

ACCORD « INCIVILITES » CE

Bilan triennal 2015/2018

04/12/2019



PARTENAIRE PREMIUM

1 CONTEXTE

Principes de l'accord

PRINCIPALES DISPOSITIONS DE L'ACCORD



Mesures de prévention :

- > Politique d'information et transparence vis-à-vis de la clientèle
- > Information et formation du personnel
- > Dispositifs / équipements

Dispositifs d'assistance :

- > Mesures d'accompagnement des salariés agressés
- > Dispositifs de traitement commercial des clients auteurs d'actes d'incivilités

Evaluation des incivilités au sein des Caisses d'Epargne :

- > Recensement et analyse des incivilités
- > Information des instances représentatives du personnel

Recensement et bilan de l'accord :

- > Recensement annuel
- > Bilan triennal

2

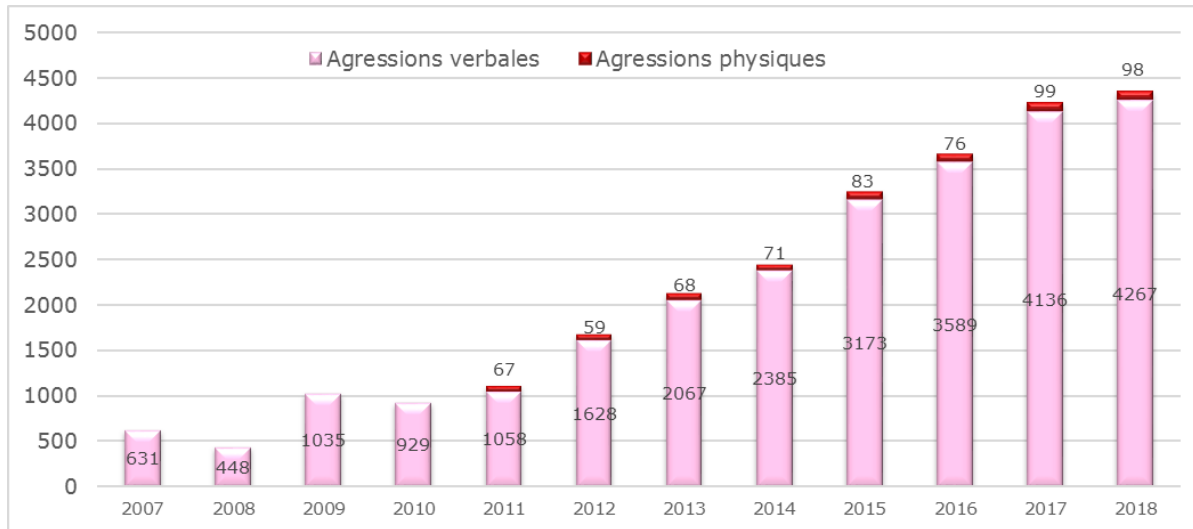
ELEMENTS STATISTIQUES

Données chiffrées

DONNÉES CHIFFRÉES

Evolution 2018/2017

- Augmentation de 3,1 %
- Stabilité du nombre d'agressions physiques mais en léger recul ramenées au nombre de déclarations (2,24 % en 2018 vs 2,34 % en 2017)



Sur les trois dernières années

- Hausse de 19 % entre 2016 et 2018
- Augmentation des déclarations relatives aux agressions par téléphones (+ 3 points) ou par écrit (+ 1 point)
- Les agressions verbales sont en recul de 2 points
- La répartition des agressions physiques est stable
- Les agressions comportementales augmentent de 0,5 point et la hausse est de 1 point pour les menaces de mort.

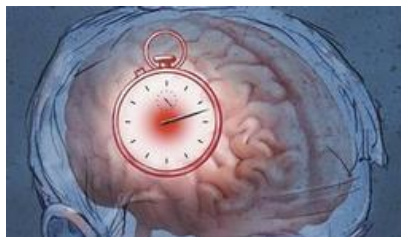
DONNÉES

CHIFFRES 2018

Etablissement	Injure ordinaire	Injure avec menaces	Injure discriminatoire	Agressivités comportementales	Menaces de mort sans ou sous conditions / Réitérée ou matérialisée	Chantage	Agressions Physiques - sans arrêt de travail	Agressions Physiques - avec arrêt de travail	Total 2018	Total 2017	Total 2016
CE APC	117	75	4	53	4	1	3	0	257	221	218
CE PAL	115			13	88		2		218	142	159
CE BFC	24	23	0	7	3	0	0	0	57	142	175
CE BPL	273	116		24	68		2		483	443	273
CE Caz	109	14		2	66	7	10		208	248	258
CE IDF	261	12	2	90	146		21		532	546	573
CE LR	15	41	4	104	12		2	3	181	171	171
CE LC	31			6	8		1		46	57	60
CE LDA	175			55	11		8		249	207	86
CE GEE	55	53	16	42	26	44	5	0	241	290	166
CE MP	35	7		13	23		4		82	57	56
CE HDF	193	142	25	12	14	5	4		395	362	363
CE N	62	45	5	17	15	20	4	1	169	156	157
CE PAC	286	191	2	87	4	0	6	1	577	484	451
CE RA	331	18	28	88	180	2	21	0	668	709	500

DONNÉES CHIFFRES 2018

Facteurs déclencheurs



Facteurs déclencheurs	
Refus de prestation guichet (décaisser, paiement chèque, retrait sur compte débiteur...)	34,2 %
Autre (dossier succession, majeur protégé, non client, pas d'autorisation sur le compte...)	22,2 %
Prise de frais/Conditions tarifaires	15 %
Mécontent du produit	9,7 %
Carte bancaire retenue par un DAB	5,3 %
Information considérée comme insuffisante, peu claire, erronée ou réponse tardive	1,5 %
Exclusion d'un moyen de paiement	2,7 %
Refus de crédit	1,5 %
Panne ou dysfonctionnement d'un automate	1,6 %
Attente au guichet, à l'accueil ou obtenir un rdv, une information	2 %
Litige d'ordre privé entre un collaborateur / un client/ un tiers	0,8 %
Suppression de service	1,1 %
Saisie-arrêt sur le compte	1,2 %
Erreur de la banque	1 %
Erreur de manipulation d'un automate	0,2 %

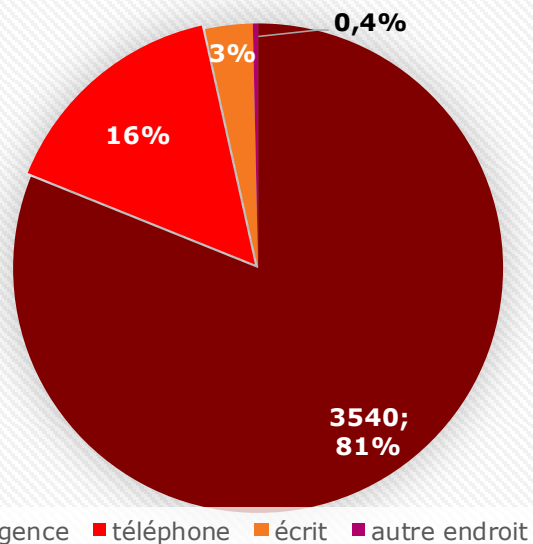
- **Détail « refus de prestation »**
 - Client qui se présente sans rendez-vous et qui veut absolument voir son chargé de clientèle
 - Retrait impossible en raison d'un compte débiteur
 - Client d'une autre Caisse d'Épargne qui ne peut pas faire son opération
 - Refus de présenter une pièce d'identité
 - Client « majeur protégé »

- **Détail « autres »**
 - Conjoint/parent d'un client qui n'a pas les procurations nécessaires
 - Comptes bloqués suite décision de justice
 - Client ou non client ivre

- **Prise de frais/conditions tarifaires**
 - Contestation des frais prélevés
 - Frais suite chèque mis en attente
 - Frais suite interdiction bancaire

DONNÉES CHIFFRÉES 2018

Où se déroule les faits en 2018 ?

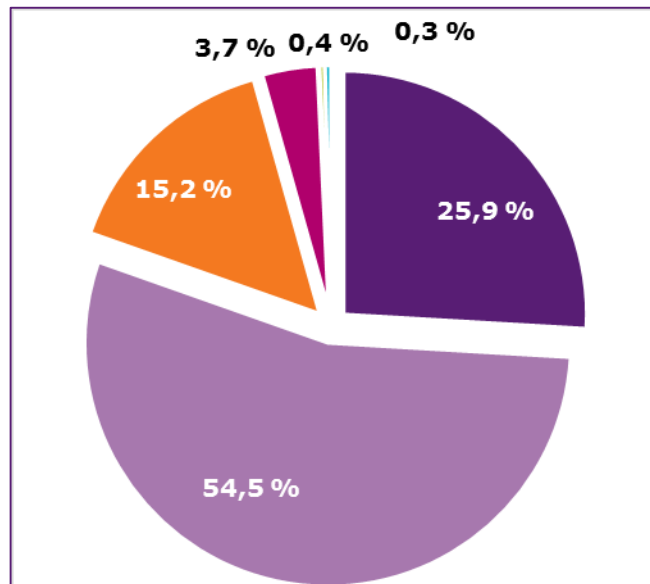


Suites données à l'incivilité	2018	2016	Evol.
Main courante	110	104	+ 5,7 %
Dépôt de plainte	183	233	- 21,5 %
Rendez-vous avec le directeur de groupe ou d'agence	219	218	0 %
Courrier « rappel des règles de courtoisie »	444	230	+ 93 %
Demande de la rupture de la relation commerciale	2 207	1 594	+ 38,5 %
Transfert au service juridique/contentieux	29	28	+ 3,6 %
Intervention des collaborateurs ou fermeture de l'agence	92	48	+ 91,7 %
Totaux	3 284	2 455	

DONNÉES CHIFFRÉES 2018

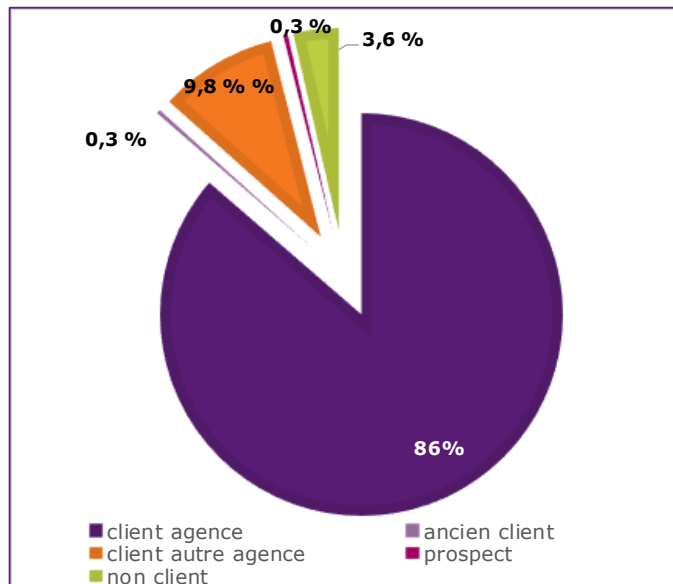
*Fonctions des
collaborateurs et
profils de l'agresseur*

Fonction des collaborateurs en 2018



- Encadrement
- Chargé d'accueil
- Collaborateurs plateformes
- Chargé de clientèle
- Autres membres du personnel en agence
- Collaborateurs Fonctions / Supports et B/O

Profil de l'agresseur en 2018



Client récidiviste	19,5 %
Non client	Conjoint, descendant, client autre réseau bancaire, SDF...

3

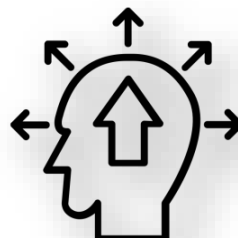
ACTIONS ENGAGÉES

SPB G / DRH G

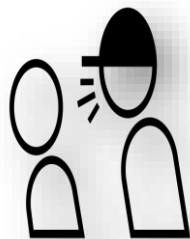
ACTIONS ENGAGEES ●

*Nouveaux modules
de formation en
e-learning
À sortir*

4 situations traitées



Fondamentaux



Verbale



Physique



Téléphone

E-LEARNING INCIVILITÉS

*Un contenu en
4 étapes*



Fondamentaux

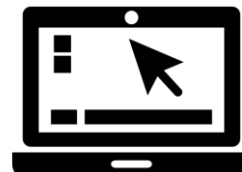
8 à 10 mn



scénette



contenu



exercices



synthèse

ACTIONS ENGAGEES

Partage des bonnes pratiques, notamment sur les suites données

En fonction des rapports et des antécédents du client, du déroulement des faits →

Une analyse de la situation - notamment pour les agresseurs récidivistes – via une concertation avec la SPB, DRH, BCA ou autres services impactés (*)

Actions recommandées à l'encontre d'un client

Verbales



Convoquer le client pour un entretien avec le directeur et un collaborateur
Changer d'interlocuteur
Faire un courrier de rappel des règles de courtoisie

Comportementales



Convoquer le client pour un entretien avec le directeur et un collaborateur
Changer d'interlocuteur
Faire un courrier de rappel des règles de courtoisie

Psychologiques Physiques



Menaces de mort / Violences physiques : Après concertation entre l'agence et le RSPB, mise en place d'un agent de sécurité pour une durée déterminée au cas par cas,
Faire un courrier - émanant du siège - au client pour informer du dépôt de plainte, du risque pénal - rappel des articles de loi
Si menaces de mort : au cas par cas, rupture de la relation commerciale ou transfert au contentieux quand le client a des engagements
si violences physiques, au-delà du traitement contentieux, systématiquement : rupture de la relation commerciale

(*) selon la procédure établie dans l'établissement

ACTIONS ENGAGEES

OESIAP
Outil
Evaluation
Suivi
Incivilités
Agressions
Physiques

<https://oesiap-yeg-bsa-r1.hpr.a.bbq/>

GROUPE BPCE **OESIAP** + Déclarer une incivilité

Administration ▾ Reporting ▾

Bienvenue sur l'application de gestion des incivilités

+ Déclarer une incivilité

OESIAP (Outil d'Evaluation et de Suivi des Incivilités et Agressions Physiques)
Dans le cadre des accords de branche Banque Populaire, Caisses d'Epargne et banques AFB, les partenaires sociaux du Groupe BPCE ont déterminé les caractéristiques des incivilités, les modalités d'évaluation et d'identification des mesures de prévention, de protection, et d'assistance.

Vous pouvez consulter le tableau regroupant les différents types de violences, les peines encourues etc. en cliquant [ici](#).

v.20190829_1330 - Pour toutes questions ou remarques, merci d'adresser votre demande à cette adresse : agressions@bpce.fr

4 ECRANS COLLABORATEUR

Tout collaborateur peut faire une déclaration. Via la fédération d'identité, l'outil complète les « nom/prénom/mail ». Il lui faudra juste indiquer son lieu d'affectation « nom de l'agence » (champ non numérique) et compléter l'adresse mail de son N+1.

Constituée de 4 écrans, il peut y revenir en enregistrant un brouillon ; il recevra alors un mail – une seule fois, par lequel il pourra revenir sur déclaration

The screenshot displays a web browser window with the URL <https://oesiap-yeg-bsa-g2.hpr.a.bbg/Declaration/Index/00000000-0000-0000-0000-000000000000>. The page header includes the logo for GROUPE BPCE and the title OESIAP. A navigation bar contains 'Administration' and 'Reporting'. A button in the top right corner says '+ Déclarer une incivilité'. The main content area is titled 'Déclaration d'une nouvelle incivilité' and features a progress bar at 25%. Below the title are two buttons: 'Sauvegarder' and 'Suivant >>'. The form is divided into several sections:

- Date de l'incivilité**: 29/09/2019
- Etablissement**: BPCE
- Collaborateur agressé**:
 - Civilité: Madame
 - Nom: GOUJON DE BEAUVIVIER
 - Prénom: Sophie
 - Poste: Collaborateurs fonctions su
 - Email: sophie.debeauviev@bpce.fr
 - Code postal: 75012
 - Adresse: Agence/plateforme
- Agresseur**:
 - Agresseur inconnu
 - Personne à l'origine d'incivilités régulières
 - Civilité: [dropdown]
 - Nom: [input]
 - Prénom: [input]
 - Date de naissance: [input]
 - Profil de l'agresseur: [dropdown]
- Lieu et situation de l'agression**:
 - Lieu de l'agression: [dropdown]
 - Situation de l'agression: [dropdown]
- Responsable hiérarchique**: [input]

The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 10:28 on 29/09/2019.

OESIAP – TABLEAU DE BORD

*Pour le métier en
charge du suivi des
déclarations*



Établissement	Statut	Informations	Date de l'incivilité	Acteur(s)	Actions
16188	Brouillon	59c2024b0b44 BRICQUET - Malraux	05/10/2018		
16188	Brouillon	64a44c5a5a53 BRICQUET - Malro poto	03/10/2018		
16188	Brouillon	882a996fc2c BRICQUET - gdfgdf	17/10/2018		
16188	Brouillon	96016b13da7 BRICQUET - fad	03/10/2018		
16188	En cours	c13386acfa58 BRICQUET - test	24/09/2018		
16188	Brouillon	f08bb19fa19 BRICQUET - hghi	03/10/2018		
16188	Brouillon	fx1196269982 BRICQUET - Malraux	01/10/2018		
16188	En cours	d9fa51e480ac DUPUY - australie	05/02/2009		
16188	En cours	46c0f77ec24e LIENAF -	24/09/2018		
16188	En cours	4a1f9d6379a29 LIENAF -	24/09/2018		

« brouillon » : ce sont les déclarations que les collaborateurs n'ont pas finalisé
« en cours » : ce sont les déclarations où les métiers doivent compléter leurs parties – avec 4 icones en fonction des métiers – respectivement : 1/ SPB – 2/ RH – 3/ Juridique – 4/ BCA



PARTENAIRE PREMIUM

groupebpce.com

