

BILAN INCIVILITES 2018 CSSCTC



RHG
Ressources Humaines Groupe

27 novembre 2019



BNP PARIBAS

La banque d'un monde qui change

	2018	2017
Agressions verbales (1)	557	581
Menaces (2)	245	266
Agressions comportementales (3)	30	126
Agressions physiques légères (4)	64	42
Agressions physique graves (5)	1	3
Nb d'actes d'incivilités	897	1018

(1) injures (R.621-2 du Code pénal), insultes (R.624-4 et 132-77 du code pénal), agressions verbales d'ordre général, racistes, discriminatoires

(2) de mort sans ou sous conditions (222-17 et 222-18 du code pénal), de dégradations (R.631-1, R.634-1, 322-12 et 322-13 du code pénal), autres menaces,-intimidations (R.623-1 du code pénal)

(3) harcèlement (222-33-2, 222-16 et 226-4 du code pénal), chantage (312-10 et 312-11 du code pénal), bruits et apages injurieux (R.623-2 du Code pénal), destructions et dégradations (actes) (322-1, R.635-1 du code pénal), obstruction et séquestration (231-1 et 224-1 du code pénal)

(4) sans arrêt de travail

(5) avec arrêt de travail

Qui a été victime

<i>Genre</i>	2018	2017
envers les Femmes	583	651
envers les Hommes	314	367

<i>Type de poste</i>	2018	2017
Encadrement	298	Non disponible
Chargé de Clientèle	534	
Autres personnel en agence	18	
Collaborateur en plate-forme téléphonique	18	
Collaborateur fonction Support et Back Office	29	



Actions engagées

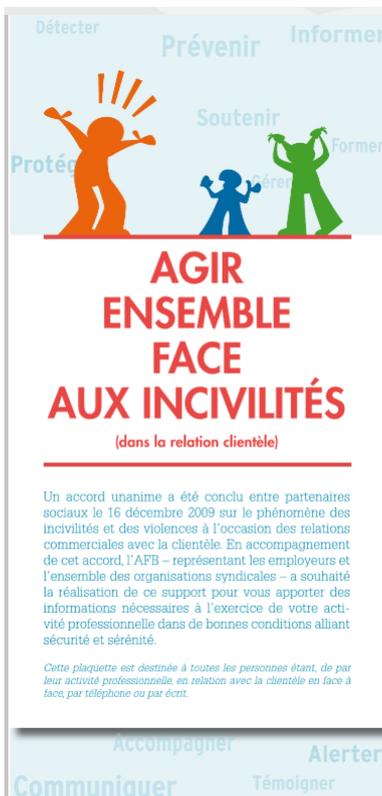
<i>Actions juridiques</i>	2018
Mains Courantes	94
Plaintes	21

<i>Déclarations</i>	2018
Accident du travail	35

<i>Relation client</i>	2018
cessations des relations	490

<i>Formation</i>	2018
Nb de salariés ayant bénéficié d'une formation	610

Poursuite de la sensibilisation et actualisation du processus de gestion des incivilités en cours suite à la mise en place de Pilotage Réseau



Vous trouverez ci-après le lien relatif au nouveau fluidbook d'information sur la gestion des incivilités publié par l'AFB.

http://dam.comms.echonet/vcm1/mobilisation/getmobilized.php?content=/interne/richMedia/vcm_1508765065882_-5312393968632997900.zip/index.html&id=workspace://SpacesStore/2a180dfe-1fbc-4420-aa16-656a7e4912b1