

DÉLIBÉRATION AU VOTE DU CHS-CT22 le 27 septembre 2021

Rappel général :

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article [L. 4161-1](#) du code du travail ;

2° Des actions d'information et de formation ;

3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

L4121-2:L'employeur met en œuvre les mesures prévues à [l'article L. 4121-1](#) sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

1° Eviter les risques ;

2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;

3° Combattre les risques à la source ;(...)

8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle;

9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

EVITER LES RISQUES D'AGRESSION :

Les modifications des jours, horaires et des coordonnées téléphoniques de certains CFP du département ne sont pas mises à jour ou tardivement mises à jour sur les différents supports de communication (Ulysse départemental, serveurs internet, annuaires, réponders téléphoniques, etc....).

Il est constaté l'exaspération des usagers lors d'échanges devant les entrées des CFP, dans les accueils et au téléphone, particulièrement en période de campagne déclarative ou des avis mais pas seulement.

Dans un contexte de crise sanitaire, cette situation crée inutilement des tensions supplémentaires entre les usagers et les agents de l'accueil qui sont en première ligne.

Les représentants du personnel sont déjà intervenus plusieurs fois sur ce sujet dans les séances de CHS-CT.

Ils vous demandent d'agir au plus vite et de vérifier tous les supports concernés pour que le problème ne se représente plus.

En effet, il faut éviter les risques psycho-sociaux associés :

- au cours de son travail, être exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces, des agressions physiques, des comportements méprisants, un déni de qualité de travail.

Mais aussi :

- au cours de son travail, être en conflit éthique, car les moyens alloués ne sont pas à la hauteur des moyens nécessaires.

Les représentants du personnel font également le constat d'horaires non harmonisés sur l'ensemble des CFP du Département.

La complexité des horaires d'ouverture est source d'incompréhension et de tensions de la part des usagers et ne facilite pas le travail des collègues.

Les représentants du personnel revendiquent un élargissement des horaires d'accueil sans rendez-vous et harmonisés sur l'ensemble du département.