

Brochure n° 3304

**Convention collective nationale**

IDCC : 2190. – **MISSIONS LOCALES ET PAIO**

---

**ACCORD DU 5 JUIN 2009**

**RELATIF À LA PRÉVENTION ET À LA GESTION DES INCIVILITÉS  
ET DES VIOLENCES**

NOR : *ASET0950891M*

IDCC : *2190*

---

**PRÉAMBULE**

Les partenaires sociaux de la branche sont particulièrement préoccupés par l'augmentation du nombre des incivilités et violences dont sont victimes les salariés des missions locales et PAIO de la part du public reçu.

Ces incivilités et violences entraînent une dégradation des conditions de travail des salariés, et notamment de ceux en relation directe et quotidienne avec le public.

Ces actes peuvent en outre avoir des conséquences graves sur l'intégrité physique et psychique des salariés qui en sont victimes.

Les partenaires sociaux sont conscients que ce phénomène est largement en relation avec une dégradation des comportements qui affecte l'ensemble de la société, mais considèrent néanmoins qu'il est important que la profession joue pleinement son rôle pour mesurer et contribuer à réduire l'importance du phénomène.

Cet accord est en cohérence avec l'action nationale de branche « Prévention et gestion des violences » initiée dans le cadre de la CPNEF courant 2008 afin de permettre aux salariés, sur l'ensemble du territoire, de réfléchir et d'anticiper les formes d'incivilités et de violences.

Rappelons également que la prise en compte des violences s'inscrit dans le cadre des obligations légales (loi du 31 décembre 1991 et décrets d'application) qui obligent les employeurs, quels que soient leurs secteurs d'acti-

tés, à assurer la sécurité et à préserver la santé de leurs salariés. Pour cela, ils doivent mettre en œuvre les 9 principes généraux de prévention des risques professionnels.

Le but de cet accord est de reconnaître l'existence du phénomène des incivilités et des violences au sein des structures, de proposer des pistes de réflexion, d'actions au niveau local et d'encourager la formation des salariés, sans pour autant créer un climat anxiogène autour de ce thème.

Il encourage également, lorsque cela s'avère nécessaire, la négociation au plan local d'accords concernant la prévention et la prise en charge de ces phénomènes.

Dans cette démarche, il nous paraît nécessaire d'apporter une attention toute particulière à la rédaction du document unique (A) et de s'adjoindre les compétences de partenaires à la fois présents dans la structure (B) et extérieurs (C).

#### A. – L'obligation du document unique

Les partenaires sociaux rappellent l'obligation légale de rédiger un document unique d'évaluation des risques professionnels dans le cadre de la mise en œuvre d'une véritable politique de prévention des risques professionnels dans les structures.

A cet effet, l'employeur transcrit et met à jour dans le document unique les résultats de l'évaluation des risques professionnels à laquelle il doit procéder.

L'évaluation des risques reportée dans le document unique comporte un « inventaire » de ces risques. Celui-ci s'entend d'une évaluation des risques en deux étapes : l'identification des dangers et l'analyse des risques. Ainsi, l'évaluation ne se réduit pas à un relevé brut de données mais constitue un véritable travail d'analyse des modalités d'exposition des salariés à des dangers ou à des facteurs de risques.

Le document unique doit être mis à jour annuellement et actualisé quand une décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail est prise ou quand une information supplémentaire concernant l'évaluation d'un risque est recueillie (ex. : lors d'un accident).

Enfin, l'employeur doit tenir le document unique à la disposition du CHSCT, des délégués du personnel, du médecin du travail, de l'inspection du travail, des services de prévention des organismes de sécurité sociale, des médecins inspecteurs du travail.

#### B. – Des partenaires en interne

Les partenaires sociaux soulignent particulièrement la nécessité d'associer le CHSCT (quand la structure en est pourvue), ou à défaut les délégués du personnel, ou à défaut de CHSCT et de délégués du personnel les salariés de la structure, dans une démarche de prévention et de gestion des violences et des incivilités.

En effet, le CHSCT, institution représentative du personnel, est également une institution à vocation technique.

A ce double titre, il a pour fonction de participer au travail d'évaluation des risques et des techniques de prévention, mais aussi de représenter les intérêts des salariés et d'exprimer leur volonté.

Dans les structures de moins de 50 salariés ou celles de plus de 50 salariés mais dépourvues de CHSCT, les délégués du personnel sont investis des missions dévolues aux membres du CHSCT, qu'ils exercent dans le cadre des heures de délégation qui leur sont propres (art. 2.5.5 de la convention).

De plus, en application du dernier alinéa de l'article 2.5.8 de la convention :

« Les délégués du personnel se réunissent en tant que CHSCT au moins une fois par trimestre, sur convocation de l'employeur et également à la suite de tout accident ayant entraîné ou ayant pu entraîner des conséquences graves ou à la demande de 2 membres. »

L'employeur devra donc veiller à travailler de concert avec ces institutions représentatives du personnel.

### C. – Un partenaire extérieur : le médecin du travail

Le rôle du médecin du travail est exclusivement préventif. Il consiste à éviter toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail.

Le médecin du travail agit, dans le cadre de l'entreprise, dans l'intérêt exclusif de la santé et de la sécurité des travailleurs dont il assure la surveillance médicale.

Le médecin du travail est le conseiller de l'employeur ou de son représentant, des salariés et des représentants du personnel.

C'est la raison pour laquelle il sera primordial de le consulter et de l'associer aux actions qui pourront être menées localement.

## TITRE I<sup>er</sup>

### CADRE ET DÉFINITIONS

Entrent dans le champ de la démarche paritaire les incivilités et violences commises par le public reçu dans les structures.

L'incivilité est définie comme la non-observation des convenances ou l'absence de respect d'autrui entraînant 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 ou physique des personnes.

Elle constitue un fait susceptible d'incrimination pénale.

#### Article 1<sup>er</sup>

##### *Formes d'incivilités et de violences*

Les incivilités et les violences peuvent prendre la forme :

- d'agressions verbales :
  - injures (art. R. 621-2 du code pénal) ;
  - insultes (art. R. 624-4 et 132-77 du code pénal) :
    - d'ordre général ;
    - raciales ;
    - homophobes ;
    - sexistes ;

- menaces :
  - de mort sans ou avec conditions (art. 222-18 du code pénal) ;
  - autres menaces ; intimidations (art. R. 623-1 du code pénal) ;
  - de dégradations (art. R. 631-1, R. 634-1, 322-12 et 322-13 du code pénal) ;
- d'agressions comportementales :
  - harcèlement (art. 222-33-2, 222-16 et 226-4 du code pénal) ;
  - chantage (art. 312-10 et 312-11 du code pénal) ;
  - bruits et tapages injurieux (art. R. 623-2 du code pénal) ;
  - destructions et dégradations (art. 322-1, R. 635-1 du code pénal) ;
  - le vol (art. 311-1 du code pénal) ;
- d'agressions physiques :
  - violences légères (art. R. 625-3, R. 625-1 et R. 624-1 du code pénal) ;
  - coups et blessures volontaires (art. R. 625-3, R. 625-1 et R. 624-1, art. 222-1, 222-9, 222-10, 222-12, 222-13 du code pénal) ;
  - homicides.

## **Article 2**

### *L'identification des éléments déclencheurs*

Les partenaires sociaux souhaitent que dans le cadre des négociations locales qui pourraient s'ouvrir, une attention toute particulière soit portée à l'analyse des procédures d'accueil du public, générant bien souvent ces phénomènes d'incivilités et de violences.

## **TITRE II**

### **MISE EN ŒUVRE D'OUTILS D'ÉVALUATION PERTINENTS**

Localement, il appartiendra aux parties à la négociation de recenser les mesures concrètes susceptibles de limiter les risques d'agression. Il conviendra donc de procéder à une analyse des agressions dont sont victimes les salariés et à une estimation du risque aux postes de travail.

L'évaluation pourra s'effectuer autour des points suivants :

- l'identification des postes concernés par le risque d'agression et le repérage parmi ces postes de ceux comportant un risque aggravé ;
- l'identification des contextes et des organisations du travail dans lesquels les salariés sont en situation de risque, notamment lorsque ces salariés travaillent de façon isolée (antennes ou points d'accueil par exemple...) ;
- l'identification des lieux ou des organisations spatiales favorisant les situations de tensions...

Afin de faciliter ce travail, un recueil des incidents (salarié concerné, poste, nature et circonstances de l'agression...) pourrait être mis en place, dont les modalités concrètes d'écriture et de conservation seront à négocier localement.

## **TITRE III**

### **FORMATION**

En cohérence avec la décision de la CPNEF en 2008 de mettre en œuvre une action nationale de branche sur la prévention et la gestion des violences, les partenaires sociaux rappellent que la formation des salariés est un outil privilégié dans ce domaine.

Les structures prendront en compte cette problématique dans les actions de formation et d'information des nouveaux salariés.

Dans cette optique, des formations à destination des salariés en contact avec le public et à leur encadrement pourront être mises en place afin de gérer les conflits, de déceler en amont les agressions potentielles et de maîtriser au mieux ces situations d'agression.

Si nécessaire, cette formation pourra être organisée pour au moins un référent de la structure pour lui permettre d'apporter un soutien à ses collègues confrontés à ce type de situations.

#### TITRE IV

### **SIGNALÉTIQUE**

En cas de négociation d'un accord local sur le sujet, une réflexion sur les règles à destination du public et les conditions de mise en place d'une signalétique appropriée, rappelant les droits et devoirs de chacun et les conséquences en cas de non-respect, devra être engagée.

#### TITRE V

### **PRÉVENTION**

En cas de négociation d'un accord local, il définira les actions susceptibles de favoriser un climat de respect mutuel entre le public reçu et les salariés ayant pour mission de l'accueillir, la mise en place de procédures visant à limiter les risques d'agression et les conditions de prise en charge immédiate des victimes d'agression.

Une attention toute particulière sera apportée à la mise en place de procédures visant à anticiper et, si cela s'avère nécessaire, à gérer la gestion des conflits opposant les salariés et le public reçu et ainsi limiter les risques d'agression.

#### TITRE VI

### **CONSÉQUENCES DE L'AGRESSION**

#### **Article 1<sup>er</sup>**

##### *La déclaration d'accident du travail*

Si nécessaire, le salarié victime doit faire constater médicalement son état et en informer ou en faire informer son employeur dans les 24 heures.

Dans de telles circonstances, la procédure relative à la déclaration d'accident du travail devra être engagée tant par le salarié que par l'employeur, conformément aux articles L. 441-1 et suivants du code de la sécurité sociale.

#### **Article 2**

##### *Le dépôt de plainte*

Le salarié victime ainsi que le représentant de la structure se réservent, l'un et l'autre, le droit de porter plainte auprès des autorités compétentes, conjointement ou individuellement.

Les partenaires sociaux encouragent très fortement les représentants des structures à ne pas laisser seul les salariés qui seraient concernés par un dépôt de plainte.

### **Article 3**

#### *Le suivi des victimes*

En cas d'accord négocié localement, les parties veilleront à la mise en place d'une procédure particulière quant au suivi des victimes après l'agression, tant au plan individuel que collectif, qui pourra prendre la forme :

- d'une rencontre avec la direction ou son représentant, dans un délai bref après l'agression ;
- d'une nouvelle rencontre dans un délai raisonnable ;
- si nécessaire, d'une réunion d'équipe ;
- le recours à un expert ou médiateur extérieur...

## **TITRE VII**

### **ÉVALUATION DE LA SITUATION**

Les partenaires sociaux souhaitent, si cela est possible, que dans le cadre de l'observation prospectif des métiers et des qualifications des champs supplémentaires puissent être ajoutés, tels que le nombre d'agressions ayant entraîné un arrêt de travail ainsi que le nombre de dépôts de plainte par la structure pour des faits de violence à l'encontre des salariés de la structure.

Dans ce cadre, un bilan annuel sera effectué par la CPNN afin de proposer des actions d'améliorations.

#### *Effet*

Le présent accord-cadre prendra effet le premier jour du mois qui suit la publication de l'arrêté d'extension au *Journal officiel*.

Fait à Paris, le 5 juin 2009.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

#### **Organisation patronale :**

UNML.

#### **Syndicats de salariés :**

FFASS CFE-CGC ;

SYNAMI CFTD ;

FPSE CFTC.