

# INCIVILITES EXTERNES (ICP) \*

\*INCIVILITES COMPORTEMENTS PASSAGERS

Face aux Incivilités Comportement Passager, la **CFE-CGC** a toujours revendiqué la nécessité de mettre en place des mesures d'accompagnement des salariés et des mesures vis-à-vis de notre clientèle. Après plusieurs réunions, la **CFE-CGC** a obtenu de nombreuses améliorations pour les salariés en relation directe avec les clients (front-line, VAD, agences ou autres) dans cet accord Incivilités.

- **La création d'un réseau de référents ICP**, composé de salariés volontaires. Forts de leur expérience, ils épauleront et répondront aux questions de leurs collègues confrontés à une incivilité.
- **Un accompagnement renforcé** des victimes ayant subi des incivilités, par les managers, les assistantes sociales, la médecine du travail et les référents ICP.
- **Un programme de « sensibilisation » auprès de notre clientèle**, sous forme de campagne de communication, sur les conséquences en cas d'incident.
- **Des formations** pour les personnels et les encadrements, pour mieux gérer, voire éviter, les conflits.
- **Des supports d'information** qui permettront aux salariés de faciliter leurs démarches : déclarer un AT, contacter les avocats de la compagnie, déposer plainte.
- **Un système de mesure qualitatif et quantitatif** dans chaque Direction pour mesurer l'efficacité des dispositifs pour améliorer et renforcer la protection des agents.

Cet accord est une reconnaissance d'une partie des difficultés vécues au quotidien par les salariés. Pour améliorer la qualité de vie au travail et la sécurité, la **CFE-CGC** a décidé de signer cet accord. C'est maintenant à chacun d'entre nous d'être acteur de sa mise en place.

**Vos représentants CFE-CGC\***



<http://cfecgcaf.org>

\*la référence syndicale Air France