



AGENTS DE LA RELATION CLIENT

AGRESSIONS

L'UNSA DIT STOP !

La multiplication et l'aggravation des outrages et des menaces de toutes sortes envers les agents au sol inquiètent profondément l'ensemble de vos représentants UNSA.



L'UNSA A DÉCIDÉ DE RÉAGIR AFIN D'OBTENIR DE LA DIRECTION DES RÉPONSES À LA HAUTEUR DES ENJEUX POUR LE PERSONNEL ET DE LUI GARANTIR DES CONDITIONS DE TRAVAIL SÛRES.

Alors que les taux d'occupation des TGV sont au maximum et que les affluences en gare ne cessent de croître, personne ne doit rester sans réaction ! Depuis des mois, nous alertons la direction sur la forte dégradation des conditions de travail des agents au sol, tous sites confondus, qu'ils exercent à l'intérieur des espaces de services ou sur les dispositifs d'accueil-embarquement.

Il nous apparaît fondamental que des mesures soient très rapidement prises afin de protéger les agents en contact avec la clientèle, en cherchant en priorité à supprimer les situations à risque. Lors de tels événements, des mesures concrètes de prise en charge et d'accompagnement doivent être établies. ...



UNSA-FERROVIAIRE

LES PROPOSITIONS DE L'UNSA

- #1 **La mise en place** d'une politique volontariste de communication, visible par tous, contre les incivilités et sur les peines encourues : pose d'autocollants, diffusion de messages sonores préenregistrés et visuels sur les écrans dynamiques. Cette politique affirmée devrait être omniprésente en gare, sur les quais, sur les postes de travail, dans les halls et jusque sur le site SNCF CONNECT.
- #2 **L'incitation par voie managériale** à l'établissement systématique de fiches CEZAR. Il ressort de nos tournées terrain que ces signalements sont largement sous-évalués. Nous constatons également que trop d'agents n'en font même plus, faute de temps en cours de service ou tellement ils restent sans effets pour la majorité d'entre eux. Nous demandons donc que soit systématiquement alloué aux agents concernés le temps nécessaire à leur réalisation et même qu'il leur soit proposé une assistance pour remplir ces fiches de signalement s'ils en expriment le besoin (en état de choc, etc.).
- #3 **À l'image d'autres métiers**, le retrait du poste immédiat de l'agent victime d'agression, d'outrage et / ou d'injures.
- #4 **La prise en compte** de tous les agents présents lors d'un événement comme des victimes collatérales potentielles, en leur proposant d'être relevés de leur poste ou en stoppant les dispositifs d'accueil-embarquement. Tous les agents doivent ensuite bénéficier d'un débrief sur l'événement concerné et doivent être entendus de manière bienveillante par les équipes encadrantes qui, le cas échéant, leur proposeront un suivi plus approprié.
- #5 **La mise en place de moyens adaptés** en matière d'équipements et / ou d'organisation du travail pour supprimer toutes les situations pouvant les exposer.
- #6 **La réalisation d'un état des lieux** et d'un suivi des formations existantes en matière de santé et de sécurité au travail. Le contenu, la fréquence et l'évolution des formations seront suivis *via* la CSSCT. Il est évident que nos contextes de travail ont énormément évolué ces dernières années. Les agents ont dû s'approprier de nombreuses nouvelles postures, notamment lors des accueils-embarquements et des missions d'accompagnement aux bornes.
- #7 **Le débriefing de toutes les équipes** d'un chantier touché, présentes ou pas lors d'un événement et leur permettre un temps d'échange en vue de libérer leur parole.
- #8 **L'analyse de la présence SUGE et ADS en gare**, celle-ci devant être adaptée aux affluences voyageurs et aux plans de transport et non pas juste en réaction après un événement sûreté. « *L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés* », selon l'article L. 4121-1 du Code du travail.
- #9 **La mise à jour du document unique (DU)** dans lequel ces risques doivent être identifiés et cotés de manière cohérente. Le risque d'agression n'est pas identifié dans tous les DU.

QUE RETENIR ?

Nous déplorons l'accumulation des événements subis par les agents ces derniers mois. Il est même consternant de noter une certaine banalisation de ces événements qui trop souvent ne font pas l'objet de signalements. Les évolutions des comportements de nos clients nous inquiètent fortement.

L'entreprise doit à ses agents d'adapter leurs conditions de travail à ces nouvelles données. L'UNSA a rappelé à plusieurs reprises l'obligation de l'entreprise en matière de prévention (article L. 4121-2 et L. 4121-1 du Code du travail). Les mesures proposées par l'UNSA feront l'objet d'un suivi.

