



Sud-Solidaires BPCE – 21 B, rue Edmond Proust - 79000 NIORT
06-37-61-34-04 / 06-15-79-25-99 / 06-12-38-10-95
sudceapc@yahoo.fr / www.ceapc.sudbpce.com

 sudsolidaires.ceapc  SUDBPCE  Sud Groupe BPCE

Union
syndicale
Solidaires

Niort, le 02 Juillet 2019

Objet : Évolution des incivilités en Agence (en nombre et en intensité) et responsabilité de l'employeur pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salarié-es – Art L.4121-1 du code du travail.

Monsieur Jérôme Terpereau,

La réunion du dernier CSE des 12 et 13 Juin 2019 traitait dans son point N° 20 du bilan des incivilités pour l'année 2018.

Si chacun-e des présent-es a pu mesurer l'inquiétante évolution de ces dernières (en nombre et en intensité), nous nous interrogeons sur la prégnance des mesures envisagées par la direction pour en limiter la prolifération et les conséquences sur la santé et la sécurité des salarié-es.

A ce titre, nous souhaitons revenir sur les procédures existantes, certaines dérives managériales inacceptables en la circonstance et l'impérieuse nécessité d'étendre le plan de formation à l'ensemble des salarié-es travaillant en Agence :

- ✓ Sur les procédures : s'agissant des incivilités de niveau 3 et afin de protéger les salarié-es de représailles éventuelles, nous vous demandons instamment que la plainte déposée le soit au seul nom de la CEAPC et que les noms et adresse des collègues agressé-es ne puissent pas être, de fait, communiqués aux client-es à l'origine de l'agression.
- ✓ Sur les dérives managériales : des témoignages factuels et partagés de collègues agressé-es se font jour mettant en avant, non seulement une banalisation inacceptable de ces incivilités de la part de certains hiérarchiques dont des Directeurs de Région, et pire encore, de la tentation, voire de l'incitation à faire de ces agressions des opportunités commerciales. Nous vous demandons de faire cesser ces dérives immédiatement.
- ✓ Sur le plan de formations « gestion des incivilités et des agressions » : nous notons qu'en 2018, seules 24 personnes ont été formées. Nous vous demandons de revoir à la hausse le nombre de bénéficiaires de cette formation.

Dans l'attente de vous lire sur le sujet et restant à votre disposition pour tout complément d'information, recevez nos salutations militantes.

Pour le Syndicat **Sud-Solidaires BPCE**
La DSC, Nathalie Paitreault

Copies à :
L'Inspection du Travail,
La Médecine du Travail,
La CARSAT
Notre avocat Stéphane Ducrocqs