



**AIR FRANCE**  
La force syndicale

# La montée des incivilités appelle des réponses appropriées

Bureau Central, le 14/12/2018 - N° 31/18.

Des négociations sur le sujet des incivilités se sont ouvertes. Force est de constater que, pour l'instant, l'accord est vide. Il n'intègre même pas les mesures mises en place dans certains secteurs. Il fait référence à l'accord Qualité de Vie au Travail mais l'article 3.2 de cet accord est bien pauvre.

Il y a plusieurs types d'incivilités. Dès qu'un salarié porte un uniforme, il représente Air France. Aux alentours d'un aéroport, il est souvent interpellé par des passagers. Il peut être pris à partie.

**FO agit auprès des instances préfectorales pour protéger les salariés. L'Entreprise doit jouer son rôle auprès des autorités et d'ADP pour réduire au maximum les risques.**

Les passagers irascibles sont en augmentation. Sous effectifs, mauvaise organisation, formations insuffisantes, IRG, mauvaise performance opérationnelle exposent le personnel à l'ire des passagers irritables. Air France doit jouer sur ces leviers afin d'éliminer les causes internes d'exposition aux risques.

**FO souhaite la généralisation des bonnes pratiques.** Il ne faut plus rester en silos. Il faut mettre en place des référents par secteurs (pas des décideurs juges et parties). Ce serait une opportunité pour l'Entreprise de promouvoir et faire évoluer des salariés du terrain motivés et investis. Il faut des réunions pluri-secteurs pour partager et faire évoluer les bonnes pratiques.

Air France doit affirmer clairement et largement que les agressions ne sont ni acceptées, ni acceptables, et avertir des risques encourus par les personnes indisciplinées ou irrespectueuses.

Ces actions nécessaires sur les leviers préventifs ne supprimeront malheureusement pas le danger. Une fois que l'incident survient, nos process doivent permettre d'engager une action rapide, claire et connue de tous pour protéger et soutenir le salarié et contenir rapidement l'agresseur.

Il faut le réconforter et tenter de mesurer l'impact psychologique et l'orienter vers le service médical. Il doit avoir accès à toutes les informations et les contacts nécessaires pour l'aider dans les démarches juridiques ou médicales. Si les faits se répètent dans un secteur ou un service, il faut prévoir des agents de sécurité rapidement.

Avec les CHSCT, les services médicaux, les managers, les agents et le service juridique d'Air France, il faut travailler sur l'élaboration de fiches d'actions pratiques que tout un chacun peut facilement s'approprier.

Le problème touche des passagers mais aussi des accompagnants ! Il faut envisager toutes les situations.

Au-delà d'un quelconque accord, nous continuons au quotidien à œuvrer auprès des autorités, des gestionnaires aéroportuaires et d'Air France pour que la banalisation de la violence ne soit plus une fatalité. Il ne doit plus y avoir place pour les tergiversations. Un salarié agressé doit pouvoir porter plainte et ne pas se voir conseiller de déposer une main courante. Un passager agressif ne doit pas prendre son vol comme si rien n'était arrivé. Un agent en difficulté doit être immédiatement extrait et sa souffrance prise en compte.

**N'hésitez pas à vous rapprocher d'un délégué FO  
pour en parler et apporter vos idées d'amélioration.**

Des mesures existent, elles doivent être cohérentes, connues, appliquées et évolutives. Ce sont des épreuves difficiles dont on ne sort pas indemne et qu'il faut pouvoir éviter. Si elles surviennent, il faut être réactif et préparé. Les négociateurs Force Ouvrière ne pourront accepter un accord a minima.

Christophe Malloggi  
Secrétaire Général

Tu cherches une Info ? Va sur le site FO !!! [www.foairfrance.fr](http://www.foairfrance.fr)

Tu y trouveras tous les accords et les liens utiles

