

**AVENANT NUMERO 1 A L'ACCORD CADRE RELATIF A LA GESTION DES INCIVILITES ET AGRESSIONS
DANS LE CADRE DE LA RELATION CLIENTELE AU SEIN DE LA BRANCHE CREDIT MUTUEL**

Les partenaires sociaux de la branche du Crédit Mutuel ont souhaité prévenir, gérer, et prendre les nécessaires mesures d'accompagnement face au phénomène sociétal des incivilités et agressions auxquels sont plus particulièrement exposés les salariés intervenant directement dans la relation avec la clientèle.

Ainsi, dès le 14 avril 2010, a été conclu un accord cadre relatif à la gestion des incivilités et agressions dans le cadre de la relation clientèle au sein de la branche Crédit Mutuel. Pour mémoire, l'objectif principal de cet accord cadre est de permettre d'encourager et de développer au sein de la branche Crédit Mutuel la mise en œuvre d'actions concrètes, se situant de l'amont à l'aval du phénomène, et portant notamment sur :

- L'amélioration du recensement et du suivi de ce phénomène, afin d'améliorer le diagnostic, mesurer son évolution et d'évaluer les effets des actions mises en œuvre.
- Une politique d'amélioration constante de l'information, de l'accueil et de la qualité de services, axée sur l'intérêt et la satisfaction du sociétaire client ou du client.
- La sensibilisation et la formation des salariés pour répondre aux situations difficiles et aux actes d'incivilité et d'agressivité.
- La réflexion sur les organisations, équipements et systèmes de protection les plus appropriés pour dissuader et/ou faire face aux éventuels comportements incivils ou agressifs.
- La mise en place de mesures d'accompagnement des salariés victimes de ces comportements.

Les signataires du présent avenant entendent actualiser cet accord cadre afin de prendre en compte à la fois l'émergence de nouvelles formes d'incivilités, et notamment les incivilités numériques, mais également de renforcer et améliorer les dispositifs existants au regard des retours d'expérience collectés au sein des différentes entités employeurs de la branche du Crédit Mutuel.

Les parties signataires de l'accord cadre relatif à la gestion des incivilités et agressions dans le cadre de la relation clientèle au sein de la branche Crédit Mutuel du 14 avril 2010 conviennent en conséquence du présent avenant n°1 modifiant les articles dudit accord mentionnés ci-après :

CHAPITRE II - APPREHENSION ET DEFINITION DU PHENOMENE DES INCIVILITES

Article 2 – Définition et diversité des formes de l'incivilité

Le dernier paragraphe de l'article 2 est ainsi complété :

Pour rappel de ce dernier paragraphe :

« Indépendamment des incidents susceptibles d'être sanctionnés pénalement, les parties signataires soulignent la grande diversité des formes que peuvent prendre les incidents liés à l'incivilité et contribuant ainsi à la dégradation de la relation clientèle (signes d'impatience, ton déplaisant, regards agressifs...). 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 ».

W

~

RT

CS

U

Page 1 sur 9

SEG AT

IV

W

Les signataires entendent lutter contre le risque de banalisation des incivilités et soulignent, qu'à cet égard, il n'existe pas de « petite incivilité ». Il est, par ailleurs, important de rester vigilants sur le phénomène d'accumulation d'incidents qui, pris isolément, peuvent paraître bénins (par exemple : ton déplaisant, manquement aux normes sociales en ce qui concerne la courtoisie ou le respect élémentaire...), mais dont l'accumulation entraîne une dégradation des conditions de travail et peut avoir un impact sur la santé du salarié.

Afin de pouvoir affiner le recensement des incivilités, les signataires font le constat que de nombreux employeurs de la branche du Crédit Mutuel ont amélioré leur outil de déclaration et de recensement des incivilités en y intégrant notamment un indicateur de gravité ressentie par le salarié. Les signataires considèrent que cette mise en place, dans l'outil déclaratif, d'une rubrique relative au niveau de gravité ressenti par le salarié incite celui-ci à effectuer une déclaration, y compris pour une incivilité jugée moins grave. Cela permet ainsi d'obtenir, à la fois, un meilleur recensement, qui soit plus représentatif de la réalité et n'écarte pas les incivilités à moindre gravité, et de contribuer également à lutter contre le phénomène de banalisation précédemment évoqué.

Les entreprises sont, en conséquence, invitées à poursuivre leurs efforts en ce sens afin de pouvoir intégrer un indicateur commun du niveau de gravité ressenti dans le cadre du bilan annuel consolidé effectué au niveau de la branche du Crédit Mutuel et présenté en Commission Paritaire Confédérale (CPC).

Sont également ajoutés à la fin de l'article 2 les paragraphes suivants :

Les parties signataires font état du constat de l'émergence et/ou du développement de nouvelles formes d'incivilités, liées à la dématérialisation des échanges professionnels, qui s'ajoutent aux incivilités en présentiel : incivilités par téléphone (en caisse ou sur les plateformes téléphoniques), par SMS, par courriel, et également sur internet et sur les réseaux sociaux.

Ces dernières incivilités, dites numériques, sont par ailleurs susceptibles d'être véhiculées par toutes formes de médias et sont accessibles sur tous types d'écrans et donc dans tous types de situations (ordinateurs fixes, portables, téléphones mobiles, tablettes...). Les outils de communication numériques apparaissent alors comme de nouveaux canaux de diffusion des incivilités 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, le « viralité », l'exposition sur les réseaux sociaux, etc.

Face à cette émergence de nouvelles formes d'incivilités, l'évolution des outils internes de déclaration et de recensement des incivilités a notamment permis de mesurer la progression des incivilités par téléphone ou courriel, même si les incivilités en présentiel et en face à face avec la clientèle demeurent majoritaires.

Un article 2 bis est également ajouté :

Article 2 bis – Modalités d'appréhension des nouvelles formes d'incivilités numériques

S'agissant des nouvelles sources d'incivilités numériques (réseaux sociaux, évaluations ou avis Google etc), les signataires soulignent à la fois les difficultés de recensement, mais aussi, d'adaptation des mesures correctives à mettre en place. En effet, la mise en œuvre de parades face au phénomène des incivilités numériques est rendue difficile par la multiplicité des paramètres à prendre en compte. Cela tient, à la fois, de la complexité des technologies, de la diversité des acteurs et médias du numérique hébergeant des contenus répréhensibles, mais également des limites d'interaction et de marge de manœuvre dont nous disposons vis-à-vis de ces acteurs.

Handwritten signatures and initials are present at the bottom right of the page, including a large signature 'Mr', 'TV', 'W', 'OS', 'BGG', and 'W'.

Par ailleurs, l'approche juridique est la même, quel que soit le média utilisé, par exemple si la qualification juridique d'une injure ou d'une insulte est caractérisée. En dehors de ces qualifications juridiques, il n'existe cependant pas de notion juridique de l'incivilité numérique. Or, les outils et médias de communication numériques offrent des possibilités de diffusion de propos qui, bien que n'entrant pas dans la qualification juridique de l'injure ou de l'insulte, peuvent néanmoins comprendre un vocabulaire, un ton désobligeant, irrespectueux, et/ou inapproprié, susceptibles de caractériser une incivilité et de porter atteinte à la réputation d'un salarié lorsqu'il est nominativement désigné.

Ce type de propos, quand bien même ils s'avèrent inappropriés et excessifs, prennent souvent la forme d'avis ou de commentaires publiés sur internet et/ou sur un réseau social auxquels tout un chacun peut accéder. Ils peuvent ainsi cibler à la fois la marque ou une personne morale, mais également une personne physique nominativement désignée. Ils sont, par ailleurs, fréquemment tenus et diffusés sous couvert d'anonymat ou de « pseudonymat » (leur auteur s'abritant ainsi derrière un pseudonyme).

Il ressort des retours d'expérience que, tant en matière de signalement et de mesure, que de possibilités d'action et de parades, évoquées plus haut, il n'existe pas de solution unique et universelle applicable à toutes les organisations. Chaque employeur de la branche du Crédit Mutuel est ainsi amené à faire évoluer ses outils de veille et de signalement et à définir les actions de régulation les plus adaptées à sa situation et à ses moyens.

Les signataires invitent en conséquence les entreprises à poursuivre leurs efforts dans la création et l'amélioration des dispositifs de veille et de signalement notamment relatifs à l'« e-réputation ». De même, peuvent être prévues des actions d'accompagnement, sur demande des salariés, lorsqu'il est fait état de comportements incivils ou agressifs, dont ils ont nominativement fait l'objet, sur internet, les réseaux sociaux, ou via un dispositif d'évaluation en ligne. A ce titre, les parties signataires considèrent que les mesures d'accompagnement juridique et psychologique, déjà mises en place dans la gestion des incivilités en présentiel, ont vocation à être étendues aux salariés victimes d'incivilités numériques qui en feraient la demande.

CHAPITRE III - LES DISPOSITIFS DE RECENSEMENT ET DE SUIVI

Le deuxième paragraphe du chapitre III est ainsi modifié et complété :

Les Fédérations et organismes de la branche Crédit Mutuel mettent en place des procédures de déclaration et de recensement internes à disposition des salariés concernés et de leur hiérarchie.

Une synthèse et une analyse annuelles des incivilités recensées seront communiquées auprès des instances représentatives du personnel et en particulier auprès du CSE et/ou de la CSSCT.

Cette évaluation annuelle du phénomène des incivilités permet ainsi d'évaluer sur la durée les effets des politiques de prévention mises en œuvre et de les adapter progressivement en tenant compte de l'évolution des techniques, de l'identification des besoins prioritaires et des contraintes organisationnelles.

Ces analyses font l'objet d'une centralisation au niveau de la branche et d'une communication annuelle à la CPC.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including initials like "AN", "CG", "CC", and "BGG", and the page number "Page 3 sur 9".

Ces bilans annuels consolidés effectués au niveau de la branche du Crédit Mutuel ont également permis de faire état de l'amélioration régulière des outils de déclaration et de suivi des incivilités déployés par les entreprises. Ces améliorations ont notamment constitué à faciliter et à simplifier les formulaires de déclarations d'incivilités effectuées par les salariés (par exemple, regroupements en catégories d'incivilités plus lisibles et plus simples à identifier, correction des difficultés de comptage etc).

Les signataires considèrent qu'il convient ainsi d'inciter les salariés à la déclaration systématique des incivilités afin d'être au maximum représentatif de la réalité et d'éviter les incivilités « oubliées » ou banalisées. A cet égard, ils soulignent également l'importance du rôle du management dans la sensibilisation des salariés aux évolutions de l'outil déclaratif, comme dans l'encouragement des salariés à déclarer toutes les incivilités auxquelles ils ont été exposés. Par cette sensibilisation et ces incitations, la ligne hiérarchique managériale contribue à lutter contre le risque de banalisation des incivilités en affichant, à l'inverse, une culture de « tolérance 0 », notamment pour les auteurs des incivilités les plus graves ou les récidives.

Les bilans annuels consolidés au niveau de la branche du Crédit Mutuel ont, par ailleurs, fait apparaître l'importance d'avoir une vigilance accrue dans le recensement des mesures de suivi prises consécutivement à l'incivilité, (exemple : courrier ou courriel au client, dépôt de plainte, interruption de la relation commerciale...). En effet, en raison du décalage dans le temps entre l'incivilité elle-même, déclarée à l'instant T, et la mesure prise à l'encontre du client l'ayant commise, la saisie de la mesure de suivi n'est pas systématiquement effectuée. Les données recensées en matière de suivi des incivilités sont en conséquence fréquemment inférieures aux mesures réellement prises.

Les signataires invitent en conséquence les entreprises à sensibiliser le management sur l'importance de ce recensement des mesures de suivi et/ou d'accompagnement du salarié. Il s'agit ainsi d'avoir une meilleure visibilité, non seulement sur les incivilités commises et leur évolution dans le temps, mais également sur l'ensemble des mesures prises à l'encontre de leurs auteurs, ainsi que sur les actions mises en œuvre pour accompagner les salariés (exemple : accompagnement juridique et psychologique).

Enfin, en lien avec le chapitre IV de l'accord relatif à la prévention, les signataires soulignent que les améliorations apportées aux outils de déclaration et de recensement des incivilités peuvent utilement intégrer une rubrique concernant les origines de l'incivilité (exemples : tarification, délais, tensions financières, autres / produits –assurance – crédit- épargne etc.). Il s'agit ainsi de cerner les principaux irritants pour les clients afin de les prévenir et de mieux les traiter et de contribuer ainsi à l'amélioration des mesures de prévention des incivilités.

CHAPITRE IV – LES MESURES LIEES A LA PREVENTION

Article 3 – Les démarches d'amélioration de l'accueil, de la qualité de l'information, et du suivi de la relation client

Il est ajouté à l'article 3 un deuxième paragraphe :

Les parties signataires du présent avenant soulignent que l'amélioration des dispositifs de recensement et de suivi, précédemment évoqués au chapitre III, permet d'affiner l'analyse de la situation en intégrant, par exemple, l'identification de l'origine et du fait générateur de l'incivilité. Cette analyse peut ainsi constituer une aide à l'adaptation des dispositifs de prévention des incivilités. Les mesures de prévention peuvent, par exemple, être adaptées en fonction du public concerné (exemple : majeurs protégés), des zones géographiques considérées comme plus exposées, ou encore,

des catégories d'incivilités. Cette adaptation des dispositifs de prévention induit également un travail de réflexion, en amont, sur les procédures et situations pouvant générer des incivilités fréquentes (prévention des irritants).

Il est également ajouté à l'article 3 un dernier paragraphe :

Il s'agit de marquer ainsi, auprès des clients et des salariés, notre engagement dans la prévention et la lutte contre les incivilités et de mieux faire connaître aux salariés les dispositifs de prévention et d'accompagnement déjà existants.

Article 4 – L'information et la formation des salariés

Il est ajouté à l'article 4 le dernier paragraphe suivant :

Pour mémoire reprise, ci-dessous, de l'avant dernier paragraphe :

« Les parties soulignent également l'importance de la sensibilisation et de la formation du management à la problématique des incivilités et au rôle du manager vis-à-vis des salariés qui en sont l'objet ».

Les actions de formation dispensées aux salariés, et notamment au management concernent le domaine de la sécurité et des mesures pratiques de prévention, les formations liées à la relation client dans un contexte difficile, ainsi que celles liées au soutien et à l'accompagnement des salariés. En complément de ces actions de formation des dispositifs de partage d'expériences peuvent être prévus.

CHAPITRE V – LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES VICTIMES D'INCIVILITES ET D'AGRESSIONS

Article 6 – Accompagnement des salarié

Sont ajoutés, à la fin de l'article 6, les paragraphes suivants :

Les signataires tiennent à souligner les améliorations qui ont été apportées par les entités employeurs de la branche du Crédit Mutuel, depuis la signature de l'accord cadre initial, en matière d'accompagnement juridique et psychologique des salariés.

Ainsi, en ce qui concerne l'accompagnement psychologique, ont notamment été mis en place des dispositifs d'accès à une écoute psychologique, tant à distance (lignes téléphoniques d'écoute), que, pour les situations le nécessitant, la possibilité d'intervention sur site, voire d'une prise en charge individuelle, hors site.

S'agissant de l'accompagnement juridique les signataires font également le constat que de nombreux employeurs de la branche du Crédit Mutuel ont encouragé les salariés subissant des incivilités plus graves, au dépôt de main courante, ou de plainte, en y apportant un appui à la fois managérial et juridique. Les signataires 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'agressions.

Les bilans annuels de suivi de l'accord cadre de branche Crédit Mutuel relatif aux incivilités ont, par ailleurs, fait apparaître que, parmi les freins au dépôt plainte, il pouvait y avoir l'appréhension de dévoiler son nom et ses coordonnées personnelles, avec la crainte de représailles de la part de l'auteur de l'agression, suite au dépôt de plainte du salarié. Les signataires préconisent, en conséquence et lorsque la situation le justifie et le permet, un dépôt de plainte au nom et avec les coordonnées de l'entreprise.

Dans la mesure où l'article 10-2, 9°, du Code de procédure pénale permet de « *déclarer comme domicile l'adresse d'un tiers, sous réserve de l'accord exprès de celui-ci* », et en l'absence de tout autre obstacle de nature juridique et/ou procédurale, lorsque le dépôt de plainte est effectué au nom du salarié, il convient de privilégier la déclaration de l'adresse professionnelle comme domicile de celui-ci. Les signataires du présent avenant soulignent que cette recommandation s'inscrit dans un souci de protection et de sécurité du salarié dépositaire de la plainte.

Les signataires invitent ainsi les employeurs de la branche Crédit Mutuel à poursuivre les efforts d'amélioration et de renforcement des dispositifs d'accompagnement juridique et psychologique des salariés victimes d'incivilités. Ils invitent également les employeurs à renforcer la communication, à destination des salariés, mais aussi des managers, autour de ces dispositifs d'accompagnement.

Les signataires soulignent, enfin, l'importance d'associer les partenaires sociaux (notamment le CSE et la CSSCT) aux différents dispositifs de suivi des incivilités, comme d'accompagnement des salariés.

Article 7 – Déclaration accident du travail

Chaque agression se traduisant par des violences physiques donne lieu à une déclaration d'accident du travail.

Il en est de même en cas de menaces graves à l'intégrité physique (ex : menaces de mort) et lorsque le choc psychologique manifestement subi par la victime justifie cette démarche (ex : victime d'incivilités et d'agressivités répétées, harcèlement).

Une déclaration d'accident du travail doit également être établie en cas de demande du salarié.

Article 8 – Mesures susceptibles d'être prises à l'encontre de l'auteur de l'incivilité

Ainsi que cela a été souligné les Fédérations et organismes de la branche Crédit Mutuel mettent en œuvre une politique d'information et de suivi de la relation client s'inscrivant dans la logique de l'intérêt et de la satisfaction du client.

Elles sont donc fondées en retour à attendre de leurs clients qu'ils se comportent avec respect à l'égard de l'ensemble des salariés. Lorsque ce n'est pas le cas, les interventions auprès des clients auteurs d'incivilités et/ou d'agressions seront adaptées à chaque cas et modulées en fonction de la gravité des faits. Les Fédérations définiront ainsi les mesures et moyens les plus adaptés, tels que :

- Lorsque cela s'avère approprié, et nonobstant les mesures qui pourraient être prises ultérieurement à l'encontre de l'auteur de l'incivilité, l'employeur peut inviter le client concerné à formuler ses excuses auprès du salarié victime de son incivilité.
- Lettre d'avertissement relatant et datant l'incident, enjoignant au client auteur de l'incivilité une attitude irréprochable pour l'avenir, et l'informant des suites auxquelles il s'expose (rupture de la relation commerciale, risques de poursuite...).
- Clôture du compte client.
- Dépôt de plainte dans les cas les plus graves et selon les possibilités légalement ouvertes à l'employeur. En effet, s'il y a impossibilité, sur le plan légal, de porter plainte pour le compte

Handwritten signatures and initials: RT, LU, BGG, and others.

du salarié, il peut y avoir une possibilité pour l'employeur de se joindre, comme partie civile, à l'action pénale du salarié victime, notamment s'il est en mesure d'invoquer en justice un préjudice direct en sa qualité d'employeur. Les agressions peuvent ainsi faire l'objet d'un dépôt de plainte par la victime et le cas échéant par l'employeur. Ce dernier lui apporte en outre un conseil sur l'opportunité ou non des poursuites à engager. Dans l'affirmative, les éventuels frais de procédure et d'avocat, choisi ou validé par l'employeur, sont pris en charge par ce dernier.

DISPOSITIONS FINALES

Les dispositions du présent avenant portant modification de celles de l'accord relatif l'accord-cadre relatif à la gestion des incivilités et agressions dans le cadre de la relation clientèle au sein de la branche Crédit Mutuel du 14 avril 2010 s'y substituent de plein droit conformément à l'article L. 2261-8 du Code du travail.

Dépôt de l'avenant

Le présent avenant fera l'objet d'un dépôt en 2 exemplaires auprès de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail, et des Solidarités (DRIETS) – Ile – de-France dont une version en support papier et une sur support électronique et en 1 exemplaire auprès du Secrétariat-greffe du conseil de Prud'hommes de Paris.

Fait à Paris le 21 novembre 2023 en 5 exemplaires originaux.

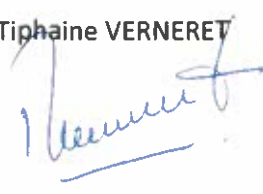
Pour la Confédération Nationale du Crédit Mutuel

La Délégation Employeur

Laurent METRAL

Véronique CROUZIER

Tiphaine VERNERET



Pour la Fédération CFDT des Banques et Assurances

Pour l'Union Nationale des
Syndicats CFTC du Crédit Mutuel

C.F.D.T

Caroline SCAERSU



Pour la Fédération CGT des Syndicats
des Personnels de la Banque et de l'Assurance

C.F.T.C.

Denis VIGNON

Pour la Fédération des Employés et Cadres

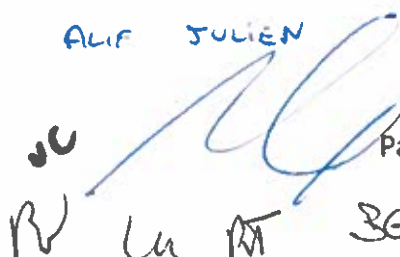
C.G.T.

Bernard Guerre-Genton



C.G.T.- F.O.

ALIF JULIEN

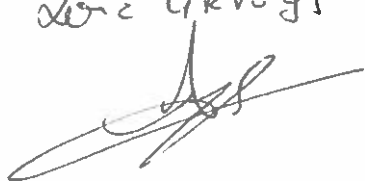


Page 7 sur 9

RV Lu RT 366 24 4 CS

Pour la Fédération Nationale des
Organisations Syndicales Autonomes
du Crédit Mutuel et des personnels des
Banques à statut légal spécial

F.O.S.A.B. / U.N.S.A

Loïc URVOIS


Pour le Syndicat National
de la Banque et du Crédit

S.N.B. C.F.E.-C.G.C


R. TESSIER

RT Lu SF BGG AT 

ANNEXE A L'AVENANT N°1 A L'ACCORD CADRE RELATIF A LA GESTION DES INCIVILITES ET AGRESSIONS DANS LE CADRE DE LA RELATION CLIENTELE AU SEIN DE LA BRANCHE CREDIT MUTUEL

Formes des incivilités par familles et catégories – Horizon 2025

Afin de prendre en compte la diversité des modalités, outils et rubriques de recensement des incivilités au sein des différentes entités de la branche Crédit Mutuel les indicateurs ci-dessous constituent un objectif de consolidation à horizon 2025. Dans cette perspective, les entités n'étant pas en mesure de renseigner dans sa complétude la nomenclature cible, telle que prévue ci-après, seront sollicitées sur la base du précédent questionnaire de branche du Crédit Mutuel relatif aux incivilités.

▪ **Agressions verbales ou écrites (*) :**

- Injures/Insultes/dénigrement...
- Menaces de dégradation de matériel ou de violence.
- Chantage/Harcèlement.

- ⇒ Proportion en face à face (selon possibilité et lorsque cela est recensé en interne)
- ⇒ Proportion par téléphone (selon possibilité et lorsque cela est recensé en interne)
- ⇒ Proportion par courriel (selon possibilité et lorsque cela est recensé en interne)
- ⇒ Proportion sous forme numérique (internet/réseaux sociaux) (selon possibilité et lorsque cela est recensé en interne)

▪ **Agressions comportementales (*) :**

- Destructions ou dégradations de matériel.
- Obstruction, séquestration de personne.

▪ **Agressions physiques involontaires (*) :**

- Coups ou blessures involontaires

▪ **Agressions extrêmement graves (*) :**

- Menace de mort
- Coups et blessures volontaires

(*) Avec mention du taux de récurrence par typologie (titre en gras) ou catégorie d'incivilité lorsque cela est recensé

• **Gestion et Suivi des incivilités :**

- **Courrier/courriel ou mise en garde du client via un RDV (présentiel ou distanciel) :**
- **Interruption de la relation commerciale client :**
- **Dépôts sur main courante :**
- **Dépôts de plainte :**
- **Intervention des forces de l'ordre :**
- **Accompagnement psychologique et/ou juridique du salarié :**

