



*Proche,
Efficace,
Solidaire...*

**CHARGÉS D'ACCUEIL ET
AGENTS DE MEDIATION
PROPOSITIONS CGT
CHS-CT du 18.03.2021**

Lors du CHS-CT du 18 mars 2021, à la demande de la CGT, nous avons étudié la situation des agents chargés d'accueil et des agents de médiation, avec une approche centrée autour de l'évaluation des risques professionnels et l'élaboration de mesures préventives .

Pour faire inscrire ce dossier à l'ordre du jour nous avons élaboré et transmis une note de synthèse abordant le contexte global et les enjeux.

Nous portons à votre connaissance cette note de synthèse, puis les propositions CGT défendues lors du CHS-CT.

NOTE DE SYNTHÈSE CGT

« L'accueil du public est une des missions essentielles du département. Les chargés d'accueil physique et les agents de médiation sont en première ligne dans les TAD notamment. Comme évoqué à plusieurs reprises, ce sont des métiers spécifiquement exposés notamment du fait du lien permanent avec le public, du travail en émotion masquée. Cette mission demande un haut niveau d'implication constant générateur de risques psycho-sociaux.

La formation CHSCT de ses membres a rappelé ces RPS spécifiques des agents d'accueil, notamment au travers de l'exercice de visite CHSCT de l'accueil à l'Hôtel du département. Celui-ci a mis en exergue les risques psycho sociaux suivants : agressions verbales et physiques (incivilités, menaces, violences verbales ou physiques ou actes de vandalisme). Quelles qu'elles soient, ces violences mettent en péril la santé et la sécurité des agents concernés, générant du stress pour ce personnel, conduisant à un état d'épuisement professionnel, des arrêts maladie... « Travailler en contact avec le public (de vive voix ou par téléphone) est une situation de travail exposants aux risques de violences externes, qui concerne de près de ¾ de la population active » (enquête INRS - conditions de travail 2013).

La précarité économique et la concentration urbaine participent à un climat de tensions sociales auxquels sont exposés les agents de nos services. D'autres facteurs existent d'ordre institutionnel comme le turn over des équipes et de la direction, réorganisations successives, fragilité des partenariats et de la continuité des prises en charge et des parcours de vie. Bon nombre d'incidents sont remontés par les collègues concernés.

La période de crise sanitaire et économique depuis un an renforce la fragilité psychique et financière des publics accueillis dans les TAD. Celle-ci majore les risques d'agression physique et verbale d'autant que, bien que le service soit maintenu, les organisations de travail sont modifiées et l'accueil physique des usagers par les TS restreint (RDV téléphoniques, télétravail).

Les incidents du 31 décembre 2020 au SAS de Chanteloup-les-Vignes et récemment au SAS de Trappes témoignent des risques encourus par les agents de médiation et d'accueil.

Nous demandons donc qu'un point soit fait à l'occasion du CHS-CT du 18/03/2021 pour aborder la question de la prévention des RPS des agents d'accueil et de médiation. »

En séance CHS-CT nous avons pu présenter les propositions suivantes :

PROPOSITIONS CGT POUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LA DIMINUTION DES RISQUES

- S'assurer que les formations soient effectuées par tous les agents d'accueil et de médiation et privilégier les formations avant la prise de poste (gestion de la violence, accueillir une personne atteinte de troubles psychiques...).
- S'assurer du bon fonctionnement des BIP anti agression dans tous les services.
- Elaboration et mise en œuvre des protocoles à suivre en cas d'agression dans les services. Protocole qui reprend la marche à suivre, les éléments à définir en amont, par exemple qui contact le commissariat ?, qui intervient éventuellement en renfort ?...), et les démarches qui suivent l'évènement.
Il s'agirait notamment, au moment des faits, de s'assurer que les agents concernés soient secourus, écoutés, et qu'ils bénéficient des soins d'urgence, que les familles soient informées s'ils le souhaitent...
Dans les heures qui suivent, il s'agirait aussi de proposer un soutien psychologique, d'engager la mise en œuvre des droits (dépôt de plainte, protection fonctionnelle) et permettre l'expression de témoignages de soutien de la part des collègues.
Ces dispositions sont pour la plupart déjà engagées, mais l'élaboration d'un protocole permettrait de s'assurer que ces règles soient existantes partout, de permettre aux différentes équipes de se les approprier en fonction de leur organisation propre, de partager des points de repère en terme de conduite à tenir et de prévention. Cela constituerait un outil de prévention et d'action pendant et après l'évènement.
- Groupe d'analyse de pratique pour tous les professionnels accueillant du public.
- Repenser, si besoin, les bornes d'accueil et leur agencement. Notamment en ce qui concerne l'existence d'une issue de sortie.
- Question des pauses à adapter en nombre en fonction de la densité de l'activité.
Cette question est centrale, car le propre de cette activité est que la charge mentale est aussi liée au côté imprévisible de l'activité. Par ailleurs, il faut rappeler que les agents d'accueil et de médiation sont soumis au bruit, à l'agitation permanente, et dans la période portent le masque d'une manière continue, des pauses plus régulières doivent être prévues.
- Dans une approche plus innovante et dynamique, mise en place d'une journée de télétravail pour tous les agents chargé d'accueil pour rompre avec le contact permanent avec le public qui est générateur de RPS. Des tâches diverses pourraient être effectuées en télétravail, élaboration de répertoire pour les usagers, mise à jour d'éléments administratifs ...
- Privilégier les aménagements de temps de travail en semaine de 4 jours, 4,5 j (si demande). Cette modalité permet de lever les contraintes sur une journée par semaine.
- Reconnaitre les heures supplémentaires qui peuvent être quasi quotidiennes, ex : pour l'ouverture du service il faut être présent sur son poste avant l'horaire, et après horaire pour la fermeture.
- Repenser l'organisation du travail en ce qui concerne les CDA en TAD. Réintégrer la mission accueil à la mission générale d'action sociale en intégrant les CDA aux équipes des SAS. Cela permettrait plus de fluidité et une approche globale pertinente pour l'utilisateur et pour l'agent chargé d'accueillir.
- Reconnaitre la pénibilité par un jour de sujétion supplémentaire par an. Cette reconnaissance permettrait aussi de gagner en qualité de vie au travail et en qualité d'accueil effectué.
- S'assurer que la reconnaissance voulue dans le RIFSEEP soit mise en œuvre.