



# SOL-PNC



## STOP AUX INCIVILITES PAX !

OCTOBRE 2019

Chers collègues ,

Depuis plusieurs mois, plusieurs années se **multiplient** les **incivilités** envers les **agents de passage**, les **agents de comptoir vente**, les **PNC**. Certes, le client est **Roi**, mais le **Roi** doit être **respectueux** . Alors que la **Direction** regarde **sans réagir** ces différents évènements, nous **SNPNC-FO**, souhaitons apporter des **solutions**.

Ces solutions passent par la **négociation** d'un **accord** . Notre **présence dans toutes les compagnies** nous a permis d'observer les **solutions apportées** chez nos collègues.

Ainsi, **la compagnie nationale** s'est dotée d'un **accord spécifique**. Celui-ci a été qualifié de **novateur** lors de la journée « **réussite du dialogue social** ». L'accord doit définir quels sont les salariés concernés par les incivilités clients dénommés également **incivilités externes**. Ensuite **définir** les **situations concernées**. Enfin, les **mesures de prévention** et d'**accompagnement** du salarié doivent être **proposées** par la Direction.

### 1- SALARIES POUVANT ETRE CONCERNES PAR LES INCIVILITES EXTERNES

**Concerne les salariés en situation de face à face avec les clients**

- Aéroports : enregistrement, comptoir ventes
- Avions : PNC PNT SOL

**Salariés en contact à distance :**

- Téléphone
- Courriers
- Courriels
- Réseaux sociaux

### 2- SITUATIONS OU LE CLIENT ADOPTE UNE ATTITUDE INCIVILE

- **Manquement aux normes sociales** : politesse, courtoisie
- **Agressions verbales** : insultes, menaces, propos racistes, sexistes, discriminatoires
- **Incivilités numériques** : diffusion d'images sans consentement ou de commentaires dans l'intention de nuire aux salariés concernés
- **Agressions physiques**
- **Agressions psychologiques** : chantage, harcèlement

### 3- NECESSITE DE MESURER LES INCIVILITES EXTERNES

- **Création** d'un **registre** numérique **dédié** pouvant être directement saisie par les salariés.
- **Enquêtes régulières** auprès des agents exposés.

### 4- MESURES DE PREVENTION : UN AFFICHAGE CLAIR A L'ATTENTION DU PAX

- Projets de **réaménagement et réorganisation du travail** avec suivi par des groupes de travail
- **Sensibilisation** des **clients** sur les **suites éventuelles** en cas d'incident notamment par la mise en place **d'affichage clair** aux **comptoirs** de vente et aux **banques d'enregistrement**, l'objectif étant de **dissuader**
- Mise en place **d'agent de sureté** pendant les **périodes de pointe** préalablement **identifiées**
- Mise en place **d'actions de formation** dédiées en complément des actions déjà mises en place type passagers indisciplinés
- Mise en place de **campagne** de **sensibilisation**

### 5- L'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES HORS JURIDIQUE

- Mise en place de **référénts incivilités** permettant d'avoir aux salariés d'avoir une écoute neutre. Ces référents volontaires seraient chargés également d'orienter sur les dispositifs d'accompagnement : soutien juridique, comment s'opposer à la diffusion de son image...
- Mise en place d'un **accompagnement médical, psychologique et social**

### 6 - L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE EN CAS DE DEPOT DE PLAINTE DU SALARIE

C'est sans doute **la phase** la plus **reprochée** par le collaborateur concerné : une **absence de suivi** de l'incident au niveau **juridique** par la **Direction**.

- Mise en place d'un **accompagnement juridique** en cas d'infraction pénale
- En cas de dépôt de plainte, la **compagnie** doit **s'engager à assister** le collaborateur dans sa démarche pénale, via notamment des conseils juridiques et la **désignation d'un avocat par la direction juridique**. Elle devra se constituer partie civile chaque fois que cela sera possible aux cotés du salarié.
- En cas **d'incapacité liée** à une incivilité externe, la RH **accompagnera** le collaborateur dans la recherche d'un nouveau poste en interne ou externe.

La qualité de vie au travail passe aussi par le **respect du salarié**, c'est en ce sens que nous envisageons cet accord. **Nous demandons que ce sujet soit à l'ordre du jour de la prochaine réunion DS du 19 novembre 2019 et qu'une négociation s'ouvre sur cette problématique.**



**MERCI DE VOTRE CONFIANCE**