



CSE INTERCITÉS SNCF VOYAGEURS

DÉMARCHE ÉTHIQUE ET PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT

L'UNSA-Ferroviaire est à vos côtés pour garantir un environnement de travail respectueux et sûr pour tous. Dans le cadre de la démarche éthique d'Intercités, nous vous informons des avancées issues de la réunion des référents "harcèlement" du 2 septembre 2025.

Notre objectif principal est de vous assurer que vous disposez de tous les outils et informations nécessaires pour connaître les canaux de parole, de remontée d'information et d'alerte en cas de harcèlement, quelle que soit sa forme.

La prochaine réunion des référents harcèlement est fixée au 3 novembre 2025.

L'UNSA-Ferroviaire réaffirme son engagement à vos côtés. En cas de harcèlement ou de toute autre difficulté, sachez que vos représentants sont à votre entière disposition pour vous écouter, vous accompagner et vous orienter. N'hésitez jamais à nous contacter.

Voici les actions concrètes qui sont mises en place ou prévues pour renforcer cette démarche :

- Présence renforcée des référents harcèlement :** les référents harcèlement s'engagent à participer activement aux forums organisés dans vos établissements. Ils interviendront en binôme avec les responsables des Ressources humaines de proximité, assurant ainsi une réactivité optimale. Des interventions ponctuelles et ciblées seront également définies pour répondre à des besoins spécifiques.
- Prévention des risques liés aux réseaux sociaux :** face à l'évolution des modes de communication, une sensibilisation spécifique sera mise en œuvre concernant les dangers du harcèlement via les réseaux sociaux. Un rappel des risques encourus et des principes de la charte de bonne conduite sera effectué.
- Journée de présence dans les résidences :** pour aller à la rencontre de tous, des journées de présence sont en cours de programmation (Brive, Limoges, Toulouse...) afin de couvrir un maximum de sites et de favoriser les échanges directs.
- Sensibilisation innovante par le théâtre :** une journée de sensibilisation originale est prévue en septembre/octobre à l'EIGS, en collaboration avec une troupe de théâtre ("théâtre associé"). Des ateliers spécifiques seront mis en place, notamment pour les agents roulants, afin d'aborder la thématique du harcèlement de manière interactive et percutante.
- Organisation de forums pluridisciplinaires :** les RH de proximité travaillent à la planification de forums pluridisciplinaires. Le calendrier détaillé de ces événements vous sera transmis très prochainement.
- Formation continue des managers :** depuis 2024, une sensibilisation approfondie sur l'aspect juridique du harcèlement est dispensée à l'ensemble des managers. Cette action vise à renforcer leur compréhension des enjeux légaux et de leurs responsabilités.

Pour rappel, l'UNSA a obtenu 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 des situations de cyberharcèlement.
- L'engagement 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.

PARIS • 25 OCTOBRE 2024

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.

CONSTAT
Une vidéo a été diffusée sur les réseaux sociaux, caractérisant et dénigrant un AGCT lors de ses missions à bord d'un TER. L'UNSA-Ferroviaire salue sa prise de conscience et le cadre de notre dialogue, et la manière dont nous soutenons.

EN RÉPONSE, L'UNSA A DÉNONCÉ, EXIGÉ ET OBTENU :
DIRECTION DE SNCF VOYAGEURS
LE SERVICE DES AGENTS DE LA RELATION CLIENT ET DE LEURS FAMILLES...

POUR L'UNSA, CES VOIES DE SENSIBILISATION (DU PROXIMITÉ) SONT D'ADHÉSION
Elles permettent de recueillir des commentaires (éloges, critiques, suggestions, etc.)

CONSTAT
Une vidéo a été diffusée sur les réseaux sociaux, caractérisant et dénigrant un AGCT lors de ses missions à bord d'un TER. L'UNSA-Ferroviaire salue sa prise de conscience et le cadre de notre dialogue, et la manière dont nous soutenons.

EN RÉPONSE, L'UNSA A DÉNONCÉ, EXIGÉ ET OBTENU :
DIRECTION DE SNCF VOYAGEURS
LE SERVICE DES AGENTS DE LA RELATION CLIENT ET DE LEURS FAMILLES...

POUR L'UNSA, CES VOIES DE SENSIBILISATION (DU PROXIMITÉ) SONT D'ADHÉSION
Elles permettent de recueillir des commentaires (éloges, critiques, suggestions, etc.)

AGENTS DE LA RELATION CLIENT SOL & BORD

CONSTAT
Une vidéo a été diffusée sur les réseaux sociaux, caractérisant et dénigrant un AGCT lors de ses missions à bord d'un TER. L'UNSA-Ferroviaire salue sa prise de conscience et le cadre de notre dialogue, et la manière dont nous soutenons.

EN RÉPONSE, L'UNSA A DÉNONCÉ, EXIGÉ ET OBTENU :
DIRECTION DE SNCF VOYAGEURS
LE SERVICE DES AGENTS DE LA RELATION CLIENT ET DE LEURS FAMILLES...

POUR L'UNSA, CES VOIES DE SENSIBILISATION (DU PROXIMITÉ) SONT D'ADHÉSION
Elles permettent de recueillir des commentaires (éloges, critiques, suggestions, etc.)

AGENTS DE LA RELATION CLIENT SOL & BORD

CONSTAT
Une vidéo a été diffusée sur les réseaux sociaux, caractérisant et dénigrant un AGCT lors de ses missions à bord d'un TER. L'UNSA-Ferroviaire salue sa prise de conscience et le cadre de notre dialogue, et la manière dont nous soutenons.

EN RÉPONSE, L'UNSA A DÉNONCÉ, EXIGÉ ET OBTENU :
DIRECTION DE SNCF VOYAGEURS
LE SERVICE DES AGENTS DE LA RELATION CLIENT ET DE LEURS FAMILLES...

POUR L'UNSA, CES VOIES DE SENSIBILISATION (DU PROXIMITÉ) SONT D'ADHÉSION
Elles permettent de recueillir des commentaires (éloges, critiques, suggestions, etc.)

AGENTS DE LA RELATION CLIENT SOL & BORD