



# AGENTS DE LA RELATION CLIENT SOL & BORD

## CYBERHARCÈLEMENT

# L'UNSA DÉNONCE, EXIGE & OBTIENT !

Ces dernières semaines, plusieurs cas de cyberharcèlement affectant des collègues de la relation client ont été portés à notre connaissance.



**EN AUDIENCE,  
L'UNSA A DÉNONCÉ  
AUPRÈS DE LA  
DIRECTION DE  
SNCF VOYAGEURS  
L'IMPACT QUE CES  
VIDÉOS ONT SUR  
LES AGENTS DE LA  
RELATION CLIENT  
ET SUR LEURS  
FAMILLES...**

### DERNIÈREMENT

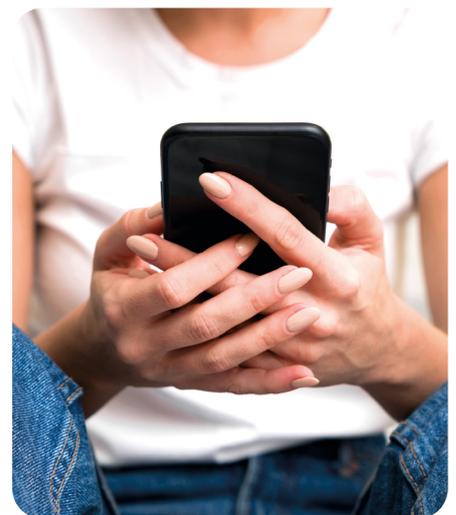
Une vidéo a été diffusée sur les réseaux sociaux, cherchant à décrédibiliser un ASCT lors de ses missions à bord d'un TER. L'UNSA-Ferroviaire salue ici le professionnalisme et le calme de notre collègue, en lui réaffirmant notre soutien total.

### QUE FAIT L'UNSA ?

Nous avons interpellé la direction de SNCF Voyageurs pour qu'elle prenne pleinement conscience de l'impact que ce type de vidéo peut avoir sur les agents, lui demandant d'agir en prenant des mesures concrètes et rapides.

### POUR L'UNSA, CES VIDÉOS REPRÉSENTENT UN NOUVEAU TYPE D'AGRESSION !

Trop souvent, ces vidéos génèrent des commentaires dégradants,



insultants et humiliants, provoquant des dommages psychologiques pour les agents et leurs proches.

### POUR RAPPEL

Dans le cas d'une image prise dans un lieu public, votre autorisation est nécessaire si vous êtes isolé et reconnaissable. L'image peut être diffusée via la presse, la télévision, un site internet, un réseau social, etc. En pratique, le photographe ou le vidéaste doit obtenir votre accord écrit avant de diffuser votre image (articles 226-1 à 226-8 du Code pénal). ...





## EN BREF CE QUE L'UNSA EXIGE



- **L'inclusion des problèmes de cyberharcèlement au sein des accords agressions.** Chaque agression, qu'elle soit physique ou psychologique, directe ou indirecte, doit être prise en considération et bénéficier de l'accord agression. Tous les agents victimes de cyberharcèlement doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement juridique et psychologique. L'UNSA a eu un accord de principe sur la prise en compte de ce motif dans l'accord agression de l'axe TGV Sud-Est, car ces situations sont bien assimilables à une agression.
- **L'intégration d'un volet dans le module sûreté de la formation initiale** sur les sujets de cyberharcèlement pour tous les agents de la relation client sol et bord.
- **Un affichage visible de tous en interne doit être réalisé** sur les risques pénaux à l'encontre des personnes qui diffuseraient des images sans accord.
- **Une campagne de sensibilisation** sur les dangers, sur les risques et sur les dérives des réseaux sociaux en interne, le but n'étant pas de produire un effet inverse en communiquant publiquement. Toutefois, des interventions en milieu scolaire pourraient être envisagées.

## EN DÉTAIL CE QUE L'UNSA OBTIENT

### #1 L'engagement de SNCF Voyageurs

à écrire sous forme de note des préconisations à destination des managers et de tous les agents de la relation client sol et bord qui seraient confrontés à ces situations

### #2 L'engagement de SNCF Voyageurs

à accompagner dans les démarches chaque salarié confronté à ces situations avec le soutien du pôle RH et juridique, à savoir que ces démarches (plainte à la CNIL, plainte au pénal, plainte au civil, etc.) sont à l'initiative de l'agent.



**L'UNSA FERROVIAIRE SOUTIENDRA TOUS LES AGENTS QUI SE RETROUVENT EXPOSÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX JETÉS EN PÂTURE À LA VINDICTE POPULAIRE ET AU SNCF BASHING. PARTOUT, NOS MILITANTS SERONT VIGILANTS SUR CE SUJET !**



UNSA-FERROVIAIRE