

**Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail transitoire
Extraordinaire du 12 mars 2009 à Saint Benoît**

TITULAIRES		
Présents		Excusés
Anne MANQUIN	CFDT	Thierry DUFOURD Sylvie MENARD
Gilles FORGET	CFE/CGC	
	CFTC Emploi	Marie-France CHAIGNEPAIN
	CFTC Emploi	
Martine BOUTIN	CGT	
Carole LUCAS	CGT/FO	
Marie-Béatrice MARECHAL	CGT/FO	
	FSU/SNU	
Claudette MULHAUPT	FSU/SNU	

REPRESENTANTS SYNDICAUX		
Présents		Excusés
Laurent CHARPENTIER	CFDT	Laurent LLAPASSET Marie-Line DESENCLOS
	CFDT	
	CGC Alliance Emploi	En remplacement de Monsieur Claude RAYMOND
Brigitte COULON	CFE/CGC	
Sophie DUFOUR	CFTC Emploi	
Nadine GUILLET	CFTC Emploi	
Martine PAREDES	CGT	
Franck BARBOZA	CGT	
Baba Ousmane DIALL	CGT	
Françoise BORDIER	CGT/FO	
Emmanuelle PERRIERE	CGT/FO	
Jacqueline BRUNETEAU	FSU/SNU	
Laurent GALERON	FSU/SNU	
Céline DUDOGNON	FSU/SNU	
Richard FRAIGNEAU	UNSA	
	UNSA	

Assistaient à la réunion :

Michel LE QUERE, Directeur Régional Adjoint
Nathalie ROTT, Directrice des Ressources Humaines

Assistaient à la réunion en qualité d'experts :

Benoît BALLAND : CRAMCO
Gilles PILARDEAU: Responsable Immobilier Sécurité

Le secrétariat est assuré par Sylvie DRIFFORD

Ordre du jour unique

Agression d'une collaboratrice ayant entraîné des blessures sur le site de Parthenay

Monsieur LE QUERE ouvre la séance à 14 H 10.

Il constate une sur représentation de la CGT. Monsieur Dial explique qu'il est présent au titre du mandat de représentant syndical qui doit revenir à l'ex ASSEDIC.

L'ensemble des participants ne formulant aucune objection à sa présence, Monsieur Dial participe à la réunion.

Monsieur LE QUERE remercie Monsieur BALLAND de sa présence et indique qu'une invitation avait également été envoyée à Monsieur GUILLAUME, inspecteur du travail et Madame Boijoux, médecin du travail.

Il rappelle que l'unique objet de cette réunion exceptionnelle du CHSCT est l'agression dont a été victime Madame CHAVAGNAT sur le site de PARTHENAY Bellefontaine

Monsieur LE QUERE donne des nouvelles de Madame CHAVAGNAT : l'intéressée a été opérée du genou hier à l'hôpital de Niort, son hospitalisation devrait être de 10 jours et sera suivie d'un arrêt de travail de 45 jours.

Monsieur LE QUERE souligne que la Direction condamne fortement cet acte de violence. Il ajoute que Monsieur Morin a téléphoné ce matin à Madame Chavagnat, laquelle bénéficiera d'une assistance psychologique et Sophie Philippe, assistante sociale l'accompagnera dans toutes ses démarches.

D'autre part, Madame CHAVAGNAT a également reçu des témoignages de soutien de la part de la sous-préfète de Parthenay, de Laurent Wauquiez et de Christian Charpy.

Ensuite, sur les bases du témoignage de Monsieur BONNIN, chef d'antenne, Monsieur LE QUERE relate les faits :

- Monsieur BONNIN, a été alerté en entendant des cris. Sur son écran de contrôle il a vu un individu passer par dessus de la banque, le temps de sortir de son bureau, l'agression avait eu lieu.
- Monsieur BONNIN et un collègue venu en renfort ont été menacés avec une chaise. Un témoin ayant alerté sur le fait que Madame CHAVAGNAT était blessée, l'individu est parti.

Monsieur LE QUERE ajoute qu'en décembre, l'agresseur s'était déjà manifesté dans des conditions similaires mais pas aussi violentes. Cela avait donné lieu à une fiche d'agression et à un courrier de rappel à l'ordre à l'intéressé.

Ensuite, Monsieur LE QUERE fait part des actions qui ont été menées. Il précise que la direction a privilégié l'action à la communication.

- Les pompiers ont été appelés par le chef d'antenne
- Jean-Philippe DAMIANI, directeur territorial, s'est rendu sur le site, toutes les autorités ont été saisies : dépôt de plainte par Pôle Emploi et Madame CHAVAGNAT, saisine du sous-préfet de Parthenay
- L'individu a été interpellé par la gendarmerie qui l'a déferé au Parquet. Son dossier passera au tribunal correctionnel le 7 avril prochain.
- L'équipe s'est vue proposer une assistance psychologique par l'intermédiaire d'un prestataire habilité par l'ex ANPE (G2I).

Monsieur LE QUERE précise que le prestataire est présent sur le site cet après midi.

- Monsieur BONNIN a ensuite rempli la fiche agression et l'a adressée pour alerter la secrétaire du CHSCT à 18H50.

Madame MARECHAL souligne qu'elle n'a pas pu ouvrir la fiche agression transmise par mail. Elle indique que Monsieur BONNIN a très bien fait ce qu'il devait faire. En revanche, elle constate un manquement de la Direction. L'agression a été commise à 11H10, elle n'a été informée qu'à 18h50.

Madame MARECHAL estime qu'il n'était pas difficile de demander à une secrétaire d'envoyer un message aux membres du CHSCT. Elle ajoute que si elle avait été informée les collègues ne se seraient pas allés travailler l'après midi et elle aurait demandé la fermeture du site. En tout état de cause, le site aurait dû être fermé après une telle agression.

Madame MULHAUPT partage cet avis. Elle ajoute que le lendemain même de l'agression, les collègues se sont retrouvés seuls sur le site sans la présence d'un membre de l'encadrement.

Madame MULHAUPT demande que chaque fois qu'il y a un problème les membres du CHSCT soient informés par mail.

Les représentants de la CGT s'associent au propos tenus par le SNU et FO

Monsieur LE QUERE signale que la direction a demandé à Monsieur BONNIN de retourner sur le site dès qu'elle a été informée que les collaborateurs de Parthenay étaient seuls. Il était de retour à 11H00.

Monsieur LE QUERE souligne que par la tenue de ce CHSCT exceptionnel, la Direction marque l'attention particulière qu'elle porte à cet événement et reconnaît qu'on aurait pu procéder à la fermeture du site.

Madame BOUTIN demande que l'Etablissement s'engage à ne plus laisser les agents travailler seuls sur tous les sites.

Monsieur LE QUERE estime que cela est un vrai problème dont une des réponses sera la mise en place des sites mixtes.

Madame PERRIERE revendique pour l'ensemble des agents :

- 2 agents au poste de pilote
- Le retour à une banque de pré-accueil
- Aucun collègue en contrat précaire au poste de pilote
- Dans chaque site ex ASSEDIC un agent avec BAT dédié à la réception des DE sans rendez-vous
- Le recrutement de CDI pour faire face à la charge de travail
- Autant de personnes que nécessaire pour recevoir les DE avec rendez-vous

Madame PERRIERE demande comment se fera le remplacement de Madame Chavagnat à Parthenay. D'autre part, elle souligne les problèmes de fonctionnement du 3949 et dénonce le montant exorbitant des factures de téléphone reçues par les demandeurs d'emplois suite à l'utilisation de ce numéro.

Madame PERRIERE ajoute que si Pôle Emploi a trouvé 500 000 € pour un logo, il lui est possible de trouver de l'argent pour répondre aux demandes du personnel.

Madame PERRIERE fait savoir qu'elle n'attendra pas et qu'elle veut des réponses à ses revendications aujourd'hui.

Monsieur LE QUERE indique qu'il a entendu les demandes, qu'il les prend en note mais qu'il ne peut répondre aujourd'hui sur des sujets qui relèvent en grande partie du National.

Madame MULHAUPT demande ce que l'on fait aujourd'hui pour que cela ne se reproduise pas. Elle ajoute que les agents veulent rentrer vivants après le travail et que cet acte était prévisible.

Madame MULHAUPT demande :

- Un récapitulatif des demandeurs d'emploi enregistrés comme dangereux et la mise en place d'un traitement adapté afin d'aider ces personnes
- Un audit sécurité de chacun des sites de Pôle Emploi (par exemple, il n'y a pas de sortie de secours à Poitiers Grand Large)
- La désignation d'un périmètre de sécurité pour les demandeurs d'emploi récidivistes (comme à Royan)
- La reconfiguration de toutes les zones d'accueil.

Madame MULHAUPT rappelle que, depuis 8 mois, elle demande la sécurisation du site de Saint Jean d'Angély et la mise en place immédiate d'un équipement de sécurité

- Faire bénéficier à l'encadrement et aux salariés d'une formation à la gestion des conflits
- Que l'on étudie et que l'on solutionne le danger que représente la présence d'agents dans les permanences, dans le cadre de la convention pénitentiaire.

- L'arrêt du 3949 qui génère des mécontents qui ensuite arrivent à l'accueil et à qui on ne peut répondre
- L'arrêt des menaces de radiation : la relation au demandeur d'emploi est l'aide à la recherche d'emploi et à la proposition d'offre et non la menace de radiation
- L'application de la loi, soit 60 demandeurs d'emploi par portefeuille

Madame BOUTIN rappelle que la CGT avait demandé l'arrêt du SMP et de la mise en place des sites mixtes.

Elle ne souhaite pas stigmatiser les demandeurs d'emploi en leur appliquant un traitement spécifique, et estime que les mesures mises en place sont à l'origine de leur agressivité.

Il est urgent d'arrêter le SMP, il n'y a pas d'offres à proposer.

Monsieur DIALL rappelle qu'il existe le « document unique d'évaluation des risques » qui doit être joint au registre de sécurité et qui permet d'analyser les risques.

Madame GUILLET est favorable à la constitution d'un groupe de travail en vue de discuter des risques d'agression au travail

Madame PERRIERE rappelle que les risques ont déjà été analysés et qu'ils sont connus. Elle vient de demander des choses et elle souhaite des réponses immédiates sous peine de lancer un appel à la mobilisation et d'entamer un conflit.

Madame MARECHAL demande quelles sont les propositions de l'Etablissement

Monsieur LE QUERE rappelle que l'agression a été commise non pas sur un agent sous contrat précaire mais à l'encontre d'un agent expérimenté qui de plus a été agressé immédiatement sans avoir eu de temps de répondre à une quelconque question ou demande. Le dossier de ce demandeur était clair. Il était en fin de droits, on n'a même pas eu le temps de l'informer qu'il aurait peut-être pu avoir droit à l'ASS.

Pour Monsieur LE QUERE, il ne faut pas faire l'amalgame entre l'agressivité pouvant être générée par le contexte actuel et l'environnement de Pôle Emploi et l'agressivité liée au comportement d'un individu.

Pour Madame MULHAUPT c'est bien Pôle Emploi qui génère l'agressivité.

Monsieur LE QUERE ne partage pas ce point de vue dans la mesure où l'événement qui s'est produit n'a pas sa source dans Pôle Emploi : par exemple il n'y avait pas de file d'attente. Il ajoute qu'en tout état de cause, l'augmentation des effectifs n'est pas à la main de la région.

Madame PAREDES demande l'arrêt de ce qui est à l'origine de la violence.

Monsieur LE QUERE indique que l'on va mettre un vigile à Parthenay pour éviter que l'individu ne revienne.

Pour factueliser le débat, Monsieur PILARDEAU donne les chiffres suivants :

Pour l'ex ANPE Poitou-Charentes en 2006 : 89 agressions, 98 en 2007 et 114 en 2008

Pour l'ex ASSEDIC Limousin Poitou-Charentes : 25 +2 en 2007, 21 en 2008

Il s'agit d'agressions physiques ou verbales.

Monsieur PILARDEAU précise qu'il n'y a pas de définition de l'acte d'incivilité.

Pour Madame BOUTIN, l'Etablissement ignore la réalité, les collègues sont épuisés et ne notent plus les incivilités.

Pour Madame MARECHAL, la moitié du temps les incivilités ne sont pas notées.

Pour rebondir sur les propos de Monsieur LE QUERE, Madame BOUTIN estime qu'être sans droit est une violence et qu'il est inadmissible d'entendre que le dossier d'un demandeur d'emploi qui n'a plus de droit est « normal ». Nous sommes dans une société qui exclut.

Monsieur LE QUERE fait remarquer que l'on ne peut tout de même pas refaire les textes dans cette instance. Il s'agit d'un problème sociétal.

Monsieur BALLAND explique qu'il intervient au niveau des risques professionnels du régime général et que pour lui il y a deux aspects :

- La partie curative pour régler le problème de suite au niveau de l'organisation, de la conception du lieu de travail et de la formation des personnels.
- La partie préventive qui ne peut s'effectuer que dans le temps

Un incident doit être analysé à l'aide d'un arbre des causes avec les membres du CHSCT et les témoins de l'accident. Il faut revenir aux causes réelles.

Il ne faut pas partir sur des actions sans avoir analysé les causes réelles.

Il ajoute que la mise en place d'un vigile ne peut constituer une solution pérenne.

Monsieur LE QUERE précise que la solution du vigile a été envisagée car le demandeur d'emploi était connu et qu'elle sera limitée dans le temps.

Madame MULHAUPT fait observer que les fiches du registre de sécurité ont déjà été analysées et l'Etablissement a « renvoyé dans ses 22 mètres » les représentants du personnel

Monsieur BALLAND complète son intervention avec les différents facteurs à prendre en compte :

- Organisation du travail : rotation des agents
- Formation initiale et continue du personnel : « gérer les situations difficiles »
- Conception du lieu de travail : lieu protecteur de la personne au travail.

Monsieur BALLAND propose de fournir aux membres du CHSCT un document établi par la CRAMCO de Languedoc Roussillon.

Monsieur LE QUERE indique qu'il est preneur de ce document.

Monsieur BALLAND ajoute que l'évaluation des risques doit se faire avec les partenaires, les membres élus et les agents sur le terrain.

Pour répondre à l'intervention de Madame GUILLET, Monsieur LE QUERE précise qu'un module de formation sur la gestion de l'accueil difficile est reconduit dans le plan de formation de cette année.

Pour répondre à l'intervention de Madame PERRIERE il précise que pour connaître le nombre des agents formés, on peut se référer au bilan formation présenté chaque année au Comité d'Entreprise.

Madame MANQUIN fait part de la demande des collaborateurs du site de Parthenay :

- Intervention d'un vigile
- Amélioration du poste de pilote
- Relogement

Monsieur LE QUERE confirme que l'accord est donné pour l'intervention d'un vigile sur les 3 sites de Parthenay

Concernant le relogement, le bail se termine le 31 mai, les locaux seront libérés mais il faudra trouver une situation intermédiaire car les locaux de la maison de l'emploi ne sont pas encore prêts.

Monsieur FORGET constate que l'on stigmatise le problème en direction des demandeurs d'emploi mais qu'il s'agit bel et bien d'un problème d'organisation.

Les raisons du mécontentement des agents sont les suivantes :

- Le 3949 : les demandeurs d'emploi ne sont pas les seuls à s'en plaindre. Les employeurs se plaignent également de ne plus pouvoir contacter leurs interlocuteurs
- La formation individuelle et collective : on fait du saupoudrage
- La conception du lieu de travail : les agents demandent un bureau avec un passage de fuite, cela n'est pas réalisable car l'Etablissement est tenu de respecter le référentiel de l'ex ANPE dont les règles sont contraignantes en matière de m²/agent. La promiscuité ne permet pas une organisation sécurisante. D'autre part, il estime qu'un écran de surveillance dans le bureau du directeur de site n'est pas un dispositif efficace.

Ensuite, Monsieur FORGET relate ce qui s'est passé le 10 mars dernier à l'agence de Niort Mendés France : un demandeur d'emploi reçu dans le cadre du SMP a dit « qu'il avait des envies de meurtre » et l'a répété plusieurs fois au cours de l'entretien. L'agent est sorti de son bureau décomposé et particulièrement perturbé par cet entretien.

Monsieur FORGET, rappelle qu'il existe déjà une alarme silencieuse sur tous les postes informatiques (clic sur une petite icône) mais il estime que cela n'est pas assez efficace. Il demande la mise en place d'un dispositif où en appuyant sur n'importe quelle touche du clavier de l'ordinateur, le directeur de site soit alerté.

Madame COULON relate la situation qu'elle vit à Saint Jean d'Angély. Avant l'agence comptait une douzaine d'agents, elle ne s'y était jamais sentie en danger au poste d'accueil, poste qu'elle a tenu pendant 12 ans. Aujourd'hui, il y a plus de vingt agents dans les locaux. Les demandeurs d'emploi attendent derrière un mur et on ne les voit pas. De plus, la cabine téléphonique est dans le dos des agents, pas besoin de sauter derrière la banque.

Madame BOUTIN demande à nouveau un moratoire pour la mise en place des sites mixtes, la poursuite du SMP et une réflexion sur les mesures à mettre en place pour faire diminuer les agressions.

Pour Madame BOUTIN, un vigile n'est pas la solution. Il faut deux agents à l'accueil pouvant répondre sur les champs ex ANPE et ex ASSEDIC. Elle constate que lorsque le public n'a pas de réponse, cela fait monter l'agressivité. Elle ajoute qu'il faut arrêter de renvoyer les demandeurs d'emploi sur le 3949

Madame PERRIERE ne comprend pas pourquoi la Direction ne donne pas de réponse à ses demandes :

- Collaborateur programmé à la réception des demandeurs d'emploi sans rendez vous
- Conception du lieu de travail : maintien d'un bureau par agent avec une porte qui ferme
- 2 personnes au poste de pilote dans un espace disposant d'une porte arrière

Madame PERRIERE estime qu'il n'y a pas besoin de mille rapports et d'attendre 3 jours, un mois, la Direction peut prendre la décision de suite.

Monsieur LE QUERE rappelle que nous sommes tenus par un référentiel immobilier national. Il ajoute que dans un BAT avec porte fermée la personne est également isolée. Monsieur LE QUERE indique qu'un BAT sera dédié à la réception du flux spontané, comme prévu dans l'organisation.

D'autre part, il ajoute que l'organisation relève d'une information consultation et on ne peut reprocher à la Direction de faire les choses sans consultation et par ailleurs demander de tout régler en 3 jours. Il annonce également le renouvellement des CDD de la plate forme ATT et animation de salle.

Suspension de séance 15H35 Reprise 16H00

A la reprise de séance, Madame BOUTIN au nom de l'ensemble des organisations syndicales demande au Directeur Régional l'ouverture de négociation sous 8 jours sur les thèmes de l'organisation du travail et de la prévention et sécurité.

Elle ajoute que d'autre part les organisations syndicales vont informer les agents que cette rencontre n'a donné aucun résultat : l'Etablissement n'a répondu en rien à des mesures de nature à sécuriser les sites.

En réponse, Monsieur LE QUERE rappellent les mesures prises sur le site de Parthenay :

- Assistance psychologique
- Mise en place d'un vigile

Sur les autres points, notamment le renforcement pérenne des équipes, les organisations syndicales savent bien que cela relève du niveau national. L'augmentation de la dotation financière et en personnel est à l'étude au niveau national.

Le référentiel immobilier relève lui aussi d'une problématique nationale

Il ne peut donc apporter ici et immédiatement qu'une réponse pour le site de Parthenay. Quant à l'organisation du travail, on peut y réfléchir.

Madame CHARPENTIER demande que faire si le demandeur d'emploi qui a agressé Madame CHAVAGNAT souhaite être reçu dans un site.

Madame ROTT indique que dans ce cas, la procédure de protection fonctionnelle sera appliquée : il sera reçu dans le cadre d'un rendez vous identifié avec le responsable de site.

Monsieur LE QUERE précise que la présence du vigile sera effective au moins pendant l'instruction du dossier par la justice.

Il s'engage à relayer les demandes des organisations syndicales auprès du Directeur régional

Monsieur BALLAND demande qu'on lui fasse parvenir l'analyse de cet accident accompagnée de l'arbre des causes.

Pour ce qui concerne la prévention, la CRAMCO propose une formation gratuite pour les entreprises et la possibilité de faire intervenir différents organismes dont le centre de mesures physiques pour analyser les locaux de travail.

Monsieur FORGET souhaite travailler en collaboration avec tous les membres du CHSCT et non en confrontation.

Madame MARECHAL indique que cela a toujours été le cas.

Monsieur DIALL fait remarquer qu'il avait alerté la région des risques que pouvaient entraîner la fusion. L'avis des salariés n'a jamais été pris en compte.

Monsieur DIALL ne comprend pas comment on a pu mettre en place une politique de fusion en occultant les paramètres.

Monsieur LE QUERE rappelle que le texte sur la fusion date de février 2008 et qu'à ce moment on ne parlait pas de crise, après d'accord ou non, il nous appartient d'appliquer les textes de loi.

Madame MULHAUPT fait remarquer qu'on peut aussi en changer.

Madame PERRIERE note que Monsieur LE QUERE sera le relais du CHSCT auprès de la Direction pour la négociation. Elle ajoute qu'il vaut mieux le dialogue social que le conflit social

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur LE QUERE lève la séance à 16H15.