



Syndicat National Unitaire

● Travail ● Emploi ● Formation ● Insertion

✉ syndicat.snu-ara@pole-emploi.fr 🌐 <https://snu-ara.fr/> 📘 snu-ara

☎ 04 72 71 52 47 - 04 72 71 12 80

CHSCT EST du 15 octobre

Déclaration du SNU concernant les incidents sur ce troisième trimestre et plus particulièrement sur les événements à CLUSES

Le département de la Haute Savoie connaît la tête du hit-parade des fiches de signalements avec de façon très marquée la question du site clusien, sous les feux des projecteurs depuis le début 2019, et pour lequel lors du CHSCT du 18/07/19, un engagement d'analyses par la direction devait être fait.

Dans les chiffres connus, **il est répertorié 25 incidents, bien en deçà de la réalité**. En effet, de nombreux agents de par le contexte répétitif ou de par un manque de temps, ou d'une sensibilisation moindre à sa protection individuelle ou collective, de peur, de craintes, du regard d'autrui sur un aveu de 'faiblesses', ne déclenchent pas la fiche. Mais chacun sur ce site peut narrer un épisode où l'incident à minima pourrait être relevé. Fin septembre 2019, lors de la venue de la DRAPS et du service sécurité, il a été mentionné 32 incidents. Il faut noter aussi que deux déclarations d'accident du travail ont été faites en réponse à ces atteintes à l'intégrité physique et psychique de collègues. Cette donnée nous paraît importante à considérer dans les mesures potentielles à mettre en œuvre.

Sur l'incident du 31 Juillet 2019, c'est 6 fiches qui ont été faites, présentées à cette instance, et d'autres auraient pu être faites - sur le front ou le back. On pourrait aussi ajouter des fiches de demandeurs qui potentiellement auraient pu aussi être prises pour victimes indirectes et collatérales de cet épisode, qui n'est pas un épiphénomène.

Cet incident qui s'est produit durant l'été a aussi montré des failles institutionnelles dans l'alerte - Pas de binômes par exemple sur les chargés de sécurité, en vacances ou occupés ailleurs, une personne en charge hiérarchique de la sécurité mais qui a dû aussi réagir avec ce qu'il connaissait et les limites de l'exercice....

Les réponses immédiates ou dans les heures qui ont suivi ont été bien accueillies - fermeture du site, venue du DT, ouverture ligne d'écoute à tout le personnel dont et y compris les 4 emplois civiques.

La mise en place du vigile sur le site a permis de limiter un peu ou tout au moins sur la face visible, une montée encore plus forte de violence, comme l'atteste les événements de septembre 2019

Sur cette analyse non encore partagée, différents points nous semblent à relever :

- ✓ Locaux, nous sommes encore sur deux sites non réunis ;
- ✓ Organisation du travail

- Accueil avec des flux denses sur un public guère autonome, maîtrisant pas ou peu la langue, avec des spécificités intérim, frontaliers, bas niveau de qualification ou qualification pas en adéquation avec l'évolution du marché de l'emploi.
 - Des temps d'attente importants d'accès à nos PILA et autres outils à disposition. Les personnes qui y accèdent, passent souvent beaucoup de temps sur l'outil de par un manque d'habitude ou de nombreux travaux à faire car n'ayant pas d'autres supports techniques d'accès.
 - Des astreintes d'accueil (AZLA ou AIC, Manac) denses sans temps de souffler ou de se ressourcer pour les agents
 - Des processus d'accès aux services non sécurisés (sortant de CRE qui déboulent sur les sites sans crier gare et sans véritable alerte et prise en charge en amont, à l'inverse de l'entrée dans le dispositif, les refusés de formation qui nécessiteraient aussi des entretiens formels sur le pourquoi du comment dans un contexte économique particulier à ce bassin...);
- ✓ Mise en lumière peu présente des poursuites en cas d'atteintes aux biens ou personnes dans l'institution (message visuel et audio par exemple).

Ces incidents impactent l'ensemble du site et mettent sous pression tout le personnel - hommes, femmes, conseillers, managers avec des incidences somatiques comme difficultés à dormir, craintes à se retrouver en accueil, boules au ventre dans la relation d'aide, difficultés de concentration...

La mise en place la semaine dernière d'un médiateur sous CDD pour 7 mois est un test, à surveiller et à regarder de près pour en tirer les enseignements.

Si en effet, le recrutement de cette personne formée sur l'aspect médiation et sécurité est une étape, il ne faudrait pas en oublier d'autres aspects dont certains pour la sécurité elle-même de ce collègue

Il semble nécessaire ce jour à l'occasion de l'analyse des incidents, que soit clarifié le plan d'action de la direction régionale sur ce site ou ces sites extrêmement exposés à ces violences

Nous avons demandé qu'un point à l'ordre du jour en questions diverses puissent se faire. Les réponses pouvant être portées doivent véritablement être transparentes, concrètes pour le collectif qui est dans une forte attente et étant démuné.