

Information sur la sécurité des agents : signalement des agressions et des violences internes déclarations des accidents de travail

Le nombre d'agressions signalés est en hausse par rapport au premier semestre 2017. Le taux de plainte reste faible (2 /37). L'arrivée de 2 nouvelles personnes au sein de la DMRS pour traiter des problématiques sécuritaires (B. Techer > DT NE et C. Guerrin > DT SO) contribuera à améliorer la prise en compte des événements signalés. Les informations et documents utiles ont été mis en ligne sur l'intranet régional > [Rubrique notes régionales](#).

Nous avons néanmoins rappelé qu'il était nécessaire de continuer à œuvrer afin de :

- faciliter les démarches pour le dépôt de plainte des collègues
- systématiser l'analyse des causes des agressions sur les sites les plus exposés afin d'identifier d'autres leviers de prévention
- concrétiser la prise en charge du débriefing à chaud par des agents formés en capacité d'intervenir rapidement sur tous les sites

La direction nous a confirmé que l'action « E-22 : exercices pratiques de simulation d'agressions » a été réalisée sur toutes les agences. Suite à la recrudescence des agressions sur le premier semestre, la direction a sollicité le prestataire pour une nouvelle intervention sur les agences du Moulin, de Ste Clotilde, de St Denis, du Port, et de L'Eperon. Les retours que nous avons sur cette action sont mitigés (manque d'information et de transparence sur le choix des participants ; durée de l'intervention trop courte ; absence de communication des livrets du prestataire à l'ensemble du collectif...). Un examen détaillé du bilan de cette opération semble nécessaire avant une éventuelle reprogrammation pour 2019.

Le travail de formalisation des conventions locales entre les agences et les forces de l'ordre est nous dit-on bien engagé, ce qui devrait faciliter à l'avenir les dépôts de plainte en cas d'agression. Des contacts ont été pris également avec le tribunal et le procureur afin de recueillir des informations sur les suites judiciaires et pénales des plaintes déposées.

Pour le premier semestre 2018, 18 accidents du travail ont été déclarés par la Pôle Emploi Réunion. Certains d'entre eux (4) ont conduit nos collègues à être arrêté plus de 20 jours ! Le nombre et la gravité de ces accidents nous ont conduits à proposer à la direction d'amender le Plan de Prévention des Risques Professionnels en cours d'année. Nous avons obtenu l'examen semestriel des informations sur les déclarations d'accidents du travail par le CHSCT de manière à enrichir les propositions d'actions de préventions à inscrire au PPRP.

Le signalement des violences internes (RPS) reste encore méconnu de bon nombre d'agents, certains le font via la fiche WEB du bureau métier, alors que celui-ci doit se faire par une fiche spécifique établie par la victime accessible sous l'intranet ([cf notre droit de savoir sur le signalement des VIT](#))

L'envoi de la fiche de signalement se fait sur la boîte mail spécifique : signalement-violence.97410@pole-emploi.fr

Nous déplorons que la direction refuse de communiquer aux membres du CHSCT un minimum d'information sur les signalements RPS (11 pour le premier semestre 2018). Etant tenu à l'écart, les élus du CHSCT se retrouvent dans l'impossibilité d'apporter un quelconque soutien aux collègues. Nous avons obtenu la confirmation qu'un accusé de réception sera systématiquement adressé aux collègues qui font un signalement de violence interne.

Notre conseil : vous souhaitez être informé des suites réservées par la direction à votre signalement RPS, mettez un ou des élus CHSCT en copie !

Information sur le déploiement de l'approche par compétences et l'observation de la relation de service

Selon la direction régionale, l'approche par compétences a fait l'objet d'une préparation au cordeau. Les équipes de la direction régionale travaillent sur le sujet depuis des mois et ont apporté en continu leur appui au réseau. Les difficultés techniques ont toutes été rapidement prises en charge par les équipes de la DSI. Les retours des agents sur les difficultés rencontrées pour mener les entretiens, et les impacts sur les profils des demandeurs sont considérés comme non problématique par la direction. La DRAO a tenu à rappeler que les conseillers ne sont pas là pour faire à la place du demandeur ! Aucun impératif n'a été fixé aux agences pour la mise à jour des fichiers et l'actualisation des portefeuilles, le suivi du déploiement étant prévu sur au moins 6 mois.

Nous avons multiplié les exemples pour souligner les dégâts occasionnés par la livraison d'approche par compétences. Celui-ci a considérablement complexifié la tâche des conseillers, les dommages collatéraux causés sont importants et de notre point de vue largement sous évalués par la direction. Nous considérons qu'à ce stade celui-ci porte atteinte aux conditions de travail des agents et nuit à la qualité du service à rendre aux usagers.

Nous avons interrogé la direction régionale sur le changement d'attitude constaté en agence concernant la mise en œuvre de l'observation de la relation de service. Sur certains sites, des dérives sont constatées, l'observation se transforme en opération de flicage et les agents sont soumis à une volée de critiques. La DRAO a rappelé que l'ORS est obligatoire et que l'agent ne peut s'y soustraire. Lors des revues de performance, elle reconnaît s'enquérir systématiquement auprès des ELD de sa mise en œuvre, sans pour autant leur imposer un quelconque formalisme dans leurs retours !

Nous ne sommes pas dupes, bien qu'elle s'en défende, la direction régionale exerce une pression sur les ELD pour les forcer à systématiser l'ORS. Le cadre défini par le national apporte certaines garanties mais il ne suffit pas à aplanir les difficultés relationnelles rencontrées dans sa mise en pratique par les REP et les agents.

Nous ne partageons l'idée que l'ORS soit utile ou contribue à instaurer une relation de confiance entre l'agent et son REP. C'est avant tout, un autre moyen pour la direction de contrôler l'activité de l'agent, de le soumettre à une remise en question permanente de ses compétences professionnelles. Dans le contexte actuel, nous considérons qu'il est porteur de risques psychosociaux pour le personnel !

Nous vous invitons à échanger et partager sur vos conditions de travail avec les membres du CHSCT qui seront en inspection sur :

Ste Clotilde : jeudi 20 septembre ; **St André :** mardi 25 septembre ; **le Campus OI :** jeudi 11 octobre ; **La Possession :** 30 octobre ;

DT Ouest St Paul : 15 novembre ; **DT St Pierre :** 27 novembre