

Paris, le 19 novembre 2024

Banques : signature à l'unanimité d'un accord de branche sur les incivilités

L'association Française des Banques (AFB)¹ et les cinq organisations syndicales représentatives de la Banque signent à l'unanimité l'accord prévention incivilités et des violences commises envers les salariés des banques.

Quinze ans après la signature du précédent accord qui définissait la notion d'incivilités, basée sur les dispositions du code pénal, et détaillait un ensemble de mesures de prévention et d'accompagnement des salariés, les partenaires sociaux de la branche de la Banque ont souhaité moderniser cet accord notamment afin de mieux prendre en compte le phénomène des incivilités liées au développement de l'environnement numérique. Cet accord apporte également de nouvelles précisions telle que la mention expresse des incivilités de nature sexistes ou sexuelles, ou la prise en compte des menaces indirectes ou concernant des proches.

Les politiques de prévention - actions de formations (détection des comportements à risque, conduite à tenir, gestion du conflit, ...), équipements de sécurité (télésurveillance, enregistrement, signalétique, conditions d'accueil, ...), accompagnement des salariés (soutien juridique, médical, psychologique) - sont réaffirmées et renforcées. Concernant les agressions via les réseaux sociaux, il est convenu l'engagement de réflexions en vue de développer un système de veille et d'assistance en lien avec la e-réputation de l'entreprise et des salariés. L'AFB rappelle que le recensement des incivilités dans les banques reste stable sur ces dernières années avec 5 117 incivilités recensées en 2023 dans les banques AFB (182.000 salariés). Les atteintes à l'intégrité physique représentent moins de 2% des incivilités. Plus de 355 plaintes ont été déposées par les salariés ou les banques.

Pour Maya Atig, Directrice générale de l'AFB : *« Deux ans après la signature d'un nouvel accord sur la sécurité dans les agences bancaires, la branche de la Banque complète le dispositif avec un nouvel accord sur la prévention des incivilités qui inclut notamment le sujet des violences numériques et via les réseaux sociaux. Si le phénomène des incivilités reste stable dans un contexte économique tendu, nous devons poursuivre notre vigilance et soutenir nos collaborateurs qui conseillent et financent chaque jour, dans nos agences ou à distance, nos concitoyens. »*

CONTACTS

Benoît Danton: 06 73 48 80 40 - bdanton@fbf.fr
Clara Delmote : 06 31 06 60 39 - cdelmote@fbf.fr

¹ L'Association française des banques représente les banques commerciales au niveau interprofessionnel et institutionnel. Elle est l'organisme professionnel des banques commerciales dans le domaine social (convention collective de la banque). Les banques membres de l'AFB représentent 182 000 salariés.