



Laurence Prawidlo
directrice d'exploitation
Newrest Wagons-lits
17 rue André Gide
75015 Paris

Paris, le 3 juillet 2024

Multiplés agressions Mise en danger des salariés Newrest Wagons-lits

Madame la présidente du CSE,

Nous faisons suite aux nombreuses altercations, ainsi qu'aux agressions physiques et verbales qui se sont déroulées ces derniers jours envers des commerciaux de bord.

Nous vous demandons de considérer comme harcèlement de personnel par les clients ces 9 comportements:

- Langage abusif, ton agressif, insultes, discrimination, calomnie
- Mots ou actes menaçants
- Exigences excessives ou déraisonnables
- agression
- actes perturbant le travail du salarié (répétition excessive de demandes ou de plaintes)
- Entrée non autorisée sur le lieu de travail
- Actes qui trompent le salarié (plat "bébé" à réchauffer pour adulte, fausse carte de réduction ou utilisation inappropriée etc.....)
- Diffamation contre un employé sur les réseaux sociaux et internet
- harcèlement sexuel

Cette politique de l'entreprise vise à remédier au manque de normes claires qui rendent difficiles la gestion de l'interaction avec les clients et voyageurs.

Elle permet également de **soutenir** un salarié et d'avoir un retour précis de notre donneur d'ordre SNCF quant à la situation qui s'est déroulée et la suite à donner à cet événement.

Nous souhaitons également, le retour d'une formation sur le harcèlement qui permettent aux agents et hôtesses de s'exprimer sur du vécu et analyser ce qui peut être mis en place.

Enfin, nous soutenons la possibilité de contacter PsyFrance pour tout type d'agression, comme c'est le cas actuellement.

Face à ces comportements quotidiens, les métiers de contact sont en danger.

Pour Force ouvrière, les élus et représentants