

# FO

## LES INCIVILITÉS PROGRESSEDENT DANS LES BANQUES ...

 **BNP PARIBAS**

[www.fobnpparibas.com](http://www.fobnpparibas.com) - Lotus Notes : PARIS IRP DELEGATION NATIONALE FORCE OUVRIERE

14 mai 2009

La **violence au travail** prend des formes diverses que ce soit celles provoquées par un **hold-up** ou des **incivilités**, ou celles provoquées par l'**entreprise** (pressions économique, commerciales, harcèlement, etc.).

### Toutes ces formes se doivent d'être combattues

Le phénomène des **incivilités** n'est pas nouveau mais la **crise bancaire** l'a aggravé, mais aussi sous l'impulsion du **Gouvernement** qui prend un malin plaisir à répéter que les **Banques** ont bénéficié de « largesses » financières relayé également par les médias qui en rajoutent une couche.

Malheureusement toute cette campagne a semé la confusion auprès de la clientèle qui a tendance à **confondre** « **BANQUIERS** » et « **LES EMPLOYÉS DE BANQUE** » que nous sommes.



Les **incivilités commises par la clientèle** ont bondi de 24% l'an dernier par rapport à 2007.

Ce sont donc **2 253 incivilités** qui ont été déclarées en **France** par les membres du personnel et concernent essentiellement les **agressions physiques** en agences, mais aussi les **contacts téléphoniques** et les **courriers**.

Au sens juridique du terme, les **incivilités** prennent la forme d'**agressions verbales** (injures, insultes), **comportementales** (harcèlement, chantage, actes de dégradation et de destruction), de **menaces de mort** et d'**intimidations diverses et variées** (envoi de petit cercueil par exemple).

Sur ces **2 253 incivilités**, **137** ont débouché sur le dépôt d'une **plainte des salariés**.

Et encore ce chiffre de 2253 incivilités est sous-estimé car **beaucoup de banques** n'ont pas une **volonté manifeste de remonter l'ensemble des incidents** qui reflètent en partie le mécontentement de la clientèle.

Il ne faut pas oublier que les **sources de mécontentement** émanent également des **Directions des Banques** qui ont mis en place une **politique commerciale très agressive**, avec **obligation de résultat pour chaque conseiller** et **BNP PARIBAS n'échappe pas à la règle**.

Le coté **relationnel**, qui autrefois, faisait la force des plus grands réseaux bancaires, a aussi été **rapidement délaissé** au profit d'une **maximisation à outrance des ventes**.

C'est donc là plus qu'ailleurs que le **décalage** entre les **attentes des clients** et les **réponses** apportées par leur **banque** est le plus flagrant.

A **FO**, nous contestons cet enlisement de la situation et nous ne manquerons pas de défendre nos positions, mais surtout celles des salariés, lors des réunions sur les incivilités programmées à l'AFB.

**En attendant, la crise perdure et ce sont les employés de banque  
qui continuent de trinquer !!!**