



Ordre du Jour du CHS-CT du 18.03.2021

NOTE DE SYNTHÈSE

Prévention des risques pour les agents d'accueil et de médiation dans les TAD.

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 d'un 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 peuvent mettre en péril la santé et la sécurité des agents concernés, générer du stress pour ce personnel, conduire 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 ¼ 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.

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 dans les TAD.