

Incivilités, Agressions & Violences en bureau de poste

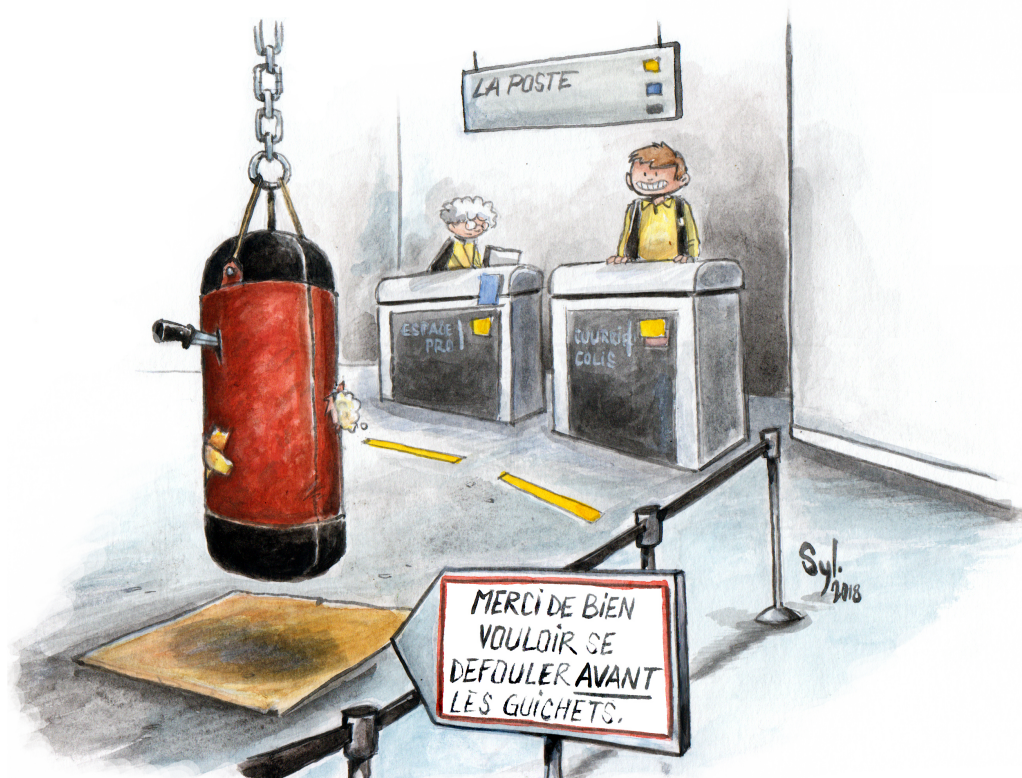
QUELQUES AVANCÉES...

...ENCORE BEAUCOUP À FAIRE

C'est quoi une incivilité?

« Sont incivilités et entrent donc dans le champ des actions de prévention du Réseau La Poste, les manifestations agressives de mécontentement des clients, quel que soit leur niveau de violence (mépris, insultes, menaces, dégradations, agressions physiques) et qu'elles entrent ou non dans le champ pénal, dès lors qu'elles sont exercées en lien avec l'activité de La Poste, à l'encontre des agents ou de clients. »

(Source: Guide des Managers, Direction de la Sûreté et de la Prévention des Incivilités)



Une série de graves agressions a de nouveau frappé les bureaux de l'agglomération grenobloise et valentinoise l'année dernière. Un phénomène qui touche également des villes de plus petite taille. Les insultes et le mépris sont le quotidien pour beaucoup d'entre nous.

Ces comportements sont inacceptables, chacun a le droit au respect, à travailler dans un environnement apaisé.

Lors des élections professionnelles 2018, SUD s'était **engagé à agir face aux incivilités**. Nous intervenons sans relâche, nous nous rendons auprès des collègues dans les bureaux victimes d'incivilités, nous alertons, nous relayons les faits en CHSCT, nous accompagnons les victimes et nous faisons des **propositions concrètes** pour améliorer la sécurité des agents.

Les raisons des incivilités sont diverses et complexes. Certaines sont liées à la désorganisation interne du Groupe, au sous-effectif, d'autres au délitement social, à la déshumanisation technologique du monde. SUD dénonce l'amalgame xénophobe souvent entendu qui consiste à attribuer aux étrangers la faute des incivilités et rappelle que régulièrement ce sont nos collègues postiers qui subissent le racisme des clients.

Ces 4 pages sont un point d'étape de nos interventions mais aussi un guide pratique face aux incivilités.



Que faire en cas d'agression ?

Dans le vif de l'action, quelles réflexes avoir, comment réagir ?

Sous le choc, la réaction est difficile à maîtriser. SUD n'a pas de recette miracle, mais on préconise un retrait collectif de tous les agents en salle arrière, ce qui demande une bonne solidarité d'équipe.

Vous devez vous retirer de toute situation où vous avez un motif de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour votre vie ou votre santé physique ou psychique : c'est le droit de retrait (article L4132-1 du code du travail).

Vous n'avez pas besoin d'être autorisé par un manager de vous retirer d'une situation de travail qui vous met en danger. En revanche il faut informer votre hiérarchie dès que possible.

Avertissez ensuite un de vos représentants du personnel au CHSCT, leur nom et numéro est affiché dans chaque bureau.

Les obligations de La Poste :

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
- 2° Des actions d'information et de formation
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Article L4121-1 du Code du Travail

La déclaration d'accident de travail ou de service, une étape fondamentale

Pourquoi ?

Il s'agit d'une obligation légale pouvant impliquer la responsabilité pénale et civile du directeur de secteur. Le directeur de secteur ne juge pas de la gravité de l'accident ni de l'opportunité de le déclarer. Il peut toutefois formuler des réserves motivées.

Si la victime est salariée, il s'agit d'un accident du travail. Si elle est fonctionnaire, c'est un accident de service.

- La victime informe dans la journée ou au plus tard dans les 24h le directeur de secteur de la survenance d'un accident.

- Le Secteur déclare l'accident sous Intranet SIPREVA via SIBP ou www.sipreva.rh.intra.laposte.fr. Le Secteur remplit et remet à la victime la feuille accident CERFA ou le formulaire de déclaration d'accident de service. **Cet imprimé permet au collaborateur de bénéficiaire de la prise en charge des soins.**

- L'agent doit consulter son médecin traitant, lequel établit un certificat médical initial, si besoin. Le salarié transmet sous 48h les volets 1 & 2 du certificat initial à la CPAM et le volet 3 à son employeur. Il faut informer au plus tôt son directeur en cas d'absence.

- Le Secteur déclare l'accident à la CPAM en lettre recommandée avec accusé de réception dans les 48h après avoir eu connaissance de l'accident du travail à l'aide de l'imprimé CERFA.

(Extraits du Guide des Managers Direction de la Sureté RLP)

Et pour les intérimaires ?

La Poste doit remplir une *Information préalable à la déclaration d'accident du travail* (Cerfa n° 60-3741). En tant qu'entreprise utilisatrice, La Poste doit informer dans les 24 heures par lettre recommandée :

- Le service de prévention de la Carsat,
- L'inspection du travail,
- L'entreprise de travail temporaire qui sera chargée d'établir la déclaration d'accident du travail.

Les accidents de travail sont analysés en CHSCT par les représentant du personnel et la médecine du travail. Les déclarations nous permettent d'appuyer des mesures de prévention.

En cas d'agression ou de menaces graves, comment et pourquoi faire un dépôt de plainte ?

Ce que dit la loi : « Constituent un outrage puni de 7 500 euros d'amende les paroles, gestes ou menaces (...) adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie. »

(Code pénal, Article 433-5)

La Poste prend en charge l'ensemble des frais de justice, c'est une obligation inscrite à l'article 14 de notre convention commune. Une police d'assurance relative à la protection des agents victimes d'infraction (APAVI) est souscrite par La Poste dans le but d'indemniser rapidement les victimes, y compris lorsque l'agresseur n'est pas identifié (plainte contre X). **Le dépôt de plainte est obligatoire pour mettre en œuvre cette assurance.**

(Réf : Convention Commune et DGELP.DORH.A.14.550 du 22 décembre 2014)

Nous conseillons aux managers de prendre rendez-vous par téléphone avec le référent des forces de l'ordre et d'accompagner l'agent au commissariat ou à la gendarmerie. Il faudra fournir une description précise du déroulé des faits. La Poste est habilitée à transmettre les vidéos du bureau **uniquement** en cas de plainte. Par sécurité, indiquez toujours l'adresse du bureau de poste, **jamais celle du domicile.**

Comment déclarer une agression dans l'outil INDIS ?

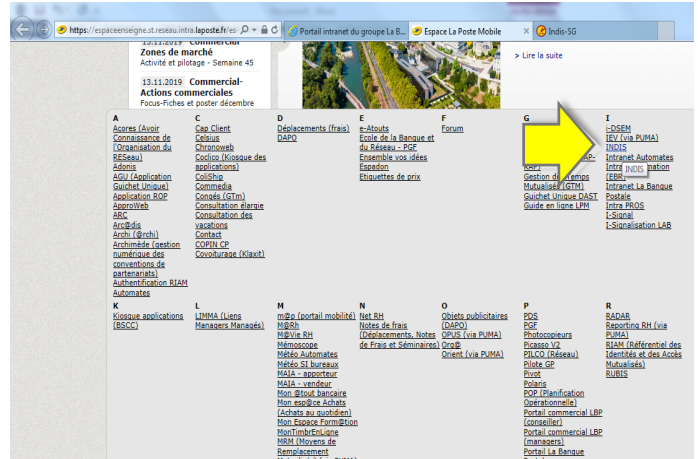
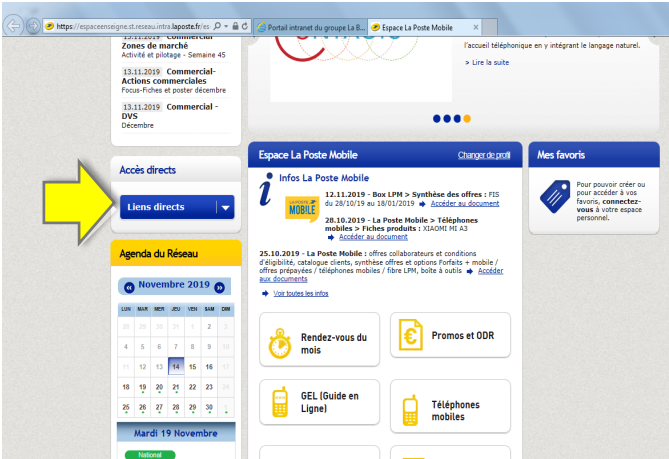
Que vous soyez victime ou témoin, manager ou non, vous devez signaler les agressions sur INDIS.

Il n'est pas obligatoire de connaître l'identité de l'agresseur.

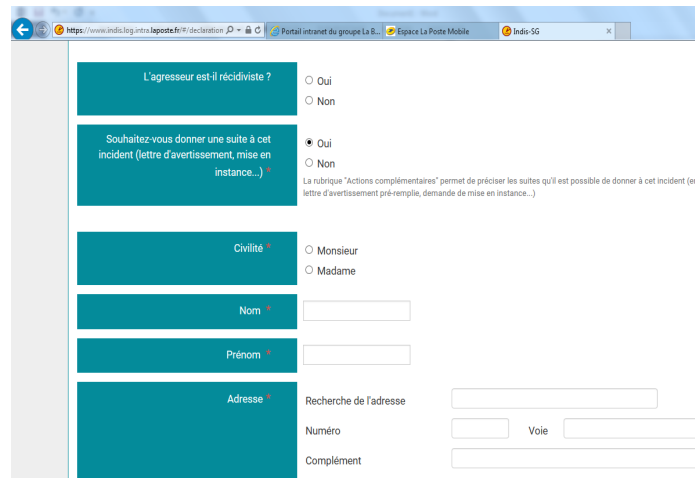
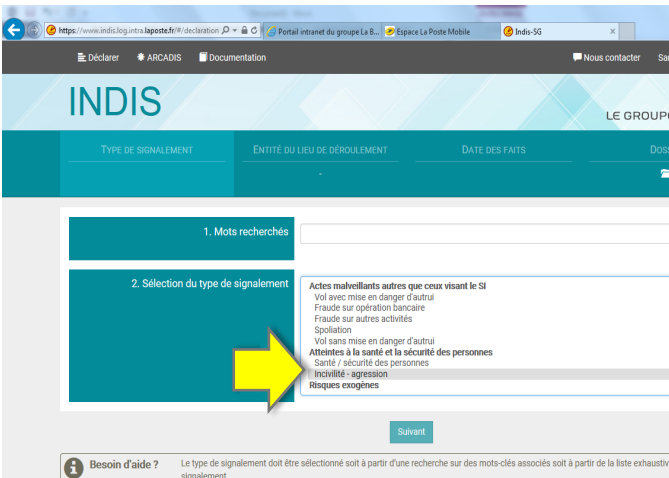
C'est par cette déclaration que le dispositif post-agression pourra être déclenché et une demande de fin de relation commerciale avec le client, quand il est identifié. Les déclarations permettent aussi de mesurer le nombre d'incivilités en bureau. **Sans déclarations INDIS, La Poste considérera que tout va bien.**

La déclaration d'agression dans INDIS est donc une étape indispensable. Pour faciliter l'opération, voici notre mode opératoire :

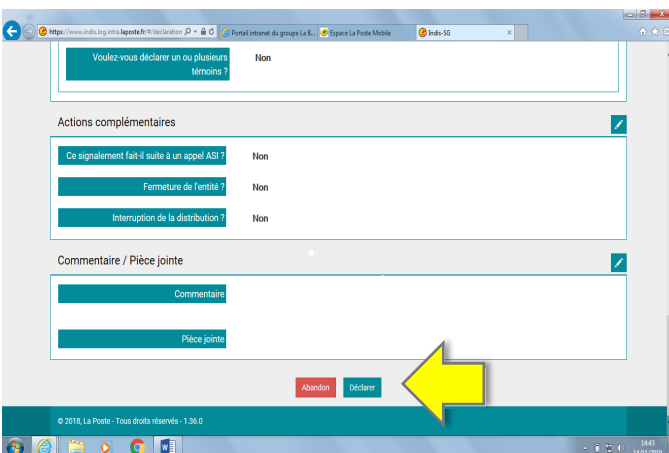
1) Depuis Espace Réseau, choisissez INDIS dans les liens directs pour aller à www.indis.log.intra.laposte.fr



2) Sélectionnez « Incivilité – agression » dans le menu déroulant. Renseignez les différents pavés. Vous pouvez demander une lettre de mise en garde ou une demande de clôture.



3) Dans le pavé final « commentaire » pensez à décrire les circonstances de l'agression, les éléments qui permettront de comprendre ce qui s'est passé. Validez en cliquant sur *Déclarer*. Vous pourrez consulter votre déclaration dans l'onglet *Dossier* de l'écran d'accueil.



4) Si ce n'est pas encore fait, prévenez votre manager du signalement INDIS. Le RE ou DS doit viser la déclaration et pourra demander le déclenchement du dispositif post agression. Ce dispositif permet un suivi spécifique par la médecine du travail, l'Assistante Sociale et l'Infirmière.

Informez SUD pour que nous puissions vous accompagner et agir pour votre bureau.



Mais concrètement, que fait SUD ?

SUD participe activement aux réunions CHSCT, en CTPI (comité technique de prévention des incivilités) et intervient auprès des différents interlocuteurs de La Poste. SUD interpelle les directions nationales de l'aggravation de nos conditions de travail et du problèmes liés à la désorganisation du groupe (courrier-colis, Chronopost, centre financier).

Nous décrivons la réalité du terrain, et signalons les risques auprès de La Poste mais aussi de l'Inspection du Travail et de la presse. Nous travaillons avec les autres organisations syndicales et argumentons des solutions concrètes auprès de la direction régionale. Nous préconisons des mesures (moyens humains, formation, matériel...)

Nous accompagnons les victimes touchées gravement ou de façon répétée, par exemple par une mobilité fonctionnelle ou géographique.

QUELLES AVANCEES POUR LES POSTIERS ?

- Des agents de sécurité ont été prolongés sur des bureaux de l'agglomération grenobloise. Les contrats de médiateurs ont été reconduits et redéfinis. Le plan de lutte contre les incivilités (POLI) a été élargi.
- Des formations incivilités et communication non violente ont été dispensées ou programmées.
- Un flyer « les bons documents » a été édité pour que les agents puissent s'appuyer sur un support écrit qui décrive les justificatifs acceptés. Des affichages et communiqués à destination des clients pour prévenir les incivilités (interdiction de téléphoner en bureau, rappel des règles, sensibilisation presse).
- Réagencement de certains bureaux pour clarifier les files d'attente et améliorer l'accueil.
- Des échanges avec les interlocuteurs externes ont été initiés pour trouver des solutions de prévention en dehors de La Poste, notamment auprès des associations de quartier et des élus.
- Des embauches et des CDIisation d'intérimaires.

MAIS ON SAIT BIEN QUE CES MESURES NE SUFFISENT PAS !

POUR LES AGENTS SUD PTT REVENDIQUE TOUJOURS :

- Un agent de sécurité sur toute la plage horaire d'ouverture pour tous les bureaux difficiles. L'agent doit être formé et ne pas changer tous les 2 jours.
- Des effectifs supplémentaires et le comblement de tous les postes vacants.
- CDIisation de tous les intérimaires. Un accueil professionnel permet de réduire les incivilités en amont.
- La recreation des brigades EAR pour assurer simplement des remplacements de qualité.
- Une formation pour tout le personnel (y compris intérimaire et alternant) pour expliquer les modes opératoires en cas agression.
- Des équipements adaptés, des logiciels qui marchent.
- Des numéros directs avec le courrier-colis et le centre financier pour répondre à l'exaspération (souvent compréhensible) des clients.
- Formation incivilités pour toutes les équipes.
- La semaine de 32 heures et 1 samedi sur 2 libre pour prendre en compte la pénibilité de notre travail.

Retrouvez toutes les ressources pratiques des postiers sur sudptt38-73.fr/documentation

Contactez-nous au 04 76 22 00 15

à sud.poste.alpes@wanadoo.fr

ou par messenger : [facebook.com/SUD.POSTE.38.73](https://www.facebook.com/SUD.POSTE.38.73)

Syndicat SUD PTT 3 rue F. Garcia Lorca 38100 Grenoble

Union
syndicale
Solidaires

