



# **Les Propositions du SNU faites au Directeur Régional CSE Spécial “Sécurité des agents”**

Nancy le 17 février 2021

Les événements du 28 janvier dernier ont profondément marqué les esprits et appellent maintenant des réponses.

Les collègues ont été et restent légitimement inquiets, voire plus. En votre qualité de Directeur Régional, vous vous devez de leur garantir une sécurité maximale, notamment pour les postes d'accueil et plus largement pour toutes les situations de travail.

## **LE SNU GRAND EST VOUS PROPOSE DONC DES MESURES CONCRETES A PRENDRE RAPIDEMENT ET QUELQUES PISTES DE REFLEXION :**

1. Sensibiliser à nouveau l'ensemble des collègues au recours systématique aux signalements (par le biais des fiches LISA) tout incident, ou agression qu'ils subissent dans et dehors des agences sans oublier les nouveaux arrivants, CDD et services civiques.
2. Sensibiliser les ELD à la nécessité d'inciter les collègues à la rédaction de ces fiches. Les directions, locales et régionales, doivent donner le temps nécessaire aux collègues pour la rédaction de ces fiches.
3. Re-sensibiliser le public aux incivilités et aux peines encourues (action effectuée par le groupe de travail sécurité régional et à renouveler ...)
4. Consacrer une réunion d'agence spécifiquement dédiée à l'utilité des fiches LISA et à leur traitement (y compris concernant le courrier envoyé au DE), comme déjà réclamé dans les instances représentatives du personnel et le groupe sécurité régional.
5. S'assurer qu'une copie du courrier envoyé au DE soit transmise au collègue rédacteur de la fiche LISA et plus généralement un retour argumenté du traitement de la fiche à son rédacteur (quelle que soit la nature de la fiche)
6. Intégrer une partie spécifique « gestion des agressions » dans le parcours de formation des nouveaux recrutés ainsi que des VSC, dès la prise de poste.
7. Les doter d'un boîtier d'alarme qu'ils peuvent déclencher pour alerter en cas de situation d'agression comme il en existe déjà sur les sites du bassin de Reims.
8. Faire respecter les mesures Vigipirate en vigueur actuellement.
9. Faire respecter la procédure agression et notamment le retrait de tout agent agressé lors d'un entretien ou en accueil et un accompagnement à la hauteur du traumatisme vécu.

10. Privilégier les réponses directes et physiques lors de la venue sur site plutôt que le renvoi vers les bornes ou le téléphone.
11. Maintenir ou rétablir les accueils Indemnisation
12. Renforcer les équipes d'accueil avec un MANAC obligatoirement membre de l'ELD puisque ce sont les seuls à avoir les marges de manœuvre pour répondre à des situations d'urgence. Organiser avec ces derniers des échanges afin d'accroître leur sécurité sur ce poste. Enfin les rendre disponible pour l'équipe d'accueil car sollicités en permanence (skype, réunion...). Ex pas de réunion pour le MANAC les matins.
13. Réfléchir aux dangers que représente l'affichage de l'identité complète des collègues dans les communications vers les usagers (demandeurs d'emploi et entreprises) et de manière encore plus sensibles pour les membres du CRE.

D'une manière concrète, **le SNU Grand Est** vous demande également :

-**le renforcement des formations** en matière de sécurité, gestion des conflits, situations difficiles et alerte attentat avec présentation en instance des modules de formation. Tout comme le contenu des formations des services civiques.

-**une étude sur la pose de caméra de surveillance**, portique ou tout autre moyens dissuasifs pour sécuriser les agences (retour au vidéo portier ...) lors de périodes sensibles (actualisation, annonces gouvernementales, réformes,...)

-**une réorganisation physique et immobilière** des zones d'accueil.

-**le maintien** à la main des directeurs de site du **recours possible aux vigiles**.

De plus, le SNU vous alerte sur le fait que l'accueil repose trop souvent sur les mêmes agents. Cet accueil ne doit pas être confié aux CDD avant qu'ils n'aient acquis l'expertise requise à ce poste.

Ces propositions ne sont pas exhaustives et le **SNU Grand Est** vous demande qu'elles soient traitées en CSSCT puis CSE ainsi qu'au niveau des RP dans les réunions trimestrielles Représentants de Proximité afin de répondre aux spécificités de chaque territoire.

Monsieur le Directeur Régional, compte-tenu de ce drame et de cette situation sans précédents, il est de votre responsabilité de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires à la sécurisation de nos postes de travail. La balle est désormais dans votre camp pour faire en sorte d'éviter au maximum que les agents du Grand Est n'aient à vivre des situations d'agression physique ou verbale.

Les élus SNU Pôle emploi Grand Est