



INCIVILITÉS

UNE DIRECTION CLÉMENTE !

Le 27 novembre, les membres du CHSCT réseau étaient réunis suite à l'agression grave survenue le samedi 25 octobre 2014 sur la Direction Régionale 91.

Il était demandé à la Direction : un énoncé exhaustif des faits, les mesures conservatoires et de prévention prises, l'accompagnement médical et juridique, etc

L'augmentation constante du nombre de déclarations (81 en 2011, 225 en 2012 et 254 en 2013) et un accord de Branche Caisse d'Épargne sur les incivilités et les violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle obligeaient la CEIDF à revoir sa position. Une nouvelle procédure voyait le jour en avril 2013.

A la CEIDF, les incivilités prennent la forme suivante :

- ⇒ Dommages à l'environnement de travail
- ⇒ Injures, grossièretés, tapage
- ⇒ Agressions verbales ou écrites ou comportementales avec menaces
- ⇒ Agression physique

A chaque forme d'incivilités est associé un traitement commercial et un traitement juridique.

Dans ce contexte, la qualification de l'incivilité prend toute son importance.

Récemment, nous nous sommes retrouvés confrontés à un cas de figure qui en disait long sur l'état d'esprit de notre Direction.

Jugez vous-même !

Il y a quelques semaines, un client insulte un de nos collègues à l'accueil. Il lui prend des mains le cachet dateur et lui lance violemment dans le ventre. Et comme

cela ne suffisait pas, il profère des menaces de mort à plusieurs reprises.

En toute logique, nous étions en présence d'une agression verbale (insulte et menaces de mort) et physique (jet d'objet).

Selon la procédure en vigueur, la dénonciation immédiate de la relation commerciale devait être réalisée, sous signature de la Direction juridique (Aucune exception n'est admise). Selon le choix de la victime, une plainte pouvait être déposée par le salarié accompagné du N+1 ou N+2 et celui-ci bénéficiait de l'assistance de la Direction juridique pendant tout le processus.

Mais voilà. La Direction estimait quant à elle qu'il ne s'agissait en fait que d'une agression verbale ou écrite ou comportementale avec menaces au prétexte que sur la vidéo, on ne voyait pas bien le coup porté.

Nous espérons bien sûr que ces difficultés visuelles ne sont pas dues au fait que l'agresseur est un « bon » client pro.

Dans sa grande clémence, la Direction a averti par courrier le client agresseur qui devra s'excuser.

“ *Selon que vous serez puissant ou misérable, les jugements de cour vous rendront blanc ou noir* ”



Toute incivilité (dommages / injures / grossièretés / tapage / Agressions verbales ou écrites ou comportementales / Agressions physiques) doit être déclarée.

Pour tout renseignement complémentaire
N'hésitez pas à contacter vos représentants CGT au CHSCT

Sandrine VIEL, Catherine VINET-LARIE, Pablo HURTADO, Christian LEBON, Stéphane RUFFIN