

Cette réunion extraordinaire du CSEC est à l'initiative des élus de l'instance sur un point précis voté lors de la réunion du 15 novembre 2022 (qui n'est pas tout à fait celui mis à l'ordre du jour...). Le sujet portant sur des questions de santé et sécurité au travail, l'employeur doit inviter les intervenants extérieurs, membres de droit pour les circonstances, à savoir l'inspecteur du travail et le médecin du travail.

La Direction a omis de les inviter ...

Présentation par le secrétaire de la CSSCTC du rapport de la commission sur l'état des lieux des agressions en situation de réception des usagers

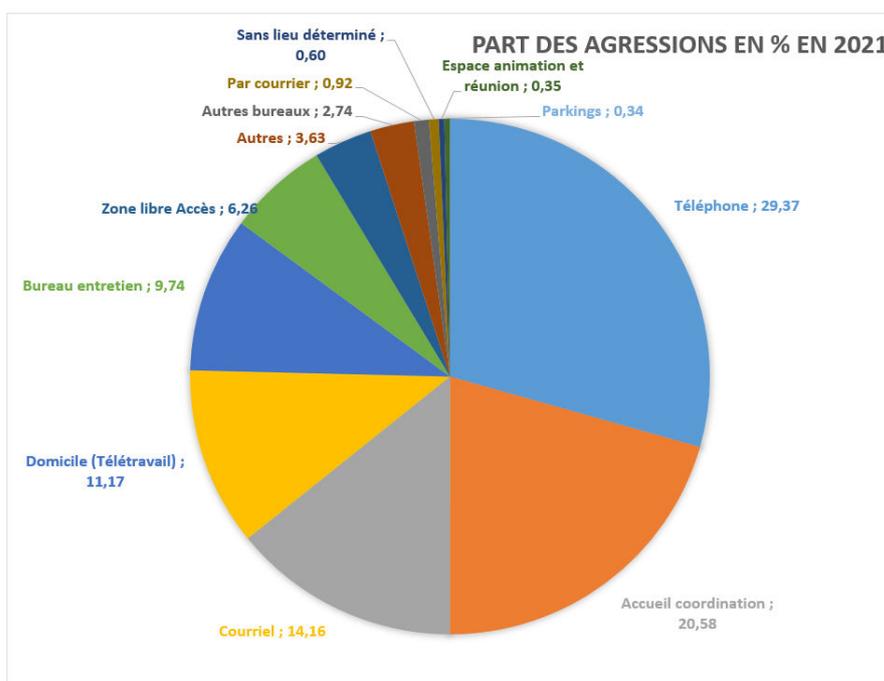
Pour rappel, le rapport présenté est le fruit du travail de la Commission Santé, Sécurité et Conditions du Travail Centrale (CSSCTC) regroupant des membres des organisations syndicales représentées au CSEC. Cet état des lieux a été réalisé suite à la saisine par le CSEC de sa CSSCTC, sous l'impulsion de **FO**.

Tableau récapitulatif des agressions consignées par la rédaction d'une fiche de signalement :

Années	2019	2020	2021	Evo 2021/2019 en %	Part des agressions en %
Motifs de contact DE					
<u>Accueil coordination</u>	2556	1722	2900	13,46	20,58
<u>Zone libre Accès</u>	705	603	882	25,11	6,26
<u>Téléphone</u>	2404	2507	4139	72,17	29,37
<u>Bureau entretien</u>	1737	962	1373	-20,96	9,74
<u>Autres bureaux</u>	579	272	386	-33,33	2,74
<u>Espace animation et réunion</u>	93	38	50	-46,24	0,35
<u>Par courrier</u>	111	75	130	17,12	0,92
<u>Courriel</u>	1307	1281	1996	52,72	14,16
<u>Parkings</u>	60	38	48	-20,00	0,34
<u>Sans lieu déterminé</u>	47	50	84	78,72	0,60
<u>Domicile (Télétravail)</u>	134	1016	1575	1075,37	11,17
<u>Autres</u>	373	319	511	37,00	3,63
<u>Total général</u>	10124	8893	14094	39,21	100,00

Sont signalées en couleur les évolutions significatives des items représentant plus de 5% du total des agressions.

Source : outil LISA



Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr



Les données ci-dessus parlent d'elles-mêmes et sont particulièrement alarmantes sur le **risque professionnel d'agression** encouru par les agents de Pôle emploi surtout lorsqu'ils sont en contact avec le public. On peut rajouter que :

- l'augmentation des fiches de signalement liées à la Gestion de la Liste est de plus de 63% au 1^{er} semestre 2022 par rapport au 1^{er} semestre 2019
- l'augmentation des fiches de signalement liées au motif « étude de droits » est de plus de 57% au 1^{er} semestre 2022 par rapport au 1^{er} semestre 2019

De plus, il est constaté par la CSSCTC que :

- **Aucune étude d'impact des agressions** et de leur suite sur la santé des agents n'a été réalisée
- Il n'y a **pas de centralisation et d'analyse des données agression** au niveau national
- Les agressions **ne font pas systématiquement l'objet d'enquêtes** pour en établir les causes, les circonstances (méthode de l'arbre des causes) et les conséquences
- l'instruction sur la prévention et le traitement des agressions à Pôle emploi date du 18 novembre **2015** et n'a fait l'œuvre **d'aucune mise à jour** alors qu'en 7 ans notre établissement public a connu plusieurs évolutions organisationnelles qui auraient dû interroger la politique de prévention pour la mettre à jour

La CSSCTC alerte le CSEC sur les préjudices pour les agents et les collectifs de travail :

- de la **sous-évaluation chronique du risque d'agression** tant sur la méthode d'évaluation, sur l'actualisation en cas d'évènement connu, que sur les résultats de la criticité reportés dans les Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP),

- d'un phénomène récurrent de **sous-déclaration d'accidentologie** en lien avec les agressions de toute nature au prétexte d'un refus des agents : pour rappel **il incombe à l'employeur de déclarer un accident du travail et de remettre les feuilles connexes à cette déclaration à l'agent. Il incombe à l'agent de fournir un certificat médical initial en cas d'accident du travail ou de déclaration de maladie professionnelle.** Il ne s'agit pas de faire un amalgame des responsabilités au détriment des droits sociaux de l'agent. La sous-déclaration entraîne une invisibilité des effets des agressions sur la santé des agents et le préjudice qui en découle. Les fiches de signalements d'agression ne sont pas transmises au médecin du travail et elles ne sont pas intégrées au dossier de l'agent alors que la réitération des situations d'agressions, l'usure psychologique qui en découle sont très souvent à l'origine des besoins de restrictions (d'accueil).

-de l'équation *obligations de l'employeur* (évaluation, prévention primaire, déclaration) / *droits des agents* qui est clairement en la défaveur des agents avec des préjudices durables pour lesquels la direction a reconnu lors des échanges qu'il y avait un sujet.

- de ce qui concerne l'évaluation des risques psychosociaux (selon les 6 familles de risques identifiés par la commission Golac cités en référence par Pôle emploi) et l'évaluation du risque d'agression qui font chacune partie des 14 risques répertoriés à Pôle emploi (Cf. Bilan social 2021) ; la CSSCTC a formulé des questions précises afin de connaître précisément les méthodes mobilisées et quelle date pour l'actualisation des DUERP (sans réponse à ce jour)

Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr



La Direction indique être consciente de la gravité du sujet, mais précise qu'à ses yeux l'augmentation des agressions à Pôle emploi est en lien avec une montée concomitante de la violence dans la société, sans pour autant nous présenter des données chiffrées pour étayer ses affirmations.

- Elle insiste sur le fait que Pôle emploi est un EPA chargé de mettre en œuvre les politiques publiques sans pouvoir les critiquer.
- Elle précise que l'instruction de 2015 est en cours d'actualisation en lien avec l'avancement du programme « accueil ». Au passage, elle ne présente au CSEC aucun état d'avancement étayé.
- Elle indique que 78% des répondants au dernier BIPE se sentent en sécurité à Pôle emploi
- Elle indique qu'il n'y a aucun corrolaire entre levée de l'anonymat des conseillers et agressions
- Elle précise que les collègues en CDD ne sont positionnés à l'accueil que lorsqu'ils ont suivi la formation adéquate

Pour autant, **la Direction insiste sur l'importance de faire des fiches de signalement.** Elle fera de nouveau une campagne de sensibilisation à destination des managers afin qu'aucun agent ne soit empêché d'en faire. Selon elle, **il ne doit y avoir aucune dissuasion ni intimidation des agents pour les empêcher de faire des fiches de signalement.**

Enfin la Direction indique : *nous devons nous poser la question des compétences que nous avons à l'accueil, sur tous les domaines* (indemnisation, placement, gestion de la liste)

Conseils **FO**

- Faites **une fiche de signalement à chaque fois que vous êtes agressé** ; ne minimiser pas les insultes et menaces, ce sont des agressions.
- Envoyez une copie de votre fiche à vos représentants **FO** au sein de l'établissement et contactez-les, ils pourront vous accompagner et vous conseiller.
- Signalez à votre employeur l'agression en lui demandant de faire une **déclaration d'accident du travail** et **consultez votre médecin** pour qu'il puisse constater les lésions (physiques et/ou psychiques)
- Ne restez pas seul face à une situation d'agression

Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr



FO rappelle les éléments essentiels de la protection des travailleurs, y compris à Pôle emploi, tout EPA soit-il, issus des principes généraux de prévention (*art. L.4121-1 et suivant du Code du travail*) :

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels
- 2° Des actions de formation et d'information
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés

L'employeur met en œuvre les mesures afin de :

- 1° Eviter les risques
- 2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
- 3° Combattre les risques à la source
- 4° Adapter le travail à l'homme [...]

Pour **FO**, Pôle emploi doit enfin prendre conscience de sa responsabilité envers ses agents, qu'ils soient de droit privé ou sous statut public. **Il doit entamer de toute urgence un réel et sincère travail d'évaluation des risques professionnels** pour mettre en place la **politique de prévention à la source** (*dite primaire*) adéquate, y compris en **requestionnant son organisation du travail et les moyens dont il dispose pour réaliser les missions qui lui sont confiées.**

FO est un interlocuteur constructif lorsqu'il s'agit de protéger les droits et défendre les intérêts des travailleurs et un opposant féroce de tous ceux qui entendent les détruire et les mettre à mal.

FO n'hésitera pas à agir en justice pour défendre les intérêts des agents de Pôle emploi, notamment en matière de santé et sécurité.

Pour aller plus loin :

Pour tous ceux que la question de la santé et la sécurité au travail intéresse, nous vous invitons à consulter le site de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS), LA référence en matière de santé au travail, notamment la rubrique évaluation des risques professionnels :

<https://www.inrs.fr/demarche/evaluation-risques-professionnels/ce-qu-il-faut-retenir.html>

Mais aussi celui de la Sécurité Sociale, notamment sur les accidents du travail :

<https://www.ameli.fr/assure/droits-demarches/maladie-accident-hospitalisation/accident/accident-travail-trajet>

Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

