

Paris, le 20 avril 2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**Un secteur bancaire au service de l'économie française et un dialogue social actif,
mobilisés pour assurer la sécurité des salariés et des clients**

Les banques françaises assurent depuis le début de la crise du Covid-19 la continuité des services essentiels aux clients, particuliers et entreprises, afin de maintenir l'activité économique du pays et de répondre aux besoins essentiels de chacun. Elles mettent en œuvre l'ensemble des mesures de soutien aux entreprises décidées par l'Etat (report d'échéance de crédit, étude et attribution de prêts garantis par l'Etat, ...) en tenant compte de la situation difficile d'un certain nombre d'entre elles et des impératifs de gestion du risque. Elles accompagnent également au cas par cas leurs clients particuliers pouvant se trouver en difficulté.

Les Banques et les Organisations Syndicales représentatives de la profession (CFDT Banques et Assurances, SNB/CFE-CGC, SNE-CGC) rappellent que ce soutien indispensable à l'économie et aux citoyens est rendu possible grâce à l'engagement sans faille des 362 800 salariés du secteur qu'elles tiennent à saluer et à remercier pour leur dévouement exceptionnel durant cette période. Elles considèrent nécessaire et légitime que les salariés du secteur bancaire soient inclus dans les remerciements adressés par la société civile et les pouvoirs publics à tous ceux qui assurent, au quotidien, les activités indispensables à notre pays.

Cet engagement implique que les salariés puissent exercer leur activité dans des conditions sanitaires et de sécurité en totale adéquation avec les préconisations des autorités, formalisées dans les kits de lutte contre le covid-19 publiés par le Ministère du travail. L'organisation du travail contribue conjointement aux objectifs de sécurité ainsi qu'à ceux du maintien des services et des financements.

Ces exigences ont été rappelées dès le début de la crise par les Organisations Syndicales de la profession et ont fait l'objet d'une réponse par courrier du Président de la Fédération bancaire française en date du 23 mars 2020.

Les banques et les Organisations Syndicales tiennent à rappeler dans la présente déclaration, les mesures de prévention mises en place par la profession afin que chaque salarié mais également chaque client, puisse identifier et bénéficier d'un cadre organisationnel et sécuritaire commun, indispensable à la poursuite d'une activité dans des conditions optimales et respectueuses pour chacun.

1) Sécuriser l'accès aux services bancaires et aux conseillers clientèle

Chaque établissement met en place les mesures et outils de gestion à distance propres à assurer l'accès des clients aux services bancaires et aux conseillers.

L'accès à nos agences est organisé de façon à assurer la sécurité de nos salariés et de nos clients en respectant les mesures de distanciation :

- Les établissements formalisent des consignes précises envers la clientèle afin d'assurer la sécurité réciproque des clients, ainsi que des personnels en agence.
- Les clients sont incités à formuler leurs demandes par téléphone ou par mail et à limiter leurs déplacements en agence. Les contacts à distance sont privilégiés, soit avec les conseillers soit via les plateformes téléphoniques.
- Les clients sont reçus en agence pour les seules demandes ne pouvant être réalisées à distance. L'accès à l'agence est organisé sur rendez-vous, pris par les canaux à distance ou par filtrage pour garantir le respect des gestes barrières.

L'accueil aux publics socialement et financièrement les plus fragiles, qui n'ont pas accès aux moyens fiduciaires électroniques, est assuré dans les conditions précisées ci-dessus tout en développant un ensemble de solutions fiduciaires électroniques (cartes à usages uniques, codes spécifiques pour DAB, retrait par sms, ...) permettant d'éviter au maximum les contacts avec les salariés.

2) Respecter et actualiser les mesures sanitaires

Les mesures sanitaires de distanciation sociale et d'hygiène, dits « gestes barrières », sont mis en place dans le respect des règles en vigueur.

Ces mesures sont communiquées aux collaborateurs amenés à travailler soit dans les espaces ouverts au public soit dans les établissements occupant des fonctions support.

Elles sont partagées avec les clients ainsi qu'avec tous les prestataires amenés à entrer dans nos locaux afin d'assurer la sécurité de tous.

3) Privilégier le télétravail et la continuité d'activité

Afin de respecter le plus possible les règles de confinement, le télétravail est systématiquement privilégié dès lors que celui-ci est compatible avec l'activité et les moyens matériels disponibles.

Les banques soulignent les importants investissements réalisés via une politique de dotation d'outils à distance et de développement de leurs capacités informatiques, fortement renforcées dans le cadre de la présente crise.

Pour les activités ne pouvant être exercées en télétravail, chaque établissement s'engage à limiter la présence des salariés sur leur lieu de travail lorsque celle-ci n'est pas nécessaire à la continuité de l'activité.

4) Poursuivre le dialogue social

Dans le contexte de la crise, les partenaires sociaux réaffirment que le dialogue social est un élément facilitateur du fonctionnement des entreprises. Celui-ci doit se dérouler, à tous les niveaux (établissement, entreprise, branche).

Les entreprises maintiennent un dialogue social constant avec les institutions représentatives du personnel et cherchent à faciliter des échanges réguliers, tant sur les mesures organisationnelles et sanitaires qui sont prises que sur l'élaboration dans les prochains jours des plans de retour à l'activité « normale ».

L'ensemble de ces mesures doit permettre aux entreprises du secteur bancaire, avec leurs salariés, de répondre aux enjeux de cette crise sans précédent, dans le respect de l'intégrité de chacun.

CONTACTS

Benoît DANTON : 01 48 00 50 70 – bdanton@fbf.fr
Jenny SENSAU : 01 48 00 50 52 – jsensiau@fbf.fr
FBFservicedepresse@fbf.fr



Suivez-nous sur Twitter
[@FBFFrance](https://twitter.com/FBFFrance)