

ACCORD RELATIF A LA SÉCURITÉ DES AGENCES BANCAIRES

PREAMBULE

En vue d'assurer la sécurité des personnels et des biens, chaque banque définit sa politique de sécurité, après consultation des instances représentatives du personnel et notamment des membres des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, dans le cadre de leur mission découlant des textes légaux et réglementaires en vigueur.

Les partenaires sociaux portent une attention particulière à la sécurité. Les règles sécuritaires minimales contenues dans le présent accord revêtent un caractère normatif et pourront le cas échéant être complétées par la concertation ou la négociation dans l'entreprise.

L'Association Française des Banques prendra également contact avec les réseaux mutualistes non couverts par le présent accord, afin de proposer une harmonisation des règles de sécurité pour l'ensemble du secteur bancaire.

La fonction de service des espèces assurée par les agences bancaires conduit la profession à définir et mettre en œuvre une politique de sécurité appropriée qui :

- _ s'inscrit dans le cadre des lois et règlements et de la mission de sécurité publique incombant à l'Etat
- _ est conforme aux dispositions contractuelles
- _ tient compte des évolutions techniques, particulièrement du degré d'automatisation du traitement des espèces
- _ prend en compte le résultat des travaux issus du dialogue social opéré dans le cadre du Groupe Technique Paritaire Sécurité (GTPS)
- _ repose sur l'examen et le diagnostic permanent des atteintes à la sécurité des agences bancaires, opérés par les banques et débattus dans les instances sociales appropriées
- _ appelle, en cas d'agression, l'assistance aux personnels concernés

Le présent accord a pour objet de traiter les thèmes inhérents aux agressions à main armée perpétrées contre les agences des banques relevant du champ d'application de la convention collective de la banque.

Le phénomène des incivilités et des violences émanant du contact avec la clientèle a fait l'objet d'une négociation spécifique.

Enfin, il appartiendra à tout établissement bancaire faisant appel à des entreprises extérieures (intervenantes ou sous-traitantes) pour traiter tout ou partie des opérations de manipulation de fonds, de respecter et d'appliquer les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

1. CONCEPTS DE POINTS DE VENTE

L'évolution des pratiques et des techniques conduit la profession bancaire à adapter les agences bancaires et à les diversifier.

Cinq concepts de points de vente peuvent être distingués au regard du critère de la gestion des espèces :

1. Agences sans espèces et sans automates dans lesquelles le conseil à la clientèle est l'unique activité des salariés (le vocable " agence conseil " ne recouvre pas la même configuration dans toutes les banques et ne peut en conséquence être retenu).
2. Agences automatisées dont la gestion des espèces est assurée par un prestataire extérieur.
3. Agences automatisées dont la gestion des espèces est assurée par le personnel.
4. Agences automatisées avec caisse dont la gestion des automates est assurée en tout ou partie par un prestataire extérieur.
5. Agences traditionnelles avec caisse et gestion intégrale des espèces par le personnel ; elles peuvent comporter ou ne pas comporter d'automates.

Deux principes complémentaires déterminent le fonctionnement de ces agences :

- _ la monnaie métallique et les devises sont des espèces au même titre que les billets euros
- _ les opérations de retrait au moyen d'une carte à retrait immédiat remise ou utilisée par un conseiller de clientèle peuvent être réalisées dans les configurations d'agences mentionnées ci-dessus aux points 2, 3, 4 et 5

Si un point de vente est affecté, d'une manière permanente, par une pluralité de fonctionnements correspondant à des concepts d'agence différents, il devra alors être équipé selon le concept le plus élevé.

2. OBJECTIFS

La politique de sécurité doit notamment prendre en compte :

- _ la prévention des agressions et la dissuasion des auteurs potentiels
- _ l'aide aux pouvoirs publics en mettant en place les matériels et les moyens jugés nécessaires et adaptés à l'identification des malfaiteurs, dans le cadre des dispositions légales et réglementaires issues de la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité

La politique de sécurité définie par le présent accord s'applique dans chaque banque autour des quatre pôles d'action suivants :

- _ dispositifs et équipements faisant largement appel aux automatismes et permettant de dissuader les agresseurs potentiels, de protéger efficacement les personnels et les biens, d'identifier les malfaiteurs, tout en restant conformes aux dispositions du présent accord
- _ procédures définies par l'entreprise, dont l'application incombe à l'ensemble du personnel et qui concourent tant à la dissuasion qu'à l'identification des malfaiteurs; elles consistent aussi bien en des opérations à effectuer de manière permanente, périodique ou ponctuelle qu'en une manière de faire et de se comporter au quotidien
- _ actions de formation pratique et appropriée visant à la prévention des risques d'agression, à l'emploi adéquat des matériels de sécurité, à l'application des procédures élaborées
- _ assistance au personnel ayant subi une agression

3. LA MISE EN OEUVRE DE LA SÉCURITÉ DANS LES AGENCES BANCAIRES

Les cinq concepts d'agences bancaires précités appellent des dispositifs et équipements adaptés destinés à permettre d'atteindre les objectifs précités.

- 1) Agences sans espèces et sans automates dans lesquelles le conseil à la clientèle est l'unique activité des salariés :
 - _ Signalétique appropriée
- 2) Agences automatisées dont la gestion des espèces est assurée par un prestataire extérieur :
 - _ Signalétique appropriée
 - _ Vidéosurveillance adaptée à la configuration des lieux
 - _ Accès contrôlé (gâche électrique) dès lors que l'environnement, la configuration des lieux et l'effectif le justifient
- 3) Agences automatisées dont la gestion des espèces est assurée par le personnel :
 - _ Alimentation des automates : elle est par principe opérée en dehors de la vue et de la présence du public
 - _ Signalétique appropriée
 - _ Gestion des accès adaptée en fonction du mode d'alimentation des automates et de la configuration des locaux
 - _ Télésurveillance
 - _ Vidéosurveillance adaptée à la configuration des lieux
- 4 et 5) Agences automatisées avec caisse dont la gestion des automates est assurée en tout ou partie par un prestataire extérieur ; agences traditionnelles avec caisse et gestion intégrale des espèces par le personnel
 - _ Signalétique appropriée
 - _ Mouvements de fonds : ils sont opérés par principe en dehors de la vue et de la présence du public
 - _ Télésurveillance
 - _ Vidéosurveillance adaptée à la configuration des lieux
 - _ Protection des accès et des espèces adaptée aux besoins

Les dispositifs et équipements repris ci-dessus constituent, pour chaque concept, les règles minimales à adopter.

Il appartient également aux banques, en s'appuyant sur la liste des équipements figurant au paragraphe 4, d'en rechercher la combinaison optimale et de les utiliser judicieusement en fonction des conditions locales et notamment celles touchant l'environnement géographique, la configuration des locaux, l'effectif minimum nécessaire, le volume de fréquentation de la clientèle, la nature des opérations effectuées, en tenant compte des conditions d'exploitation et des contraintes réglementaires.

Il peut être envisagé en fonction de la prise en compte de ces différents paramètres, d'équiper les agences bancaires de types 3, 4, et 5 d'un moyen de sécurité tel que par exemple, le sas, le guichet rideau mobile blindé, etc.

L'effectif minimum nécessaire est à apprécier en fonction des différents paramètres qui caractérisent le fonctionnement d'un point de vente, notamment les éléments du fonds de commerce et les modalités de la gestion des espèces.

A compter du 1er janvier 2008, au moins deux personnes sont affectées aux points de vente permanents (Un point de vente est considéré comme permanent lorsqu'il est ouvert à la fois le matin et l'après-midi, au moins 4 jours et demi par semaine et tout au long de l'année) comportant une caisse de façon continue.

En outre, lorsque des points de vente avec caisse fonctionnent temporairement avec un seul salarié, ils sont dotés, en sus des dispositifs et équipements prévus selon les cas par type d'agence 2, 3, 4 et 5 ci-dessus, de moyens et/ou de procédures adaptés.

Ces moyens et/ou procédures spécifiques devront assurer au personnel de ces points de vente une prévention en matière de sécurité par un équipement du poste de travail et une formation particulière, en tenant compte de l'environnement (par exemple : contrôle et filtrage des accès, encaisses sécurisées par tout moyen approprié, télésurveillance, vidéosurveillance, ...).

Des mesures sont prises (procédure et/ou système d'alerte) afin que les secours puissent être rapidement alertés en cas d'accident. Ces dernières mesures sont également applicables au salarié travaillant habituellement seul dans une agence de type 1 ci-dessus.

Lorsque des travaux opérés dans une agence bancaire de type 2, 3, 4 ou 5 conduisent à déplacer temporairement le personnel, soit à l'intérieur de cette agence, soit dans un "local mobile" installé à proximité pour la circonstance, soit dans un local de repli, les locaux ainsi utilisés sont, en fonction de la configuration des lieux, dotés des moyens appropriés, c'est-à-dire d'une gestion adaptée des accès, de modalités appropriées de gestion des espèces, de la télésurveillance ou de la vidéosurveillance.

L'aménagement de ces locaux respecte les objectifs définis au paragraphe 2.

Dans le cadre du présent accord, les systèmes de vidéosurveillance doivent répondre uniquement à des fins sécuritaires.

4. DISPOSITIFS ET ÉQUIPEMENTS

L'inventaire ci-dessous reprend les moyens actuellement identifiés, qu'il s'agisse de dispositifs ou d'équipements.

MOYENS DE SECURITE	FONCTIONNALITES		
	Dissuader	Protéger	Identifier
ACCES			
Dispositif anti "véhicule-bélier "	+	+	
Barreaudage	+	+	
Vitrage de sécurité		+	
Contrôles d'accès (cartes, codes, clés, carte ou clé unique, biométrie)	+	+	
Gâche ou serrure électrique	+	+	
Sas asservi sans détecteur de masse métallique	+	+	
Sas asservi avec détecteur de masse métallique	+	+	
Dispositif d'entrée à unicité de passage	+	+	
SIGNALÉTIQUE (Absence de manipulation de fonds par le personnel, existence de temporisation, absence de détention de clés par le personnel)			
	+		
GUICHET			
Guichet rideau mobile blindé		+	
Guichet vitrage pare-balles avec ou sans rideau occulteur	+	+	
MOYENS DE PROTECTION DES ENCAISSES			
caisse escamotable ou similaire		+	
coffre transfert		+	
coffre tirelire		+	
coffre relais		+	
liaison pneumatique		+	
Caisse à ouverture retardée clairement signalée	+	+	
Caisse automatique à ouverture retardée clairement signalée	+	+	
Moyens de préservation des encaisses asservis entre eux	+	+	
Systèmes de neutralisation des billets	+		+
- Automates	+		+
- Liasses piégées	+		+
- Systèmes alternatifs (conteneurs auto-protégés)	+		+
Coffre à serrure horaire	+	+	
SURVEILLANCE			
Caméra vidéo avec enregistrement	+		+
Caméra vidéo sans enregistrement en complément	+		
Caméra photo	+		
Totem/borne vidéo avec enregistrement	+		+
Totem/borne vidéo sans enregistrement en complément	+		
Moyens de protection des systèmes d'identification		+	
Gardiennage (temporaire / besoins spécifiques)	+		+
Gardiennage (temporaire / besoins spécifiques) Moyens de procédure et d'alerte		+	+
TELESURVEILLANCE (Les opérations de télésurveillance, faisant l'objet d'une sous-traitance ou non, doivent être effectuées selon des normes et des procédures garantissant le sérieux nécessaire à ce type de prestations.)			
Liaison avec centrale de télésurveillance	+	+	
Système électronique de détection de présence		+	
Système de levée de doute audio, vidéo		+	
SALLES FORTES			
Protection physique et électronique des salles fortes	+	+	
Protection des salles fortes par une serrure horaire avec ou sans ouverture retardée clairement signalée avec ou sans décondamnation à distance	+	+	

La signalétique doit, en associant le pictogramme au texte, informer les tiers sur les pratiques existantes, notamment sur les points suivants :

- _ absence de manipulation d'espèces par le personnel,
- _ existence de temporisations,
- _ absence de détention des clés par le personnel.

A ce titre, depuis septembre 2006, l'AFB met à la disposition des réseaux et entreprises bancaires une signalétique normalisée professionnelle.

5. PROCÉDURES

L'existence des procédures, leur appropriation et leur mise en œuvre par les personnels permettent d'optimiser la sécurité des agences, notamment en tirant le meilleur parti des équipements de sécurité.

Les procédures font l'objet d'une information appropriée notamment auprès des instances représentatives.

SURVEILLANCE

- Caméra vidéo avec enregistrement
- Caméra vidéo sans enregistrement en complément
- Caméra photo
- Totem/borne vidéo avec enregistrement
- Totem/borne vidéo sans enregistrement en complément
- Moyens de protection des systèmes d'identification
- Gardiennage (temporaire / besoins spécifiques)
- Gardiennage (temporaire / besoins spécifiques) Moyens de procédure et d'alerte

TELESURVEILLANCE

(Les opérations de télésurveillance, faisant l'objet d'une sous-traitance ou non, doivent être effectuées selon des normes et des procédures garantissant le sérieux nécessaire à ce type de prestations.)

- Liaison avec centrale de télésurveillance
- Système électronique de détection de présence
- Système de levée de doute audio, vidéo

SALLES FORTES

- Protection physique et électronique des salles fortes
- Protection des salles fortes par une serrure horaire avec ou sans ouverture retardée clairement signalée avec ou sans condamnation à distance du personnel.

Elles prennent en compte le mode de gestion des espèces et les modifications qui peuvent l'affecter au cours de l'année, de la semaine ou de la journée.

Elles sont adaptées pour tenir compte des conditions d'exercice de l'activité, de l'évolution des équipements et des modifications de l'environnement.

Elles font l'objet d'un suivi permanent et d'un contrôle.

Elles sont portées à la connaissance des salariés, pour la partie les concernant, selon des modalités propres à l'entreprise, permettant aux salariés de les consulter.

Les procédures de sécurité mises en œuvre peuvent :

- _ soit constitué des modes opératoires suffisants en eux-mêmes pour prévenir les
- _ risques d'agression ou en limiter les effets
- _ soit être liées au fonctionnement des moyens de sécurité

L'ensemble de ces procédures complémentaires les unes des autres sont élaborées par les responsables en charge de la sécurité.

Les procédures doivent traiter notamment :

- _ du matériel de sécurité, notamment en ce qui concerne son utilisation et le contrôle de son fonctionnement
- _ des dispositions spécifiques et des consignes particulières pour les points de vente prévus comme pouvant fonctionner avec un seul salarié
- _ des modalités d'accès du personnel aux locaux

- _ des précautions à prendre au début et à la fin du service, en y consacrant le temps nécessaire, en matière d'accès aux valeurs et de vérification des moyens de protection
- _ de la gestion des accès
- _ de la gestion des sûretés (gestion des clés, codes et combinaisons,...)
- _ de la gestion des encaisses (niveau, répartition, manipulation, transport interne y compris l'alimentation et la maintenance des automates bancaires) ; les transferts de fonds réalisés à l'intérieur d'un espace ouvert au public doivent être effectués dans le cadre de consignes précises, avec un maximum de précautions, en y consacrant le temps nécessaire, les issues de l'agence devant en principe être fermées
- _ des attitudes de discrétion et de vigilance à respecter quotidiennement
- _ des comportements à observer lors d'une agression alliant prudence, réserve (notamment vis-à-vis des médias), calme et observation pendant et après l'agression
- _ des consignes particulières vis-à-vis, d'une part, des personnels extérieurs et, d'autre part, du personnel de la banque travaillant dans les agences bancaires en dehors des heures d'ouverture à la clientèle
- _ des dispositions spécifiques adoptées en cas de travaux dans l'agence, pour les salons, foires et autres manifestations
- _ des opérations de contrôle d'application des procédures
- _ des règles à observer en cas de dysfonctionnement des équipements de sécurité
- _ des modalités des relations à entretenir avec les intervenants extérieurs, notamment services de télésurveillance et forces de l'ordre locales.

Lorsqu'une agence a été victime de deux agressions dans une période de douze mois, il est procédé systématiquement à une analyse de la situation afin de prendre toute mesure adéquate notamment du point de vue des moyens existants et d'une adaptation si nécessaire.

Le diagnostic et les actions correctives font l'objet d'une présentation aux instances représentatives, en particulier au CHSCT, dans le cadre de la réglementation en vigueur.

6. ASSISTANCE AU PERSONNEL AYANT SUBI L'AGRESSION

Les banques s'engagent :

- _ à fermer immédiatement l'agence après une agression, afin d'accomplir les formalités administratives, judiciaires, médicales et de rétablir les conditions normales de fonctionnement avant sa réouverture
- _ pour le personnel ayant subi l'agression, à faire systématiquement une déclaration d'accident du travail, à lui remettre la "feuille accident du travail" établie pour la Sécurité Sociale et à lui proposer une assistance médicale immédiate par un médecin du travail ou par un médecin extérieur.

Un suivi psychologique par un spécialiste est systématiquement proposé au salarié.

_ à rappeler au personnel appelé à témoigner, en cas d'agression contre une agence, de ne pas mentionner dans sa déposition son adresse personnelle mais de déclarer comme domicile l'adresse du commissariat ou de la brigade de gendarmerie chargé(e) de recueillir le témoignage et ce, en application de l'article 706-57 du Code de procédure pénale.

De même, elles rappelleront la possibilité du témoignage anonyme en application de l'article 706-58 du Code de procédure pénale.

- _ à informer rapidement le CHSCT
- _ à procurer l'assistance d'un avocat, avec exonération des frais y afférents, aux salariés ayant subi l'agression, pour eux-mêmes et/ou leur famille, qui souhaitent se constituer partie civile, en cas d'arrestation des malfaiteurs, les banques étant elles-mêmes partie.

Par ailleurs, en ce qui concerne le personnel cité à comparaître comme simple témoin, soit devant le Juge d'instruction, soit devant le Tribunal, la législation en vigueur précisant qu'il doit déposer seul, son employeur pourra toutefois, si le salarié le souhaite, le faire assister par un responsable qui l'accompagnera jusqu'à l'entrée du Cabinet d'instruction, ou qui se tiendra dans la salle d'audience pendant sa déposition :

- _ à analyser les conséquences pouvant résulter de l'agression en termes
 - de demande de l'intéressé de changement d'affectation
 - d'avis émis par la médecine du travail

7. FORMATION

La formation de l'ensemble des personnels de la banque travaillant dans les agences bancaires, y compris les stagiaires, les auxiliaires de vacances et le personnel intérimaire exerçant un métier de la banque, est la base de toute politique de sécurité.

Elle constitue un atout indispensable pour permettre une application correcte des procédures et une bonne utilisation des moyens mis en place et ainsi prévenir toute agression.

Elle doit être dispensée régulièrement et, en tant que de besoin, renouvelée, notamment en cas :

- _ de changement de matériels, de procédures ou de postes
- _ d'évolution de la réglementation ayant trait aux dispositions visées dans le présent accord
- _ et, a fortiori, lorsqu'un changement d'organisation conduit à modifier la gestion des espèces et la configuration des locaux concernés.

Les personnels d'encadrement reçoivent, selon leur fonction et leur niveau hiérarchique, une information et une formation appropriée les mettant en situation d'assumer leur rôle spécifique en matière de sécurité et d'assurer l'application des dispositions du présent accord.

Un livret de sécurité est remis au personnel à l'issue des sessions de formations.

Les membres des organisations syndicales siégeant au GTPS sont associés à toute nouvelle élaboration ou modification du livret de sécurité destiné aux banques ne disposant pas de leur propre livret de sécurité.

Les actions de formation relatives à la sécurité font l'objet d'une consultation des instances représentatives du personnel, dans le cadre de la législation en vigueur.

8. INFORMATION

Une information régulière et systématique est communiquée aux instances représentatives du personnel et aux membres du GTPS (voir ci-dessous).

La communication au GTPS porte particulièrement sur l'évolution de la criminalité :

- _ examen annuel de la sécurité en France
- _ communication, analyse et commentaires des statistiques annuelles des banques visées par le présent accord
- _ présentation annuelle des statistiques européennes sur les agressions contre les banques l'ensemble de ces informations sera de nature à permettre de réaliser l'analyse de la situation.

Les informations portées à la connaissance des partenaires sociaux devront permettre à ces derniers de vérifier globalement que les actions entreprises par les banques s'inscrivent dans le cadre des dispositions du présent accord.

Dans le cadre de la réglementation en vigueur, des informations ayant trait à la sécurité sont présentées aux instances concernées de chaque banque.

Les banques veillent à l'information de leurs services chargés de la mise en œuvre de l'accord (directions immobilière, commerciale, service sécurité...) et du personnel concerné.

9. RÔLE DES INSTANCES PARITAIRES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

1) CHSCT (ou les délégués du personnel en l'absence de CHSCT)

Les partenaires sociaux réaffirment l'importance de la mission confiée par la loi au CHSCT, qui est notamment de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés de l'établissement et de ceux mis à disposition par une entreprise extérieure, y compris les travailleurs temporaires.

Le CHSCT est donc parmi les instances représentatives du personnel l'acteur privilégié pour l'application dans les entreprises des dispositions du présent accord.

A ce titre, il est consulté conformément à la réglementation en vigueur particulièrement sur :

- _ la mise en œuvre de la sécurité dans les agences bancaires (paragraphe 3)
- _ les procédures (paragraphe 5)
- _ la formation (paragraphe 7)

L'entreprise doit fournir au CHSCT toutes les informations nécessaires à l'exercice de sa mission.

Les membres du CHSCT sont tenus à un devoir de confidentialité sur ces informations lorsqu'elles ont été présentées comme telles.

Un exemplaire du protocole de sécurité, visé par l'arrêté du 26 avril 1996, daté et signé, sera également tenu à sa disposition.

2) Instance de suivi

Le Groupe Technique Paritaire de Sécurité (GTPS) est l'instance professionnelle de suivi des dispositions du présent accord selon les modalités précisées ci-dessus.

Il peut être amené, le cas échéant, à interpréter ses dispositions.

Il peut également faire des propositions d'adaptation dans la perspective de son renouvellement.

Il examinera en outre régulièrement :

_ L'inventaire des dispositifs et équipements, cités au paragraphe 4, en fonction des évolutions technologiques mises en œuvre.

A cette fin, l'AFB facilitera à ses membres l'accès à une exposition professionnelle de matériels de sécurité.

_ La typologie, décrite au paragraphe 1, de cinq concepts, en fonction des évolutions constatées.

Il se réunira au moins deux fois par an.

9. DURÉE DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée de trois ans. Une négociation est engagée au plus tard six mois avant l'expiration de l'accord.

Fait à Paris le 15 novembre 2006

En huit exemplaires

ASSOCIATION FRANÇAISE DES BANQUES

FÉDÉRATION DES EMPLOYÉS ET CADRES FO

FEDERATION FRANÇAISE DES SYNDICATS CFDT BANQUES ET SOCIETES FINANCIERES

FEDERATION CGT DES SYNDICATS DU PERSONNEL DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE