



## **ACCORD SUR LA SECURITE DES AGENCES**

---

### **SOMMAIRE**

*avenant signé le 25  
juin 1997*

- PREAMBULE
  - ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION
  - ARTICLE 2 - DELIMITATION DES ZONES SENSIBLES
  - ARTICLE 3 - REGLES GENERALES DE PROTECTION DES POINTS DE VENTE
  - ARTICLE 4 - LISTE DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS DE SECURITE
  - ARTICLE 5 - POINTS DE VENTE SERVIS PAR UN EFFECTIF INFERIEUR A 4 PERSONNES
  - ARTICLE 6 - POINTS DE VENTE PERMANENTS SANS MANIPULATION D'ESPECES
  - ARTICLE 7 - REGLES ET PROCEDURES
  - ARTICLE 8 - FORMATION
  - ARTICLE 9 - ASSISTANCE
  - ARTICLE 10 - COMMUNICATION / BILAN
  - ARTICLE 11 - DUREE DE L'ACCORD
  - TABLEAU MOYENS DE SECURITE / FONCTIONNALITES
- 

Entre,  
**Le Crédit Lyonnais**  
représenté par Monsieur Jean PEYRELEVADE  
Président  
et

**FO LCL**  
représentée par Monsieur **Serge**  
**LEGAGNOA**  
Délégué Syndical National

la CGC/SNB  
représentée par Monsieur Claude  
SUPPLISSON  
Délégué Syndical National

## **PREAMBULE**

---

### **PREAMBULE**

Le Crédit Lyonnais est inspiré par le souci constant d'assurer la sécurité des personnes et des biens.

Ceci a conduit l'entreprise et les organisations syndicales à rechercher et à mettre en œuvre, de manière permanente, tous les moyens nécessaires à la réalisation de cet objectif.

Les mesures susceptibles à la fois d'entraver la criminalité et de protéger le personnel ont fait l'objet de la signature d'un accord interne le 18/07/1974, complété par un avenant en avril 1986.

Depuis cette date, des évolutions importantes sont apparues en matière de sécurité.

Le contexte économique et social a provoqué une profonde transformation de la criminalité. Le grand banditisme s'est progressivement détourné des attaques de banques, ce qui s'est traduit par une diminution des agressions, y compris dans notre établissement.

L'évolution technique a entraîné l'installation de nouveaux équipements et a permis de renouveler la gamme des moyens de sécurité disponibles.

Au plan commercial, les nouvelles conditions d'accueil et de réception de la clientèle ont conduit à transformer les locaux en externalisant tout ou partie des manipulations d'espèces. Ceci s'accompagne d'une extension des fonctionnalités couvertes par les automates. L'agence devient un espace ouvert. Les dispositifs et procédures de sécurité doivent être adaptés aux flux de fréquentation tout en sauvegardant l'efficacité commerciale des organisations.

Ces trois transformations de l'environnement des agences nous amènent à adapter les modalités de fonctionnement ainsi que les dispositifs et règles de sécurité en vigueur dans nos points de vente,

## **ARTICLE I - CHAMP D'APPLICATION**

---

Le présent accord se substitue au procès-verbal de fin de négociation du 18 juillet 1974, à l'avenant d'avril 1986 et aux mesures adoptées par la Direction Générale le 19 juillet 1990. Il s'applique à l'ensemble des agences dans lesquelles les salariés manipulent des fonds.

Toutefois, il précisera dans son article 6 certaines règles et procédures applicables dans les agences où il n'y a pas manipulation de fonds.

Il s'inscrit dans le cadre des dispositions :

- du protocole d'accord du 22 décembre 1975 signé par les partenaires sociaux sous l'égide du Ministère de l'Intérieur,
- du code du travail,
- de la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité,
- de l'accord A.F.B. du 25 mars 1996, pendant toute la durée de celui-ci,
- des accords professionnels relatifs à :
- la formation à la sécurité (préventions contre les agressions à main-armée) du 28 juillet 1983,
- la protection du personnel chargé de l'entretien des locaux bancaires du 15 novembre 1984.

Il définit les principes essentiels de notre politique de sécurité en vue d'assurer la protection des personnes et des biens, et couvre notamment les domaines suivants :

- délimitation des zones sensibles,
- liste des équipements et matériels de sécurité,
- effectifs en agence,
- règles et procédures, liées à la sécurité,
- formation et assistance,
- communication d'informations relatives à la sécurité.

## **ARTICLE II - DELIMITATION DES ZONES SENSIBLES**

---

### **Article 2 - délimitation des zones sensibles**

Pour s'adapter à l'évolution de la criminalité et prendre en compte ses nouvelles caractéristiques, il convient d'introduire une notion de "zones sensibles".

Par zone sensible, il faut entendre la ville en considérant au besoin l'arrondissement pour les villes importantes, les zones d'urbanisme et le rayon d'action des malfaiteurs lié aux voies de communication.

Ces zones sensibles seront définies par la Direction responsable de la sécurité en concertation avec les signataires du présent accord, à partir des statistiques fournies annuellement par le Ministère de l'Intérieur, l'A.F.B. et le Crédit Lyonnais.

Elles seront communiquées confidentiellement à l'ensemble des partenaires sociaux.

### **ARTICLE III - REGLES GENERALES DE PROTECTION DES POINTS DE VENTE**

---

Le système de protection de chaque agence devra prendre en compte les données et facteurs suivants :

- le positionnement du point de vente sur sa zone.
- la configuration des lieux (transparence de la façade, disposition des surfaces intérieures).
- l'environnement immédiat (accès, parkings, cours arrières).
- les flux (volume et nature).
- les équipements de sécurité sur la place.

Le dispositif de sécurité retenu devra assurer au mieux les trois objectifs suivants :

- protéger le personnel et les biens.
- dissuader les malfaiteurs.
- concourir à l'identification des délinquants.

Il intégrera les moyens de sécurité définis chaque année par l'A.F.B en concertation avec les partenaires sociaux.

Les moyens seront choisis en fonction des spécificités de chaque site :

- guichets périodiques  
Une attention particulière sera apportée à la sécurité de ces guichets.
- agences en zone sensible  
Une priorité d'équipement sera réservée aux points de vente en zone sensible. Elle se traduira par un réexamen annuel du dispositif de sécurité de ces points de vente afin de les adapter à l'évolution de la criminalité.
- agences en zone non sensible  
Leur système de sécurité sera revu lors de travaux de rénovation ou pour tenir compte de l'obsolescence des équipements dont elles bénéficient. Il sera systématiquement évalué dans les 3 ans à compter de la signature du présent accord.
- agences ayant subi 2 agressions sur 24 mois  
Elles feront l'objet d'une étude systématique en liaison avec le C.H.S.C.T. pour améliorer si nécessaire, leur protection.
- agences en travaux  
Lors de travaux de rénovation, la sécurité sera maintenue soit par un dispositif intégré aux locaux, respectant les trois fonctionnalités : Protéger, Dissuader, Identifier ; soit en utilisant un mobile banque ou un local provisoire aménagé en agence bancaire et doté des moyens de sécurité nécessaires.

#### **ARTICLE IV - LISTE DES EQUIPEMENTS ET MATERIELS DE SECURITE**

---

La liste exhaustive des moyens de sécurité est établie chaque année par l'A.F.B en concertation avec les partenaires sociaux.

Elle constituera la base des systèmes de sécurité des agences ; comme indiqué à l'article 3, une combinaison d'équipements et de matériels de sécurité, adaptée à chaque site,

sera mise en œuvre. Le dispositif de sécurité retenu devra dans tous les cas assurer une protection du personnel et des biens, la dissuasion vis-à-vis des malfaiteurs et concourir à l'identification des délinquants.

Au-delà de ces principes généraux, certains équipements devront obligatoirement figurer dans le dispositif de sécurité lorsque les agences sont servies temporairement ou de façon permanente par un seul collaborateur (cf. articles 5 et 6).

Le fonctionnement du dispositif de sécurité devra être vérifié, conformément aux procédures applicables selon les matériels.

L'audit de la D.C.A.F. s'assurera du respect de ces procédures.

## **ARTICLE V - POINTS DE VENTE SERVIS PAR UN EFFECTIF INFÉRIEUR A 4 PERSONNES**

---

Dans ces points de vente, les fluctuations de la fréquentation nécessitent des adaptations de notre organisation. Dans ces conditions, il peut advenir qu'une agence soit momentanément servie par 1 seul collaborateur.

D'autre part, l'évolution de la criminalité et l'apparition de nouveaux moyens de sécurité rendent possible une plus grande différenciation et modularité de notre offre de distribution.

Dès lors, et par exception aux règles générales définies dans le présent accord, on envisagera pour les points de vente permanents servis par un seul collaborateur 3 situations :

1°) le point de vente permanent ne comporte qu'un collaborateur en poste .

- les règles appliquées à ce point de vente seront exclusivement celles définies dans l'article 6 relatif aux guichets sans manipulation d'espèces.

2°) le point de vente permanent comporte au moins 2 collaborateurs en poste.

Le guichet peut être servi momentanément par un seul collaborateur qui manipule les espèces et le point de vente est en zone non sensible .

- le collaborateur travaillera dans une zone isolée de la zone publique de l'agence dont l'accès sera fermé. Il conviendra d'installer un contrôle d'accès à l'agence par sas asservi ou à défaut par gâche électrique, ce contrôle d'accès étant doublé d'un système vidéo de dissuasion.

3°) le point de vente permanent comporte au moins 2 collaborateurs en poste. Le guichet peut être servi momentanément par un seul collaborateur qui manipule les espèces et le point de vente est situé en zone sensible .

- l'un des quatre moyens de sécurité suivants devra être inséré dans le dispositif existant : GAHU, caisse automatique, guichet pare-balles, SAS D.M.M.

## **ARTICLE VI - POINTS DE VENTE SANS MANIPULATION D'ESPECES**

---

Par définition, ils seront servis par des automates internes ou externes.

Dans ces points de vente, une signalétique externe et interne sera mise en place afin de dissuader les agresseurs potentiels. Cette signalétique indiquera clairement que le personnel n'a pas accès aux fonds contenus dans les automates.

L'audit de la D.C,A.F. veillera au bon respect des instructions dans ce domaine.

L'accès aux enceintes techniques de sécurité pour récupération de cartes,

remises-chèques ou travaux annexes de maintenance (hors manipulation d'espèces), sera strictement limité et interviendra en dehors des heures d'ouverture à la clientèle.

## **ARTICLE VII - REGLES ET PROCEDURES**

---

Des procédures adaptées et respectées conditionnent l'efficacité des équipements de sécurité.

Un réexamen des règles et procédures en vigueur sera entrepris dès la signature de l'accord. Il visera les domaines suivants :

- des matériels de sécurité (mise en œuvre, contrôle, fonctionnement),
- des modalités d'accès du personnel aux locaux,
- de la gestion des accès,
- de la gestion des sûretés (répartition des clés, contrôle, ouverture, combinaison),
- des attitudes à respecter lors d'une agression,
- de la gestion des encaisses (niveau, répartition, limitation, manipulation, transport interne, y compris l'alimentation et la maintenance des automates bancaires),
- des consignes particulières vis-à-vis des sociétés extérieures (S.S.E., dépannage, entretien),
- des dispositions spécifiques en cas de travaux dans l'agence (cf. décret 92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure),
- des opérations de contrôle des procédures.

Dans chaque cas, on relèvera les incompatibilités ou difficultés d'application des règles et procédures afin de proposer les modifications ou évolutions qui apparaîtront nécessaires. Les règles et procédures seront régulièrement actualisées en fonction de l'évolution de la criminalité, du comportement de la clientèle et de l'évolution de l'organisation commerciale des points de vente. Elles feront l'objet d'une information appropriée, d'un suivi permanent et d'un contrôle de leur application. Elles seront mises à la disposition des organisations syndicales et du personnel.

Tout collaborateur (y compris les auxiliaires temporaires) affecté dans un lieu d'exploitation devra impérativement être informé des procédures en vigueur en matière de sécurité.

Par ailleurs, des collaborateurs du réseau d'agence seront associés à la rédaction d'un nouveau livret sécurité définissant les règles de conduite et les consignes devant être observées par le personnel des agences. Sa finalisation sera arrêtée après concertation avec les signataires de l'accord.

## **ARTICLE VIII - FORMATION**

---



La formation est un élément clé de la politique de sécurité.

Elle est indispensable pour une application correcte des procédures et une bonne utilisation des moyens de sécurité.

Tout collaborateur (y compris travailleur temporaire) nouvellement affecté dans un lieu d'exploitation devra bénéficier d'une formation préalable. Elle devra être aussi dispensée et renouvelée en cas de changement de matériels ou de procédures.

Si les responsables de sécurité le jugent nécessaire, des séances de formation spécifiques pourront être entreprises afin de répondre à des situations particulières.

La Direction responsable de la sécurité proposera chaque année un programme de formation adapté à l'évolution de la sécurité dans l'entreprise. Le personnel d'encadrement sera étroitement associé et recevra une formation appropriée pour assumer pleinement ses responsabilités et développer la sensibilité de son personnel aux problèmes de sécurité. Les besoins de formation du personnel y compris les besoins individuels de membres du C.H.S.C.T. seront intégrés dans le plan de formation.

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

## **ARTICLE IX - ASSISTANCE**

---

Après une agression, l'agence sera fermée immédiatement afin d'accomplir les formalités administratives, judiciaires et médicales. Elle sera réouverte dès le rétablissement des conditions normales d'exploitation et après que la hiérarchie et le C.H.S.C.T. aient été informés de l'agression.

Il sera proposé une assistance médicale au personnel ayant subi une agression : une déclaration d'accident du travail devra être faite avec remise d'un triptyque pour la sécurité sociale. Il sera également proposé un suivi psychologique par un spécialiste.

Il est recommandé 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 27 de la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, ajoutant un article 62-1 au code de procédure pénale.

Il sera procuré l'assistance d'un avocat avec exonération des frais y afférents, aux agents pour eux-mêmes et/ou leur famille ayant subi l'agression, qui souhaitent se constituer partie civile, en cas d'arrestation des malfaiteurs, le Crédit Lyonnais étant lui-même 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, le Crédit Lyonnais pourra toutefois, si l'agent le souhaite, soit le faire assister par un responsable qui l'accompagnera jusqu'à l'entrée du

Cabinet d'instruction, soit, s'il le souhaite, le faire accompagner d'un avocat qui se tiendra dans la salle d'audience pendant sa déposition.

Le C.H.S.C.T., la Médecine du Travail et l'assistante sociale devront être immédiatement avisés en cas d'agression.

Une demande de changement de lieu d'affectation, de la part des victimes, sera examinée sur recommandation de la médecine du travail ou sur intervention d'un médecin spécialiste.

## **ARTICLE X - COMMUNICATION - BILAN**

---

Annuellement, il sera organisé deux réunions à destination des organisations syndicales

- l'une pour permettre une concertation entre les signataires du présent accord avant modification par la Direction chargée de la sécurité de la liste des zones sensibles et actualisation éventuelle du livret sécurité définissant les règles de conduite et les consignes devant être observées par le personnel en agence,
- l'autre pour porter à la connaissance de l'ensemble des partenaires sociaux
- une information circonstanciée sur les agressions commises,
- les statistiques du Ministère de l'Intérieur sur l'évolution de la criminalité,
- les modifications des zones sensibles au C-L.
- l'actualisation de la liste des moyens de sécurité,
- les nouveaux moyens de sécurité,
- les actions de formation organisées par la Direction chargée de la sécurité.

Dans le cadre de la réglementation en vigueur, des informations ayant trait à la sécurité seront présentées aux membres du C.H.S.C.T

## **ARTICLE XI - DUREE DE L'ACCORD**

---

Le présent accord est conclu pour une durée minimale de trois ans à compter de la date de sa signature, il se poursuit ensuite pour une durée indéterminée avec possibilité de dénonciation par chacune des parties signataires sous réserve du respect d'un délai de préavis de 3 mois.

Les parties signataires se rencontreront annuellement comme prévu à l'article 10.

Le présent accord sera déposé par le Crédit Lyonnais en 1 exemplaire auprès du Secrétariat- Greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris et en 5 exemplaires auprès de la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi de Paris.

Fait à Paris, le 3 juillet 1997

**Le Crédit Lyonnais**

représenté par Monsieur Jean PEYRELEVADE  
Président  
et

**F.O.**

représentée par Monsieur Serge LEGAGNOA  
Délégué Syndical National

la **CGC/SNB**

représentée par Monsieur Claude  
SUPPLISSON  
Délégué Syndical National

**TABLEAU MOYENS DE SECURITE /  
FONCTIONNALITES**

MOYENS DE SECURITE	FONCTIONNALITES		
	Dissuader	Protéger	Identifier
<b>ACCES</b>			
Barreaudage	X	X	
Vitrage de sécurité		X	
Contrôles d'accès (cartes, codes)	X	X	
Gâche ou serrure électrique	X	X	
Sas asservi (avec ou sans DMM, vitre pare balles, ...)	X	X	
<b>GUICHET</b>			
Guichet rideau mobile blindé		X	
Guichet vitrage pare-balles avec ou sans rideau occulteur	X	X	
<b>ENCAISSES</b>			
Moyens de préservation des encaisses :			
- Caisse escamotable ou similaire		X	
- Coffre transfert		X	
- Coffre tirelire		X	
- Liaison pneumatique		X	
- Système de délestage par goulotte		X	
Réserve de caisse à ouverture retardée clairement	X	X	

signalée			
Coffre de service à ouverture retardée clairement signalée	<b>X</b>	<b>X</b>	
Caisse automatique à ouverture retardée clairement signalée	<b>X</b>	<b>X</b>	
Moyens de préservation des encaisses asservis entre eux	<b>X</b>	<b>X</b>	
Système de neutralisation des billets	<b>X</b>		<b>X</b>
<b>SURVEILLANCE</b>			
Caméra vidéo avec enregistrement ou caméra photo	<b>X</b>		<b>X</b>
Totem/borne vidéo avec enregistrement	<b>X</b>		<b>X</b>
Totem/borne vidéo sans enregistrement	<b>X</b>		
Moyens de protection des moyens d'identification		<b>X</b>	
Gardiennage	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>TELESURVEILLANCE</b>			
Système électronique de détection de présence		<b>X</b>	
Liaison police ou gendarmerie		<b>X</b>	
Liaison avec centrale de surveillance		<b>X</b>	<b>X</b>

<b>SALLES FORTES</b>			
Protection des salles fortes	<b>X</b>		
Protection des salles fortes à ouverture retardée clairement signalée	<b>X</b>	<b>X</b>	

---