

ACCORD SUR LA PRÉVENTION DES INCIVILITÉS

L'UNSA-AÉRIEN AIR FRANCE S'ENGAGE

Depuis 2016, l'Unsa-Aérien Air France n'a cessé de se mobiliser dans toutes les instances de l'entreprise aussi bien dans le cadre de déclarations que de motions votées à l'unanimité, cela afin qu'un accord garantissant des droits aux personnels victimes d'agressions soit instauré.

Fin 2017, L'Unsa s'est engagée sur une réflexion visant à combattre les incivilités. Nous nous sommes appuyés sur un accord déjà existant dans le secteur bancaire, également exposé à ce type d'incivilités.

Courant 2018, nous avons rencontré à plusieurs reprises les Directions locales et la Direction centrale afin de présenter nos travaux et promouvoir des dispositions concrètes et efficaces dans le but d'endiguer ce fléau que représente le phénomène des incivilités. Nous avons refusé de signer l'accord QVT (Qualité de Vie au Travail), ratifié par trois organisations syndicales, jugeant entre autre, que les dispositions relatives aux incivilités n'étaient pas suffisantes.

Pour 2019, après plusieurs semaines de négociations, un texte final est soumis à validation. Nous estimons que la Direction nous a enfin entendu, en effet l'accord sur les incivilités reprenant des mesures concrètes extraites de la proposition que nous lui avons soumise ont été scrupuleusement reprises.

Si nos efforts ont payé et que le texte présente des dispositions innovantes, cet accord sera néanmoins révisable et amendable en fonction de l'évolution des formes d'agressions, en voici donc les principales actions :

- **Définition des Incivilités externes.**
- **Mesurer les incivilités externes afin de mieux les évaluer.**
- **Prévenir les risques d'incivilités.**
- **Prise en compte de la prévention des risques d'incivilités dans les projets de réaménagement et réorganisation du travail.**
- **Sensibilisation des clients.**
- **Formation du personnel.**
- **Information et support de prévention.**
- **Accompagner et soutenir les salariés confrontés aux incivilités.**
- **Accompagnement RH prioritaire en cas d'inaptitude.**
- **Accompagnement juridique et psychologique des salariés victimes.**
- **Mise en place de « Référents Incivilités ».**

Au-delà de ces dispositions qui sont de réelles évolutions, un observatoire incluant les Organisations Syndicales, des référents incivilités, la médecine du travail, les assistantes sociales, des ergonomes, ainsi que des référents métiers se réuniront deux fois par an. Ces groupes pluridisciplinaires veilleront à l'application de l'accord et travailleront sur les modalités et l'évolution des dispositifs. Ils proposeront des déclinaisons locales de l'observatoire, en prenant en considération les évolutions et les spécificités des types d'agressions.

Nous accueillons positivement cet accord dont la majeure partie de nos contributions ont été retenues. Il marque le début d'une vraie prise en considération des personnels victimes d'agressions.