

## Pourquoi tant d'incivilités dans le secteur bancaire ?

### Histoire d'un Futur qui se dessine

L'ensemble des salariés du secteur bancaire est, d'une manière ou d'une autre, victime d'agressions en croissance. L'association Française des Banques (AFB) dresse un état des lieux sur l'année 2017 qui impose une réelle réflexion non simplement sur les causes mais surtout sur les solutions préventives et curatives à mettre en œuvre.



Injures, insultes, menaces, harcèlements, chantage, destructions et dégradations autant qu'agressions physiques, les incivilités et violences se multiplient dans leur nombre et leur forme. Rien que sur la partie du réseau d'**agences**, la hausse entre 2016 et 2017 serait de +15% avec 6.130 incidents recensés, très majoritairement des actes verbaux et comportementaux, principalement à l'égard des femmes (64,8%). Au-delà des agences, ce sont toutes les **filières** qui sont directement sollicitées par le client qui sont concernées.

Le **client** fait connaître son mécontentement. Le fait n'est pas nouveau. Seulement, l'incompréhension entre l'évolution des modèles du réseau physique et celui du digital (banques en ligne, néobanques) le pousse à faire entendre plus fortement sa voix : dans les agences autant que lors des [Assemblées Générales annuelles](#).

Les **choix stratégiques** des dirigeants visent à améliorer la rentabilité instantanée et non à écouter l'avis de leurs clients autant que de leurs salariés. Entre l'affichage d'un nouveau design du mobilier, la suppression de la fonction d'accueil et la facturation de services historiquement gratuits, les banques cumulent les fausses bonnes idées. La situation budgétaire sous tension qui augmente pour de nombreux foyers vient se rajouter à l'extériorisation d'un sentiment d'injustice.

Le **futur** que voudraient décider les stratèges décisionnaires ne va faire qu'amplifier cette tendance. Certains grands acteurs veulent afficher leur capacité à rattraper le train de la révolution techno-industrielle. L'enjeu est de faire pivoter la banque de détail vers une approche encore plus omnicanale. Ceci impose de redessiner le modèle de relation à distance autant que de proximité.

Seulement, entre cette vision marketing globale, la réalité attendue par les clients (Net Promoter Score) et vécue par les salariés de la banque (Global People Survey), individuellement, la situation de **rupture** s'aggrave tous les jours.



Il est temps que la voix de **FO Banques BNP Paribas** soit entendue !

Il est non seulement question de **Responsabilité Sociale** mais également d'une prise de conscience de nos dirigeants des effets collatéraux générés par ce projet.

Pour exemple, l'accord sur le harcèlement moral ou sexuel, les agissements sexistes et la violence au travail ne pourra être signé par notre Organisation Syndicale en l'état.

Ce ne sera que lorsque la Direction acceptera d'apporter une transparence totale sur le rendu des dossiers et fera preuve d'actes remarquables que nous y serons favorables.



Smartphone



Internet

Délégation Nationale  
32 rue de Clignancourt 75018 Paris ACI :CSDRCA  
Tél:01 40 14 38 24 Fax:01 40 14 60 05

Mail [paris\\_irp\\_delegation\\_nationale\\_force\\_ouvriere@bnpparibas.com](mailto:paris_irp_delegation_nationale_force_ouvriere@bnpparibas.com)



Facebook



Twitter

