 : RECENSEMENT ET ANALYSE

Considérant qu'il apparaît important et cohérent d'opérer un diagnostic de la situation des incivilités et agressions/violences en collectant des informations afin d'en mesurer l'ampleur, d'en appréhender les caractéristiques et les circonstances et de rechercher des mesures de prévention et d'accompagnement adéquates, les entreprises procèdent à :

- un recensement annuel des incivilités et agressions/violences selon des modalités qui leur sont propres et à leur analyse,
- les résultats de cette analyse font ensuite l'objet d'une information et d'une discussion au sein de l'entreprise, en particulier au sein de la commission SSCT ou l'instance de représentation adaptée.

ARTICLE 4-2 : INFORMATION DES INSTITUTIONS REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

Les entreprises bancaires s'engagent à informer l'instance de représentation compétente (CSE, commission SSCT ou autre), au fil de l'eau et/ou périodiquement de l'ensemble des incivilités et agressions/violences dont ont été victimes les salariés. Elles communiquent annuellement, lors d'une réunion du CSE, de la commission SSCT ou de l'instance de représentation compétente, le recensement global de ces incivilités et agressions/violences, et l'informe des circonstances des agressions et lui présente le dispositif de prévention mis en place et les actions d'information et de formation réalisées.

En cas d'agression physique grave ou de menace grave quelle qu'en soit leur forme pouvant porter atteinte à la santé mentale, la commission SSCT ou l'instance de représentation compétente est informée rapidement par l'employeur qui expose les circonstances de l'agression, tout au plus dans les quinze jours de la réception de la déclaration d'accident du travail.

ARTICLE 5 : GROUPE TECHNIQUE PARITAIRE

Les partenaires sociaux conviennent de constituer un Groupe Technique Paritaire, en application de l'article 7 de la Convention collective de la banque du 10 janvier 2000, qui a pour mission de procéder une fois par an à l'évaluation du phénomène des incivilités et agressions/violences notamment à partir de la fiche de recensement – figurant en annexe de l'accord – élaborée paritairement au niveau de la branche professionnelle.

ACS 95

FG

B.L

13

ARTICLE 6 : DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Les partenaires sociaux se réuniront tous les 3 ans afin :

- de faire le bilan de la mise en œuvre du présent accord,
- de réviser le présent accord en fonction du bilan réalisé.

ARTICLE 7 : CHAMP D'APPLICATION ET ENTREE EN VIGUEUR

Les dispositions du présent accord s'appliquent aux entreprises visées à l'article 1 de la Convention collective de la banque du 10 janvier 2000 ainsi qu'à leurs organismes professionnels de rattachement relevant des classes NAF 94.11Z, 94.12Z, 94.99Z et 66.19B.

Elles se substituent à tout accord antérieur ayant le même objet qui devient caduc.

En application de l'article L. 2261-23-1 du code du travail, les signataires conviennent que le contenu du présent accord ne justifie pas de prévoir de stipulations spécifiques aux entreprises de moins de cinquante salariés, visées à l'article L. 2232-10-1 du code du travail, dans la mesure où l'accord a vocation à s'appliquer uniformément à toutes les entreprises de la branche quelle que soit leur taille.

L'extension du présent accord sera demandée au Ministre chargé du travail.

Le présent accord entrera en vigueur au lendemain du jour de son dépôt auprès des autorités compétentes.

Fait à Paris le 14 novembre 2024, en huit exemplaires.

Association Française des Banques Amélie Gaat-Serrano	Fédération des Employés et Cadres CGT Force Ouvrière Mireille HERRIBERRY
Fédération CFDT Banques et Assurances Béatrice LOAISEL	Fédération CFTC Banques BRAJEVIC DIANA
Fédération Nationale CGT des syndicats du Personnel de la Banque et de l'Assurance BLANCHET Anne	Syndicat national de la Banque et du Crédit SNB – CFE/CGC Frederic GOYONNET

ANNEXE

Formulaire commun à la branche de la banque

Recensement des incivilités et agressions/violences à l'encontre des salariés des banques dans le cadre de leur activité professionnelle

		Répartition par zone géographique		Par sexe		Par nature de relation		Par fonctions						Par formes d'incivilités (*) (cf. article 1.2)								Nombre de dépôts de plaintes (**)			
														Injures et insultes		Menaces		Agressions comportementales		Agressions physiques légères (3)	Agressions physiques graves (4)	Par les salariés		Par les entreprises	
	Nombre d'incivilités	Paris Ile-de-France	Province Outre-mer	Femmes	Hommes	Client	Non Client	Encadrement	Chargé(e)s de clientèle	Chargé(e)s d'accueil	Autres membres du personnel en agence	Collaborateurs plateforme téléphonique	Collaborateurs fonction support et BO	NN (1)	N (2)	NN	N	NN	N			Mains courantes	Plaintes	Mains courantes	Plaintes
En nombre																									
En %																									

(*) En cas de formes multiples d'incivilités, seule l'incivilité la plus grave est recensée.

(1) NN : Non numérique (2) N : Numérique (3) Sans arrêt de travail (4) Avec arrêt de travail

(**) Les suites pénales, lorsqu'elles seront connues seront indiquées.

CARACTERISTIQUES DE CES INCIVILITES ET AGRESSIONS/VIOLENCES

Nous vous remercions de bien vouloir nous préciser quelles sont les évolutions constatées en matière d'incivilités et agressions/violences et notamment sur leurs caractéristiques et circonstances.