



# AGENTS DE LA RELATION CLIENT SOL & BORD

CYBERHARCÈLEMENT :  
VOS DROITS, NOTRE ENGAGEMENT !

## ENSEMBLE, METTONS FIN À CE FLÉAU !

Les agents sont régulièrement confrontés à des situations de cyberharcèlement dans l'exercice de leurs fonctions. Ce fléau ne doit pas être banalisé. Il porte atteinte à notre dignité et à notre réputation !



L'UNSA VOUS  
RAPPELLE QUE  
NOUS DISPOSONS  
DE DROITS ET  
D'OUTILS POUR  
NOUS DÉFENDRE.  
IL EST ESSENTIEL  
QUE NOUS LES  
CONNAISSIONS  
TOUS AFIN  
DE RÉAGIR  
EFFICACEMENT  
FACE À CES  
ATTAQUES.

### QUE FAIT L'UNSA ?

L'UNSA a dénoncé la multiplication de ces faits en exigeant de l'entreprise un engagement en faveur des agents confrontés à ces situations.

### LE DROIT À L'IMAGE EST FONDAMENTAL !

Il nous protège contre l'utilisation non autorisée de notre image, notamment sur internet. Le cyberharcèlement est un délit pénal. Les auteurs de ces actes peuvent être poursuivis et condamnés. L'entreprise ne peut pas agir à notre place. C'est à nous, en tant que victime, de porter plainte.

### PLUSIEURS MOYENS POUR VOUS DÉFENDRE

- **La demande de retrait** : vous pouvez demander à l'auteur de retirer la publication.
- **La notification de contenu illicite** : signalez le contenu à l'hébergeur du site.
- **La CNIL** : vous pouvez la saisir si l'hébergeur ne donne pas suite.
- **Pharos** : cette plate-forme permet de signaler les contenus illicites.
- **La plainte** : porter plainte auprès des autorités judiciaires en son nom propre (indiquez comme adresse domiciliaire celle de l'établissement de rattachement). ...





CETTE FORME DE HARCÈLEMENT EST UNE RÉALITÉ QUE NOUS NE POUVONS PLUS IGNORER. EN CONNAISSANT NOS DROITS ET EN AGISSANT ENSEMBLE, NOUS POUVONS Y METTRE FIN. L'UNSA EST À VOS CÔTÉS POUR VOUS ACCOMPAGNER !

## EN BREF QUE RETENIR ?

L'agence juridique dont dépend l'établissement de l'agent victime doit aider dans les différentes démarches via sa ligne managériale et / ou son pôle RH.

## VICTIME ? CE QUE JE DOIS FAIRE

- #1 **Je conserve les preuves :** captures d'écran, liens, etc.
- #2 **Je ne réponds pas aux provocations :** cela pourrait aggraver la situation.
- #3 **Je contacte mon employeur :** informez votre employeur de la situation et demandez-lui de prendre les mesures nécessaires pour vous protéger.
- #4 **Je me fais assister par un syndicat :** l'UNSA est là pour vous défendre et vous conseiller.

### ET APRÈS ?

L'UNSA-Ferroviaire souhaite sensibiliser tous les agents de la relation client sur les sujets de cyberharcèlement en vous informant et en mettant l'entreprise face à ses responsabilités. Nous exigeons l'organisation de réunions d'information et la diffusion de notes explicatives dans les services. N'hésitons pas à porter plainte ! Ne laissons pas ces actes impunis.

## DES ENGAGEMENTS GRÂCE À L'UNSA

- **L'entreprise vous soutient :** vous bénéficierez d'un accompagnement personnalisé pour vous aider à faire face à cette situation difficile.
- **Mise en œuvre des mesures de prévention :** l'entreprise mettra en place des actions pour prévenir le cyberharcèlement au sein de l'entreprise.
- **Soutenir les démarches juridiques :** l'entreprise vous apportera son soutien dans vos démarches juridiques.



## CONSEIL NE RESTEZ PAS SEUL !

Le cyberharcèlement a des conséquences graves sur la santé mentale et professionnelle des victimes. N'hésitez pas à contacter votre délégué syndical UNSA pour obtenir de l'aide et des conseils.



UNSA-FERROVIAIRE