

Les incivilités au quotidien

En Caisse d'épargne, nous sommes tous de plus en plus concernés par différentes sortes d'incivilités. En effet, le monde actuel, tendant sur l'individualisme, le manque de respect, le stress aidant, favorise les incivilités au quotidien.

Quelles sont les différentes sortes d'incivilités : les agressions verbales (injures ordinaires, avec menaces, racistes et homophobes), les agressions psychologiques ou comportementales (dénigrement, rabaissements et chantages), les agressions physiques (violences légères, coups, brutalités physiques)

On a tous assisté à la formation « gestion des incivilités » où de nombreux exemples ont été donnés. Nous avons tous pu remarquer que chacun avait un seuil de tolérance. Nous avons tendance à passer outre les injures dites « ordinaires ».

Les agressions psychologiques ou comportementales sont celles qui restent le plus sous silence. Dans plusieurs de nos TRACTS, nous avons mis l'accent sur les différents aspects de cette catégorie, qu'ils soient internes ou externes (harcèlement, la pression commerciale et managériale, stress de notre environnement...).

Si vous voulez des informations complémentaires, vous pouvez consulter le « **guide de prévention et de gestion des incivilités** » publié dans **C3LD4**.

Malheureusement, nous constatons que dans les incivilités, les collègues sont trop souvent mis en ITT plutôt qu'en accident du travail. L'article 81-3 du statut des Caisses d'épargne stipule : « les salariés victimes d'une agression ou d'une tentative d'agression, en relation avec leur activité professionnelle, sont l'objet d'une déclaration au titre du régime « accident du travail » et ils sont informés par l'employeur du contenu des dispositions en vigueur leur permettant de bénéficier de la législation sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. [...] **ils bénéficient d'un droit à un repos exceptionnel rémunéré de deux jours ouvrés.** »

Même si la direction a pris conscience de l'importance des incivilités des clients (accompagnement psychologiques, clôtures des comptes, agent de sécurité...), il n'en reste pas moins que beaucoup d'incivilités courantes ne sont pas traitées.

Contactez-nous si vous êtes victime d'agressions psychologiques ou comportementales, l'équipe SUD sera là pour vous accompagner et vous orienter dans vos démarches.

Pour votre syndicat SUD LDA : Anne-Mickaël PERDRIOL, Marlène PETROSINO, Bernard FRANCK , Franck MATA , Malik ABDECHAKOUR, Julien DE LUCA, Philippe VASSAL , Denis FAURE .