



# SNCF VOYAGEURS RELATION CLIENT

AGENTS COMMERCIAUX

# EXIGEZ LA SÛRETÉ AU TRAVAIL !

Chaque jour, vous êtes en première ligne. Vous informez, orientez et accompagnez les clients. Et chaque jour, vous êtes potentiellement exposés à la violence, qu'elle soit verbale ou physique. Insultes, menaces, voire agressions... Ces situations sont inacceptables et ne doivent pas être banalisées. **Stop à la violence verbale et aux agressions !**



**L'UNSA-FERROVIAIRE SE BAT À VOS CÔTÉS POUR QUE VOTRE SÉCURITÉ NE SOIT PLUS UN LUXE, MAIS UNE PRIORITÉ ABSOLUE. NOUS AVONS ÉTÉ LES PREMIERS À OBTENIR DES ENGAGEMENTS POUR LUTTER CONTRE LE CYBERHARCÈLEMENT, CAR LA PROTECTION DES AGENTS NE S'ARRÊTE PAS À LA GARE. AUJOURD'HUI, NOUS ALLONS PLUS LOIN.**



**LA DIRECTION DOIT  
CHANGER DE PRISME  
LA PRÉVENTION, PAS LA  
CULPABILITÉ !**

## LE CONSTAT

Trop souvent, face à un incident, la question posée n'est pas « *comment vous protéger* », mais « *qu'est-ce que vous auriez pu faire de plus* »... Cette approche est erronée et culpabilisante. Un agent commercial sera, un jour ou l'autre, confronté à une situation conflictuelle. Ce n'est pas un échec, c'est une réalité de notre métier.

## POUR L'UNSA

Nous demandons que la direction adopte une nouvelle approche basée sur la prévention. Comment ?

- #1 En reconnaissant** les situations de tension et de danger.
- #2 En apprenant** à se protéger et à appliquer les règles préventives. ...



...

# L'UNSA EXIGE DES MESURES CONCRÈTES PARCE QUE LA SÛRETÉ EST L'AFFAIRE DE TOUS ET QUE LA PRÉVENTION EST LA MEILLEURE DES PROTECTIONS

## #1

### DES FORMATIONS DE QUALITÉ EN PRÉSENTIEL

Les formations à distance ne suffisent pas. Nous réclamons des sessions en présentiel, avec des mises en situation réalistes, pour vous préparer concrètement à réagir face à l'incivilité et à l'agressivité. Nous demandons également un module de formation spécifique sur la gestion des situations impliquant des clients en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupéfiants.

## #2

### DES CAMPAGNES DE COMMUNICATION GRAND PUBLIC PERMANENTES

L'UNSA a déjà obtenu la mise en place de campagnes de sensibilisation. Cependant, il est indispensable de les réitérer et de les diffuser sur tous les supports de l'entreprise : affichages en gare, applications mobiles, réseaux sociaux et tout autre canal à disposition. Protéger les agents, c'est aussi éduquer la clientèle et lui rappeler les conséquences de ses comportements agressifs.



**L'UNSA-FERROVIAIRE EST FORCE DE PROPOSITIONS. NOUS SOMMES À VOS CÔTÉS ET PORTONS VOTRE VOIX AUPRÈS DE LA DIRECTION POUR QUE VOUS PUISSIEZ EXERCER VOTRE MÉTIER EN TOUTE SÉCURITÉ. NE RESTEZ PAS SEUL FACE À LA VIOLENCE. L'UNSA VOUS DÉFEND !**



**UNSA-FERROVIAIRE**



## #3

### DES DÉBRIEFINGS SYSTÉMATIQUES

Après chaque incident, un retour d'expérience (REX) ou un débriefing doit être organisé pour toutes les équipes concernées. Il est indispensable d'échanger sur l'événement pour en tirer les leçons et éviter qu'il ne se reproduise.

## #4

### UNE ÉCOUTE MANAGÉRIALE SYSTÉMATIQUE

L'UNSA demande que tout agent ayant déclaré un événement soit reçu par son manager dans un délai raisonnable. Le manager doit s'enquérir de l'état psychologique de son agent. Le contact client est déjà en soi un facteur d'usure professionnelle reconnu. Ne laissons pas l'accumulation d'incidents conduire à une accoutumance ou à l'épuisement.

## #5

### AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL & DE L'ENVIRONNEMENT

Nous exigeons un audit systématique des gares et des espaces de travail pour identifier les zones à risque et les sécuriser (mauvais éclairage, angles morts, etc.). Nous demandons également une augmentation de la présence de la SUGE dans les gares.

## #6

### UNE INFORMATION COMPLÈTE SUR VOS DROITS

Nous demandons que tous les agents reçoivent une information claire et détaillée sur leurs droits et devoirs en matière de sûreté. Sans pédagogie, il est impossible d'améliorer la situation.