



L'INFO DES ELUS SNAP AU CHSCT EST RHÔNE-ALPES

Incidents d'accueil 2017

Nous constatons une augmentation des signalements d'agression pour l'année 2017.

366 signalements en 2017 contre 282 en 2016, soit une augmentation de 33%.

Cette augmentation peut s'expliquer de deux façons :

- La remontée des signalements d'agression est plus importante.
- Le nombre d'agression est en augmentation.

Le SNAP constate que des zones géographiques qui étaient jusqu'alors épargnées, sont confrontées à des agressions.

Le SNAP est favorable à l'ouverture d'une zone « commentaire » sur les documents de restitution des agressions. Cela permettrait d'identifier des contextes particuliers et des situations spécifiques qui peuvent expliquer une croissance ou une décroissance du nombre d'agression. (Exemple : mise à disposition de vigiles dans des périodes d'attentat qui peuvent dissuader des tentatives d'agression et faire baisser le nombre d'incident). Ces informations complémentaires permettraient d'établir des comparaisons de variation de volumes plus fiables.

Le SNAP demande à nouveau la réactivation du comité de suivi des agressions, de manière à pouvoir identifier les causes récurrentes d'incidents et mettre en place des actions correctives visant à diminuer ces risques.

Le SNAP propose conjointement la participation d'une délégation du CHSCT à ce comité.

Contenu

- Incidents d'accueil 2017
- Site de GRENOBLE La Bruyère
- Ergonomie des postes de travail (Lumière bleu...)

SNAP RHÔNE-ALPES

VOS ELUS SNAP :

[Christian BEC](#)

[Isabelle CHEVAL](#)

[Guillaume GRILLET](#)

[Nicolas RUBAT DU MERAC](#)

VOTRE REPRESENTANTE SYNDICALE SNAP

[Clémence RAMBLA](#)

Pour nous écrire :

Syndicat.snap-ara@pole-emploi.fr

Retrouvez-nous sur le Web :

www.snap-pole-emploi.fr

Le SNAP propose la rédaction d'une fiche synthétique en direction des agents sur :

- Les modalités de dépôt de plainte et notamment la possibilité de saisir le Procureur de la République en cas de refus des autorités policières d'enregistrer un dépôt de plainte.
- La possibilité d'accompagnement de la victime par un membre de l'ELD pour déposer une plainte.
- La protection fonctionnelle : C'est une mesure d'ordre individuel dont bénéficie à l'ensemble du personnel Pôle Emploi quel que soit son statut. Cette protection consiste en un soutien complet du salarié victime : domiciliation du salarié sur son site, prise en charge des moyens de défense (avocat), possibilité de paiement en lieu et place de l'agresseur des dommages et intérêts alloués par un jugement définitif.

=> Concrètement sur le site, le DAPE ou un membre de l'ELD doit informer la victime sur les démarches à effectuer pour obtenir la protection fonctionnelle.

=> L'agent victime fait la demande de protection fonctionnelle auprès de la Direction Régionale de Pôle Emploi (une plainte doit être déposée).

Le SNAP demande que les problématiques liées aux enregistrements d'entretien, que le risque de diffusion sur les réseaux sociaux d'informations pouvant concerner des agents et que les comportements discriminatoires (Exemple : le refus d'être reçu et renseigné par un agent féminin), fassent l'objet de consignes et directives précises de la part de la Direction Régionale. Ces consignes doivent être partagées et connues par l'ensemble des agents de Pôle Emploi.

Site de GRENOBLE La Bruyère

Le SNAP se félicite du déploiement d'un dispositif de vidéo protection sur l'ensemble des zones d'accueil de ce site. Il est avéré que de tels équipements permettent de diminuer les risques d'agression.

Néanmoins et en complément, le SNAP réédite sa demande de mettre en place des médiateurs afin de désamorcer des situations tendues pouvant dégénérer en agression.

En ce qui concerne la ligne managériale, le SNAP propose à nouveau :

- La mise en place d'une équipe d'intervenants qui seraient en mesure de palier aux absences des membres des ELD afin d'éviter que la charge de travail et les pressions qui en découlent se reportent sur les membres présents.
- La mise en place d'une formation sur la gestion des pressions sur la base du volontariat.

Ces deux points concernent le réseau mais également l'ensemble des ELD issues des fonctions supports.

Ergonomie des postes de travail (Lumière bleu...)

Le SNAP a rencontré le Médecin du Travail d'Albertville pour échanger sur l'ergonomie des postes de travail des agents et plus particulièrement sur les désagréments liés à la diffusion de la lumière bleue. En effet nous sommes régulièrement alertés par les agents de difficultés de fatigue visuelle, mal de dos, maux de tête...

Le SNAP demande la prise en compte de cette problématique par l'établissement.

La direction précise qu'elle intègre notre demande et qu'elle lance une réflexion en appréhendant l'ergonomie du poste de travail dans son ensemble (Luminosité, reflet sur écran, longueur de câble, lumière bleue...).