

Date : 28 septembre 2010

Note de la direction générale :

Directeur général		DGA ressources humaines	
Médiateur		DGA fonctions support	
Direction du cabinet et du projet de transformation		DGA système d'information	
Direction de la communication et relations institutionnelles		DGA qualité, maîtrise des risques et développement durable	
Direction de l'audit interne		Direction études, évaluations et affaires internationales	
DGA clients, services et partenariat		Direction statistiques, enquêtes et prévisions	
DGA pilotage de la performance			

Correspondants :

Direction de la maîtrise des risques et du contrôle interne

Evelyne ANTONIO

Tél : 01 40 30 64 92 – mél : evelyne.antonio@pole-emploi.fr

Eric JEANSON

Tél : 01 40 30 65 69 – mél : eric.jeanson@pole-emploi.fr

Direction des Ressources humaines

Michaël BOUVARD

Tél : 01 40 30 63 59 – mél : michael.bouvard@pole-emploi.fr

Direction des affaires juridiques

Françoise DE FONTENAY

Tél : 01 40 30 87 07- mél : francoise.defontenay@pole-emploi.fr

Référence : PE_QMR_2010_162

Code classement : 6041

Instruction relative à la prévention et au traitement des agressions à Pôle emploi

Destinataires

Les directeurs généraux adjoints
 Les directeurs régionaux
 Les directeurs régionaux adjoints
 Le directeur de Pôle emploi services
 Le directeur du siège
 Les directeurs QMR
 Les directeurs RH
 Les directeurs territoriaux
 Les directeurs territoriaux délégués
 Les directeurs d'agences

Publication au BO de Pôle emploi

OUI NON

Annexes

Annexe 1 : Fiche pratique « droit d'alerte et de retrait »
Annexe 2 : Fiche pratique « la déclaration d'accident de travail »
Annexe 3 : Fiche pratique « la protection fonctionnelle »
Annexe 4 : Fiche pratique « délégations, main courante, plainte pénale et citation directe »
Annexe 5 : Fiche pratique « Modèle de lettre pour dépôt de plainte au nom de Pole-emploi auprès du procureur »
Annexe 6 : Modèles de courriers aux demandeurs d'emploi

Complète, remplace,...

Processus concerné(s)

Paris,
le 28 septembre 2010

Référence : PE_QMR_2010_162

Objet : **Prévention et traitement des agressions à Pôle emploi**

Toute entreprise en relation avec le public peut être exposée aux incivilités, aux agressions verbales et physiques. Les salariés de Pôle emploi aussi sont confrontés, dans le cadre de leurs missions, à des réactions parfois imprévisibles de la part des clients. Ces situations sont inacceptables et lourdes de conséquences pour les agents.

C'est pourquoi j'ai souhaité poser un cadre national de référence, applicable à tous, sur la prévention et le traitement des agressions. Cette instruction rappelle les actions indispensables à mettre en œuvre pour diminuer les risques d'agression, et définit les modalités de traitement pour en réduire les conséquences. Elle doit faire l'objet d'échanges avec les collaborateurs, afin que tous s'approprient le contenu.

Toute la ligne managériale veillera à son application, appuyée par les responsables régionaux de sécurité.

Le directeur général,
Christian Charpy

et Noté en ligne . Validé par le signataire

1. Préambule

Le contenu de cette instruction a été élaboré en groupe pluridisciplinaire, associant des directeurs d'agence, des responsables régionaux de sécurité, un référent régional santé et conditions de travail, un représentant du département diversité et conditions de vie au travail, et la direction des affaires juridiques. Ce groupe a été animé par la direction nationale maîtrise des risques et contrôle interne, qui, au sein de la DGAQMR, gère, au niveau national, le risque lié à la sécurité des personnes et des biens de Pôle emploi.

Cette instruction a pour objectif de fixer le cadre national de prévention et de traitement des agressions verbales et physiques, en situation de face à face, au téléphone, en situation de travail, sur le trajet travail-domicile, ou dans la vie privée, en tant que salarié de Pôle emploi.

Les fiches techniques jointes en annexes permettent de préciser certains points traités et d'outiller les managers lors de la présentation de cette instruction aux agents. Cette présentation est obligatoire dans le cadre défini par la région (séminaire, réunion de service). Les responsables régionaux de sécurité appuient les managers, si nécessaire, lors de cette intervention.

Les actions de prévention et de traitement des agressions décrites dans cette instruction doivent être mises en œuvre dès que possible. Les modèles de courriers type à adresser aux personnes responsables d'agressions envers les salariés de Pôle Emploi remplacent les modèles existants dans les régions.

Dans le cadre des missions qui leur sont dévolues, les CHSCT doivent être informés de la présente instruction.

2. Définition des agressions : de l'incivilité à l'agression physique

Il est nécessaire de définir les différentes formes d'agressions à partir de références juridiques. En effet, les définitions ci-dessous seront à reprendre dans les différentes situations de prévention et de traitement des agressions (plaintes, courriers).

2.1 L'incivilité

L'incivilité désigne un comportement qui ne respecte pas une partie ou l'ensemble des règles de vie en communauté telles que le respect d'autrui, la politesse ou la courtoisie. Elle ne constitue pas toujours une agression, qui implique une action, mais entraîne une rupture avec les mécanismes et codes basiques de communication et un risque explicite ou implicite pour la sécurité, le bien être et la santé morale et physique des personnes.

2.2 L'agression verbale

- . Injures (art. R. 621-2 et 621-1 code pénal)
- . Insultes (art. R. 624-4, 132-77 et 132-76 code pénal)
- . Menaces (art. 222-17 et 222-18 code pénal ; art. R. 623-1 code pénal ; art. R. 631-1, R. 634-1, 322-12 et 322-13 code pénal)

2.3 L'agression comportementale

- . Harcèlement (art. 222-33-2, 222-16 et 226-4 code pénal)
- . Chantage (art. 312-10 et 312-11 code pénal)
- . Bruit et tapages injurieux (art. R. 623-2 code pénal)
- . Destruction et dégradation (actes de -) (art. 322-1, R. 635-1 code pénal)
- . Obstruction (art. 431-1 code pénal)

2.4 L'agression physique

- . Violences légères (art. R. 625-3, R. 625-1 et R. 624-1 code pénal)
- . Coups et blessures volontaires (notion d'intention) (art. R. 625-3, R. 625-1 et R. 624-1 code pénal ; art. 222-9 à 222-13 code pénal).

3. Conséquences des agressions sur les victimes

Les agressions subies par les salariés, outre leurs éventuelles conséquences physiques (lésions, hématomes, plaies, blessures) ont également des répercussions psychologiques. La gravité de ces atteintes dépend des circonstances, de l'état personnel et de l'environnement de la victime au moment de l'agression.

Les réactions de stress post-traumatique peuvent être immédiates, rester ponctuelles ou perdurer si le choc psychologique est important. Elles peuvent aussi être différées et se manifester plus tard.

C'est pourquoi il est important de ne jamais minimiser une agression et de veiller à mobiliser toutes les actions de prévention et de traitement nécessaires : la durée du retour à la normale dépend en grande partie de la qualité de la prise en charge effectuée.

4. Les actions de préventions

4.1 L'évaluation des risques

Dans le cadre de la prévention des risques professionnels, l'évaluation des risques s'impose légalement ainsi que la mise en place d'actions préventives (art.L.4121-2 du code du travail). Cette évaluation doit se réaliser par le biais du document unique d'évaluation des risques, que le responsable d'agence ou de service doit réaliser annuellement, avec l'aide du responsable régional de sécurité et, éventuellement, du référent santé et conditions de travail (instruction PE QMR 27_10).

4.2 L'information et la formation des collaborateurs

Elle est essentielle et participe à la maîtrise du risque d'agressions : Elle précise les informations obligatoires : consignes de sécurité et coordonnées des services de secours et des forces de l'ordre, rôle et coordonnées des acteurs de la prévention (responsables régionaux de sécurité, référent santé et conditions de travail, médecin du travail,...), organisation régionale, mesures de préventions et conseils sur l'attitude à adopter face à une situation d'échange tendue et un rappel des mesures de traitement.

Les directions régionales doivent veiller à disposer de propositions de développement de compétences adaptées : gestion des conflits, du stress, animation d'une zone de libre accès, accueil difficile, formation aux premiers secours (...) pour répondre aux demandes éventuelles des salariés.

4.3 L'organisation de l'espace dans les agences recevant du public

L'organisation spatiale joue un rôle important dans la prévention des agressions : la plupart des agressions ont lieu dans la zone d'accueil des agences. En accord avec les principes posés dans le référentiel d'aménagement des agences de Pôle Emploi, la zone d'accueil doit être aménagée en veillant à ce que la réception du public se réalise de façon sécurisée. L'espace « accueil coordination » doit être visible et identifié, mais une zone de confidentialité (exemple : marquage au sol) permet d'assurer le confort des usagers ; les agents d'accueil exerçant dans cet espace doivent être positionnés pour éviter la circulation du public dans leur dos. L'accueil « relation client », traitant des demandes nécessitant des entretiens de courte durée, est situé en retrait et non directement visible depuis l'entrée : son emplacement doit garantir la confidentialité mais aussi la sécurité des agents (exemple : à proximité d'un mur, afin d'empêcher toute circulation dans le dos des agents). La zone d'accueil doit être supervisée, les agents ne doivent jamais être isolés face au public, notamment dans les périodes de fort flux. Les autres zones de l'agence ne sont pas accessibles aux clients non accompagnés.

L'aménagement des bureaux tient également compte de la sécurité des agents : Le référentiel immobilier prévoit une circulation arrière lors des réhabilitations ou installations de nouveaux locaux pour une meilleure sécurité. Elle permettra le départ de l'agent et l'intervention rapide des autres agents en cas de problème.

Les objets visibles susceptibles d'être utilisés à mauvais escient doivent être rangés : ciseaux, agrafeuses, objets dangereux...

4.4 Outils de prévention

Le dispositif d'alerte PC permet à tout agent s'estimant en situation de danger d'alerter ses collègues grâce à l'outil informatique, en temps réel et de manière discrète, sans avoir recours au téléphone. Les responsables doivent veiller à ce que tous les agents sachent l'utiliser et s'assurer de son bon fonctionnement.

Toutes les créations et réhabilitations d'agences comprennent systématiquement des entrées public et personnel différentes, ce qui est déjà le cas dans la plupart des agences, pour plus de sécurité.

Les contrôles d'accès dans les agences doivent être en bon état de marche : le public ne doit pouvoir accéder aux agences que par les entrées désignées à cet effet.

4.5 Mesures de précaution

Les agents ne doivent pas être isolés sur leur lieu de travail. Un membre de l'encadrement local doit être présent dans chaque agence. Dans le cas contraire, le directeur d'agence doit alors déléguer à un agent volontaire la responsabilité de prendre en charge les situations d'urgence.

5 Les actions de traitement des agressions

5.1 Intervention des secours et de la police et de la gendarmerie

Le traitement de l'agression doit être proportionnel à la gravité de celle-ci. L'intervention des collaborateurs et du responsable peut parfois suffire pour faire cesser une altercation, en isolant la personne agressive et en la recevant dans un bureau, tout en veillant à garder une situation sécurisée. Dans tous les cas où la situation impliquerait un danger potentiel pour les salariés, la force publique doit être prévenue sans délai. Les numéros d'urgence doivent être affichés dans chaque agence et portés à la connaissance de tous les agents.

5.2 Droit d'alerte et de retrait

Les salariés peuvent utiliser leur droit d'alerte et de retrait en cas de danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé (voir **annexe 1** - fiche pratique « droit d'alerte et de retrait »).

5.3 Intervention auprès des salariés

L'intervention immédiate auprès de l'agent agressé et des agents ayant assisté à l'incident est essentielle : le directeur d'agence ou, en son absence, l'agent habilité à le remplacer, échange avec le ou les salariés concernés afin de prendre en compte l'ensemble de la situation et mettre en œuvre les actions nécessaires.

Un débriefing peut être proposé pour favoriser l'expression de chacun et l'accompagner.

Le soutien psychologique est une mesure efficace et reconnue pour aider sur le plan professionnel et personnel, les salariés ayant subi des agressions verbales et physiques. Chaque direction régionale doit veiller à conventionner, selon les procédures d'achat applicables, avec des organismes professionnels pour pouvoir proposer ces prestations en cas de nécessité.

Le dispositif « ma ligne d'écoute » peut également être utilisé, si le salarié le souhaite, afin d'apporter écoute et soutien : 0 800 970 428. Depuis Mayotte, composer le 01 53 04 63 43.

En fonction de la gravité de l'agression, le ou les agents concernés peuvent être amenés à consulter un médecin, qui rédigera le certificat médical initial, point de départ de la déclaration d'accident du travail (voir **annexe 2** - fiche pratique « la déclaration d'accident de travail »).

5.4 Le dispositif de gestion de crise en cas d'évènement grave

Le directeur d'agence informe son supérieur hiérarchique et le responsable régional de sécurité en cas d'agression (voire circuit de remontée des informations ci-dessous). Dans le cas d'évènement grave, le directeur d'agence informe directement le directeur régional et le responsable régional de sécurité. Le directeur régional peut mettre en place, s'il le

juge nécessaire, un dispositif de gestion de crise : La cellule de crise régionale se réunit, et décide des actions à entreprendre. Dans ce cas, le directeur régional alerte le Directeur général et les directeurs généraux adjoints QMR et RH.

5.5 Mise en place d'agents de sécurité

La mise en place d'agents de sécurité est décidée par le directeur régional, face à une situation ou à un évènement exceptionnel. Le responsable régional de sécurité mobilise alors le prestataire adapté. Ce dispositif a un effet dissuasif mais ne doit pas être pérenne, l'efficacité sur le long terme restant limitée.

5.6 Analyse des causes de l'agression

Dans le cas d'évènement grave ou significatif, une analyse des causes doit être menée. Cette analyse est faite par les responsables régionaux de sécurité. Les membres du CHSCT peuvent y être associés. Cette analyse, dont les résultats sont présentés en comité de direction régionale, mettra en évidence les éléments déclencheurs qui devront, dans la mesure du possible, faire l'objet d'actions correctives.

5.7 Le traitement juridique des agressions et les courriers-types

Le dépôt d'une plainte au nom de Pôle Emploi peut être envisagé dans les cas où l'atteinte aux collaborateurs, aux intérêts, aux biens ou à l'image de Pôle Emploi est effective.

Dans les cas les plus graves, lorsque les services disposent d'un dossier solide et probant, il est même possible de procéder par citation directe devant le juge répressif. L'opportunité de procéder par citation directe doit, cependant, être appréciée par le directeur régional ou son délégataire.

Le dépôt d'une plainte « simple », c'est-à-dire d'une plainte non accompagnée d'une constitution de partie civile (ce qui est nécessairement le cas au départ, sauf à procéder par citation directe, voir **annexe 4**), peut être effectué par le directeur d'agence ou, en cas d'absence ou d'empêchement de celui-ci, par un adjoint ou responsable d'équipe, dès lors qu'ils ont reçu délégation de signature du directeur régional pour le faire. Ce dépôt de plainte doit faire l'objet d'un échange avec leur supérieur hiérarchique.

Si, une fois déposée, la plainte « simple » demeure sans suite, dans les cas les plus graves, l'opportunité de déposer plainte avec constitution de partie civile doit être examinée au sein de la direction régionale (voir **annexe 4** – Fiche pratique : délégations, main courante, plainte pénale et citation directe).

Il convient de bien distinguer le préjudice subi par Pôle emploi du préjudice subi par le ou les agents victimes, et, donc, le dépôt de plainte effectué par Pôle emploi du dépôt de plainte effectué par le ou les agents.

En effet, tout agent victime d'une agression peut déposer plainte en son nom. L'agent victime déposant plainte pourra bénéficier d'une protection fonctionnelle de la part de Pôle emploi, quel que soit son statut, sauf cas de faute professionnelle détachable du service ou activité strictement privée (voir **annexe 3** - fiche pratique «protection fonctionnelle »).

Si l'agent victime ne dépose pas plainte, il ne pourra donc y avoir réparation juridique du préjudice subi, même si la plainte de Pôle emploi aboutit à une décision de justice reconnaissant l'infraction.

Il est souvent préférable de déposer une plainte plutôt qu'une main courante (voir **annexe 4** - Fiche pratique «Délégations, main courante, plainte pénale et citation directe »). Le dépôt de plainte ne peut légalement être refusé par les officiers de police judiciaire (cf article 15.3 du code de procédure pénale). En cas de refus de recevoir la plainte, il est possible d'écrire au procureur de la République selon le modèle de la fiche pratique pour déposer plainte (voir **annexe 5** - Fiche pratique « Modèle de lettre pour déposer plainte au nom de Pôle-emploi auprès du procureur de la République »).

En concertation avec l'agent concerné, le directeur d'agence peut décider d'envoyer un courrier à la personne à l'origine de l'agression, si celle-ci a été formellement identifiée.

Dans ce cas, 3 types de courriers nationaux sont proposés, gradués en fonction de la gravité de l'agression. Le choix du type de traitement relève de la décision du manager qui transmettra l'information au responsable régional de sécurité et à la direction régionale (ou à la direction du siège, ou de PES, ou de la DGASI).

Après signature par le directeur régional ou son délégataire, le responsable régional de sécurité se chargera de l'envoi des courriers. Seuls les modèles nationaux de courriers-type figurant en annexe doivent être utilisés, les éventuels courriers déjà établis dans les régions devront être supprimés (voir **annexe 6** « Modèles de courriers aux demandeurs d'emploi »). Les courriers sont envoyés en lettre recommandée avec accusé de réception, ainsi qu'en envoi simple.

En égard aux principes posés par la CNIL, la conservation de ces courriers se fera avec prudence et au maximum pendant 6 mois (sauf dans l'hypothèse de suites juridiques envisagées auquel cas le délai de conservation pourra être allongé). Seules les copies papier seront conservées par le responsable régional de sécurité (pas de traitement informatique). Un double de ce courrier pourra être envoyé sur support papier, pour information, au directeur d'agence concerné par l'agression, qui se chargera d'en informer le ou les agents victimes.

Nous attirons votre attention sur l'interdiction qui est faite à Pôle Emploi, personne morale de droit public exerçant une mission de service public, d'interdire de façon totale et pérenne l'accès à ses locaux.

5.8 Circuit de remontée des informations sur les agressions

Les informations relatives à l'agression doivent être consignées par l'agent l'ayant subie dans la main courante prévue à cet effet (dans le registre HSCT). Un exemplaire est à envoyer aux RH, un autre au responsable régional de sécurité. Le directeur d'agence saisira l'information dans l'outil informatique de gestion du risque (LGR) qui permettra ensuite un traitement et une information au niveau régional. La situation doit être relatée à partir de faits objectifs : date, heure, circonstances, description des événements. Ces informations très sensibles au regard de la loi informatiques et libertés ne doivent pas comporter d'éléments nominatifs.