

AGRESSIONS EN SITUATION D'ACCUEIL

LA CSSCTC REND SON RAPPORT



Depuis le drame de Valence le SNU demande à Pôle emploi de prendre ses responsabilités en matière de prévention des risques. C'est donc naturellement que par suite de sa nomination au secrétariat du CSEC le SNU a porté une demande de travail de la CSSCTC autour des agressions notamment en situation d'accueil. Cette demande a reçu un accueil très favorable de l'ensemble des organisations syndicales présentes au CSEC qui ont unanimement voté le mandatement de la CSSCTC.

C'est dans ce contexte, et avant le rendu de ce rapport, que l'agression terrible du collègue de Lille est survenue rendant plus que jamais prégnantes les questions de sécurité au sein de nos accueils et démontrant la lucidité des élu-es lorsqu'ils dénoncent l'urgence de la situation face à l'ampleur des agressions quotidiennes sur les sites.

En réponse à la montée des incivilités et des agressions admise par la Direction générale, le SNU a revendiqué notamment de :

- Mettre en place une expertise externe sur ces risques et d'un audit
- Lever le dispositif d'automatisme des trop perçus
- Donner des marges de manœuvres locales aux ELD pour prévoir des ressources GDD à l'accueil physique des sites
- Réévaluer les risques agression et leurs cotations dans les DUERP
- Introduire dans les DURP les risques organisationnels conformément aux préconisations légales
- Automatiser et systématiser les procédures de déclaration d'accident du travail et d'y adjoindre un processus de suivi dans le temps avec alimentation systématique du dossier de la médecine du travail
- Sacraliser à tous niveaux, DG comme DR, les questions de la sécurité à l'accueil et des risques d'agression assorties d'un suivi à minima annuel dans tous les établissements
- Ré-évaluer au niveau national les moyens mis en œuvre pour maîtriser les risques en situation d'accueil
- Mettre en place une obligation systématique de diagnostic local partagé dans les instances régionales dès la répétition de fait d'agressions constatée en un lieu.

La direction générale annonce un grand chantier accueil avec des bouleversements en profondeur des missions afférentes et indique d'ores et déjà quelques pistes qui, bien qu'insuffisantes, méritent d'être relevées :

- Travail de fond sur les situations d'accueil en cours
- Aucun CDD ne doit être mis en poste à l'accueil s'il n'a pas reçu la formation initiale
- Les agences vont être équipées de vidéo surveillance
- Une expertise GDD doit pouvoir venir appuyer les accueils
- Une montée en compétence à l'accueil est actée pour tous les agents

Le SNU sera à nouveau saisi de ces questions lors du CSEC du 12 janvier et ne manquera pas de réitérer ces demandes pour les transformer en impératifs intégrés par la Direction Générale dans son projet.

Le SNU sera aux côtés de tous les personnels pour qu'une véritable prise en compte du risque d'agression et une politique de prévention deviennent enfin une priorité pour Pôle emploi

Le SNU vous donne la parole, venez témoigner anonymement sur vos conditions de travail :

<https://conditions-de-travail.snupe.fr>