

**ACCORD SUR LA PREVENTION DES INCIVILITES EXTERNES  
ET L'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES PERSONNEL AU SOL  
AIR FRANCE**

## Table des matières

Préambule .....	2
1 Salariés concernés par l'accord .....	2
2 Définition des incivilités externes.....	2
3 Mesurer les incivilités externes pour mieux les évaluer .....	3
4 Prévenir les risques d'incivilités .....	3
4.1 Prise en compte de la prévention des risques d'incivilités dans les projets de réaménagement et réorganisation du travail .....	3
4.2 Sensibilisation des clients .....	4
4.3 Formation du personnel .....	4
4.4 Information et supports de prévention.....	4
5 Accompagner les salariés confrontés aux incivilités .....	5
5.1 Soutien du salarié victime .....	5
5.2 Accompagnement RH en cas d'inaptitude .....	5
5.3 Accompagnement juridique du salarié victime.....	6
5.4 Mise en place de « référents incivilité ».....	6
6 Dispositions générales .....	7
6.1 Champ d'application.....	7
6.2 Date d'entrée en vigueur et durée d'application .....	7
6.3 Adhésion .....	7
6.4 Révision.....	7
6.5 Dénonciation .....	8
6.6 Publicité et dépôt légal.....	8

J.F.T.  
CJ  
93  
A  
1

### Préambule

L'entreprise Air France se doit de garantir la santé et la sécurité des salariés dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions. Dans l'Accord sur la Qualité de Vie au Travail des Personnels au Sol 2018-2021 l'entreprise s'est engagée à ouvrir des négociations sur la prévention des incivilités externes afin de prévenir ces comportements, améliorer les outils existants et mieux protéger les salariés.

Les parties signataires partagent le constat de l'émergence de nouvelles formes d'incivilités et de l'aggravation de certains comportements de la part de la clientèle. Ces situations entraînent une dégradation des conditions de travail des salariés en relation directe avec les clients et peuvent avoir des conséquences sur la santé des salariés qui en sont victimes.

Afin de renforcer la prévention des incivilités externes et d'améliorer l'accompagnement des salariés, des actions ont déjà été élaborées dans le cadre de l'Accord sur la Qualité de Vie au Travail 2015-2018 à destination des personnels au sol en contact direct avec les clients. Des démarches spécifiques ont également été menées dans des entités concernées par le phénomène (Exploitation Hub, Court-Courrier). Les retours d'expérience collectés nourrissent et confirment les orientations prises dans le présent accord.

Un retour d'expérience régulier sur les actions de prévention en parallèle avec le suivi d'indicateurs spécifiques (notamment les AT et les déclarations RPS) a permis de travailler en continu sur l'adaptation de ces différents dispositifs. Par ailleurs, un travail de benchmark a pu démontrer que de nombreuses entreprises et secteurs sont confrontés aux incivilités externes et essaient d'identifier des approches innovantes dans la prévention de ce risque et la gestion des incidents ; ces approches sont similaires aux initiatives d'Air France sur le sujet, à savoir notamment la formation des salariés et la sensibilisation de la clientèle.

Il est essentiel que l'entreprise puisse pleinement jouer son rôle pour :

- mesurer ce phénomène ;
- prévenir et protéger ;
- accompagner les salariés confrontés à ce phénomène.

### 1 Salariés concernés par l'accord

Par salariés en relation directe avec les clients il est entendu : les salariés en situation de face à face avec les clients dans les aéroports et les agences, ainsi que les salariés en contact avec les clients à distance, par téléphone, ou par écrit (courriel, courrier, réseaux sociaux, etc.).

### 2 Définition des incivilités externes

« Incivilités externes » au sens du présent accord se réfère aux situations dans lesquelles un client adopte un comportement incivil vis-à-vis d'un ou plusieurs salarié(s) de la compagnie.

Ces comportements peuvent aller du manque de civisme / manque de politesse à la manifestation de la volonté de nuire, voire à toute action portant atteinte à l'intégrité physique ou psychologique du salarié. A titre d'exemple, ces incivilités peuvent prendre la forme :

J-F-P  
CM  
2  
GA  
GB

- D'un manquement aux normes sociales en ce qui concerne la politesse, la courtoisie ou encore le respect d'autrui ;
- D'agressions verbales telles qu'insultes, menaces, paroles dénigrantes ou dégradantes, propos racistes, sexistes et discriminatoires ;
- D'incivilités « numériques » telles que l'enregistrement sonore, vidéo- ou photographique d'échanges entre un ou des client(s) et un ou plusieurs agents, sans l'accord expresse de ceux-ci accompagné ou non d'une agression (diffusion de ces supports dans le but ou non de nuire aux agents ou à leur image) ;
- D'agressions physiques volontaires ou non (y compris la destruction ou la dégradation), ou psychologiques (telles que chantage, harcèlement).

### 3 Mesurer les incivilités externes pour mieux les évaluer

Lors de la mise en place du présent accord, une étude sociologique plus générale sur le développement des incivilités sera conduite afin d'apporter un éclairage sur les modalités de prévention et de prise en charge. Les signataires de cet accord sont associés à cette démarche, en collaboration avec un prestataire ou établissement extérieur.

Il est également essentiel d'opérer une analyse des incivilités externes au plus près du terrain afin d'apporter des informations sur le volume d'incidents et d'améliorer les dispositifs de prévention et de prise en charge. Ces analyses, établies au niveau de chaque entité concernée, devront apporter des éclairages sur les éléments suivants :

- Etudes quantitatives : On observe aujourd'hui que le recensement des incivilités est incomplet. Afin de permettre une évaluation la plus juste possible de l'exposition des salariés aux incivilités, les parties conviennent d'établir un recensement annuel des incivilités via un nouvel outil. Les entités concernées communiqueront par ailleurs aux salariés sur ce nouvel outil afin de les inciter à déclarer systématiquement les incivilités auxquelles ils ont été exposés.
- Etudes de perception : Lancer des enquêtes régulièrement auprès des salariés afin de leur permettre d'exprimer leur vécu et leur ressenti et de mieux évaluer la portée de ces situations, d'apprécier l'impact des dispositifs mis en place et de compléter les mesures actuelles de prévention. Le rythme de ces enquêtes sera précisé par les différentes directions concernées.

Sur la base de ces études, des plans d'actions sont mis en place dans les entités, et partagés entre elles, afin de réduire les incivilités.

### 4 Prévenir les risques d'incivilités

#### 4.1 Prise en compte de la prévention des risques d'incivilités dans les projets de réaménagement et réorganisation du travail

Les parties signataires souhaitent prévenir au mieux les incivilités externes sur le lieu de travail des salariés, en particulier dans les situations de face à face avec les clients dans les aéroports et les agences mais également pour les salariés en contact avec les clients à distance. Dans ce cadre, les infrastructures et l'organisation du travail jouent des rôles importants dans l'amélioration de l'expérience client et la prévention des incivilités.

J.F.P.  
M<sub>3</sub>  
G.B.

Ainsi, il est convenu que les projets de réaménagement et réorganisation doivent inclure un travail d'évaluation participatif des impacts « incivilités externes » le plus en amont possible pour que les salariés puissent exercer leur travail dans des conditions optimales. Ces travaux d'évaluation seront réalisés et présentés aux instances compétentes par les équipes responsables des projets.

A la suite de la mise en place de changements d'organisation ou de réaménagements, les équipes en charge de ces projets organiseront des groupes d'expression avec des salariés pour faire un retour d'expérience. Ces groupes d'expression peuvent faire appel à des experts (QVT, ergonomie, immobilier...) de l'entreprise et les enseignements collectés seront partagés avec les interlocuteurs concernés par les projets, notamment avec les référents incivilités.

En matière d'aménagement des infrastructures dans les lieux publics, Air France s'engage à travailler étroitement avec les autorités, notamment aéroportuaires, pour optimiser ces infrastructures, sensibiliser les clients et ainsi contribuer à prévenir les incivilités.

#### 4.2 Sensibilisation des clients

Afin de prévenir les incivilités, Air France souhaite sensibiliser ses clients sur les suites éventuelles en cas d'incident. Cette sensibilisation peut prendre la forme d'un affichage clair en agence et en aéroport.

Aussi, l'installation de systèmes de vidéo-protection et d'enregistrement sonore peut dissuader certains comportements et constituer un élément essentiel en cas d'étude d'un incident. Une communication sera faite à ce sujet auprès des clients aux points de contact concernés.

Des agents de sûreté seront également positionnés sur les points de contact le nécessitant pendant les périodes de pointe préalablement identifiées.

Par ailleurs, Air France confirme son engagement pour travailler avec les autorités, notamment aéroportuaires, afin de sensibiliser les clients et contribuer à prévenir les incivilités.

#### 4.3 Formation du personnel

Depuis l'Accord sur la Qualité de Vie au Travail 2015-2018, les salariés en contact direct avec la clientèle bénéficient d'une formation adaptée afin de détecter en amont les comportements potentiellement agressifs ainsi que les signes précurseurs d'une manifestation d'agressivité et adopter la conduite adaptée en cas de situation agressive (faire appel à la hiérarchie, passer le relais à un collègue, etc.).

Le personnel d'encadrement est également formé, notamment sur les attitudes à développer en soutien des salariés qui ont été confrontés à ces situations.

Il est convenu de poursuivre ces actions de formations, en améliorant le format et le contenu. Les organisations syndicales signataires pourront participer à ces travaux. Par ailleurs il convient de communiquer davantage sur ces actions de formations en les intégrant notamment dans le cadre des cursus métiers pour les nouveaux arrivants.

#### 4.4 Information et supports de prévention

L'ensemble des directions concernées organiseront régulièrement des campagnes de sensibilisation et communication (forums dédiés, campagnes,...), en s'inspirant des initiatives locales déjà recensées.

GA JF-S<sup>4</sup> CM ✱

**Pour les salariés travaillant à l'aéroport :** Il existe des procédures applicables en cas d'incivilités ou de comportements indisciplinés (exemple dans le PAM) ainsi que des supports d'information contenant des informations utiles (numéros d'appels, conduites à tenir en cas de situation d'incivilité, mesures d'accompagnement notamment juridiques). Ces documents sont affichés sur le lieu de travail et diffusés régulièrement au cours des sessions de formation des personnels. Afin de rendre plus accessibles ces informations, ces documents seront regroupés, notamment au sein des applications utilisées sur les outils numériques, pour ce qui concerne les salariés qui utilisent le GroundPad (MarcoDocs).

**Pour les autres salariés exposés aux incivilités :** un travail sera réalisé afin de renforcer les mesures et dispositifs applicables et de mieux les diffuser auprès des salariés.

Considérant que la bonne information des salariés sur les nouvelles procédures commerciales ou opérationnelles mises en place est un élément déterminant dans leurs interactions au quotidien avec les clients, il est convenu que toute nouvelle procédure ayant un impact sur le client doit être systématiquement accompagnée par une communication à destination des salariés qui doivent en assurer la mise en place.

Ces communications présentent :

- les enjeux de ces nouvelles procédures (produit / marque / expérience client...);
- les impacts clients projetés tant au niveau commercial que concernant le parcours client.

## 5 Accompagner les salariés confrontés aux incivilités

### 5.1 Soutien du salarié victime

Les parties signataires expriment la volonté commune d'apporter un soutien aux salariés ayant subi des incivilités, les intérêts du salarié victime étant au cœur du traitement de l'incident.

En effet, il s'agit d'apporter une réponse graduée et personnalisée, chaque individu confronté à une telle situation ne réagissant jamais de façon identique, et chaque incident étant singulier dans ses circonstances. Ainsi, des mesures d'accompagnement sont proposées par l'entreprise au salarié afin, si nécessaire, de lui apporter un soutien suite à un incident :

- Un premier contact avec un référent incivilité (cf. 5.4) ;
- Une rencontre avec sa hiérarchie ;
- Un accompagnement médical, psychologique et social ;
- Un accompagnement juridique (cf. 5.3) ;
- Un signalement, suivant les procédures décrites dans les entités (exemple, chapitre 6.5 du PAM pour les activités aéroportuaires).

Ces mesures d'accompagnement doivent être connues par les salariés afin de pouvoir travailler le plus sereinement possible.

### 5.2 Accompagnement RH en cas d'incapacité

Tout salarié qui, suite à un incident lié à une incivilité externe, n'est plus apte à travailler dans sa fonction et déclaré ainsi par la médecine du travail est également accompagné par le réseau ressources humaines dans ses démarches pour faciliter sa recherche d'un nouveau poste. Sa mobilité devient ainsi une priorité.

### 5.3 Accompagnement juridique du salarié victime

Des mesures d'accompagnement juridique sont également prévues pour les salariés victimes d'une infraction pénale. Lorsque ces salariés prennent l'initiative de déposer plainte, l'entreprise s'engage à les assister dans leur démarche pénale.

A ce titre, le salarié qui décide de porter plainte pour l'agression dont il a été victime, bénéficie à sa demande de conseils juridiques donnés par La Direction Juridique Social, notamment sur les modalités d'un dépôt de plainte et sur les différentes étapes de la procédure.

Chaque fois que nécessaire, le salarié pourra bénéficier de l'assistance d'un avocat désigné par la Direction Juridique Social.

Chaque fois que cela est possible, l'entreprise se constituera partie civile aux côtés du ou de la salarié victime.

### 5.4 Mise en place de « référents incivilité »

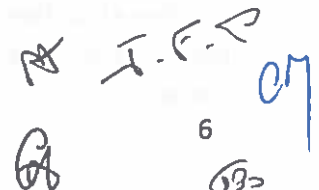
Un réseau de référents incivilités est mis en place. Le rôle des référents incivilités sera notamment d'assister les salariés victimes qui le souhaitent par l'écoute, l'information et l'orientation sur les dispositifs d'accompagnement.

Ce réseau est constitué de salariés volontaires formés notamment à l'écoute ainsi qu'à la résolution de conflits. L'accord préconise un recyclage de ces formations tous les deux ans.

Avec ce réseau de référents, un collègue de même profil, indépendant de toute hiérarchie et autonome dans son action contacte le salarié victime et se met à sa disposition pour revenir sur l'évènement et l'écouter. Le principe de l'écoute par un "pair" permet au salarié de bénéficier d'une première écoute attentive, neutre, confidentielle et bienveillante. Les référents sauront guider le salarié victime sur le dispositif d'accompagnement (contacts importants, accompagnement juridique, comment s'opposer à la diffusion de son image...).

Les référents incivilités peuvent également participer à l'évolution des dispositifs de prévention en place (formation et supports d'information et de communication, sensibilisation des clients – cf.4.2, infrastructures – cf. 4.1, etc.).

Les entités concernées élaboreront les missions précises des référents incivilités en fonction des besoins et du contexte de chaque activité.

  
J.F.P  
6  
090

## 6 Dispositions générales

### 6.1 Champ d'application

Le présent accord s'applique au personnel au sol d'Air France.

### 6.2 Date d'entrée en vigueur et durée d'application

Le présent accord prend effet à compter du 6 mars 2019 et est conclu pour une durée indéterminée.

Les parties signataires conviennent de mettre en place un Observatoire sur les Incivilités Externes composé de deux représentants par organisation syndicale signataire et des salariés experts sur le sujet (par exemple : médecine du travail, assistance sociale, psychiatre, préventeurs, ergonomes, référents métiers, etc.).

Cet Observatoire doit veiller sur l'application de l'accord, travailler sur des modalités d'évolution des présents dispositifs et proposer des déclinaisons locales de l'Observatoire. Celles-ci pourront être organisées dans les entités concernées afin d'assurer un suivi adapté au terrain de l'application des dispositions du présent accord.

L'Observatoire se réunit deux fois par an et les référents incivilités identifiés seront tenus informés des échanges et pourraient être invités pour faire part de leur expérience.

### 6.3 Adhésion

Conformément aux dispositions légales applicables, toute organisation syndicale représentative du personnel au sol au niveau de l'entreprise, qui n'est pas signataire du présent accord, pourra y adhérer ultérieurement.

Cette adhésion ne pourra pas être partielle. Par conséquent, elle concernera nécessairement l'ensemble des termes de l'accord. L'adhésion devra faire l'objet du dépôt prévu par les dispositions légales et réglementaires applicables. Elle devra, en outre, être notifiée par lettre recommandée aux parties signataires dans un délai de huit jours à compter de ce dépôt. Elle sera valable à compter du lendemain du jour de sa notification au secrétariat du greffe du Conseil de Prud'hommes compétent.

### 6.4 Révision

Chaque partie signataire ou adhérente peut demander la révision de tout ou partie du présent accord, selon les modalités suivantes :

Toute demande de révision devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres parties signataires ou adhérentes et comporter, outre l'indication des dispositions dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un avenant.

La révision proposée donnera éventuellement lieu à l'établissement d'un avenant se substituant de plein droit aux stipulations de l'accord qu'il modifie sous réserve de remplir les conditions de validité posées par les articles L 2261-7-1 et suivants.

Cet avenant devra faire l'objet des formalités de dépôt prévues par le code du travail.

J.F.P  
7  
GA  
92

## 6.5 Dénonciation

Le présent accord peut être dénoncé par tout ou partie des parties signataires dans les conditions et selon les modalités prévues par le code du travail.

## 6.6 Publicité et dépôt légal

Un exemplaire du présent accord sera notifié à chaque organisation syndicale représentative. Il sera déposé auprès de la DIRECCTE et du greffe du Conseil des Prud'hommes de Bobigny.

~~A~~ T.F.P  
8  
G32  
07



Fait à Roissy, le 06 MAR. 2019

Pour la société Air France :



Patricia Tiza

Pour les Organisations Syndicales PS :

Pour la CFDT

ANASARI RAO



Pour FO

MALLOGGI Christophe



Pour la CFE-CGC

B. GARBISO



Pour l'UNSA AERIEN Air France

M. Jean-François Pucias



Pour la CGT

