

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE PARIS
21 Rue Georges Auric
75948 PARIS CEDEX 19

ACCORD RELATIF A LA PROTECTION
CONTRE LES RISQUES D'AGRESSION
DU PERSONNEL EN RELATION AVEC LE PUBLIC

Entre

La C.P.A.M. de Paris dont le siège social est situé 21 Rue Georges Auric, 75948 PARIS
Cedex 19 représentée par Madame Marie-Renée BABEL, Directeur Général,

D'une part

Et

Les Organisations Syndicales signataires du présent accord,

D'autre part

Il a été convenu ce qui suit :

48 + 10/11

TITRE I :
PREAMBULE

Le présent accord manifeste la volonté de défendre la mission de service public assurée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Paris.

La Direction de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Paris et les Organisations Syndicales, conscientes que les salariés de l'entreprise en contact avec le public peuvent être exposés aux « incivilités » et à la violence, et afin de répondre à une demande forte du personnel, conviennent qu'une réflexion doit être menée afin que des actions soient engagées pour renforcer la protection du personnel.

Les parties signataires ont donc décidé d'engager, au profit des personnels en relation avec le public, des actions pour éviter les agressions, en limiter la gravité et les conséquences.

Le présent accord propose des pistes de réflexion, définit des actions et initialise un processus de veille permanente relatif aux différents risques d'agression.


YF
N. LHM

TITRE II :
CHAMP D'APPLICATION

Les parties signataires décident que le présent accord s'applique à tout le personnel de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Paris en contact avec le public, qu'il s'agisse d'un accueil physique ou téléphonique.

Handwritten:
diff
N°
FP 604

TITRE III : MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

Un groupe actuellement chargé d'examiner la problématique des agressions, constitué de membres du C.H.S.-C.T. et de cadres du service Prévention Sécurité de l'Organisme voit sa composition élargie. Il aura pour rôle d'analyser les risques d'agression et de préconiser les solutions susceptibles de supprimer ou de réduire ces risques. Il fera également des propositions pour limiter les conséquences d'une agression.

Il sera désormais placé sous la responsabilité de la Direction et composé des membres suivants :

- Un représentant de chaque organisation syndicale représentative au sein de la CPAM de Paris,
- Un élu du C.H.S.-C.T. par organisation syndicale ayant un représentant au sein de cette instance
- Un salarié de l'organisme par organisation syndicale, chargé de l'assister dans ses travaux,
- Du psychologue d'entreprise,
- Du médecin du travail,
- Du responsable de la Fonction Prévention - sécurité,
- D'experts techniques de la Direction.

Afin de mener à bien sa mission, le groupe de travail se réunira au moins une fois par mois. La Direction s'engage à mettre à la disposition du groupe de travail des moyens spécifiques.

Ainsi, le temps passé en réunion par les membres du groupe de travail sera pris en charge par la Direction.

De plus, chaque organisation syndicale bénéficiera d'un crédit d'heures spécifique afin de procéder, sur le terrain, aux investigations nécessaires et de préparer les réunions du groupe de travail.

Le crédit d'heures alloué à chaque organisation syndicale s'élèvera à 20 heures pour la totalité de la mission du groupe de travail.

F. 
CH

I) LIMITER LES RISQUES D'AGRESSION ET LA GRAVITE DE L'AGRESSION

Il appartiendra au groupe de travail 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.

Parmi ces mesures, figureront notamment les points suivants :

> Un travail de diagnostic à réaliser dans l'entreprise

- 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 dans lesquels les salariés sont en situation de risque, notamment lorsque ces salariés travaillent de façon isolée (ou sur des postes isolés).

> Un travail de coordination en interne afin de disposer d'un recueil d'informations

- Il est décidé de généraliser le recueil des Incidents où sont mentionnées, par le responsable d'immeuble ou par les agents concernés (en présence des témoins éventuels des faits), toutes les agressions verbales ou physiques dont sont victimes les salariés de l'Organisme en relation avec le public. Il est également procédé à l'enregistrement et à la codification de tous les accidents survenus dans l'entreprise.

Il conviendra donc d'identifier les situations à risques par le biais, notamment, des éléments recensés dans le « bilan de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail » ainsi que dans le « document unique » sur l'évaluation des risques dans l'entreprise remis au CHSCT.

> Le dispositif informationnel

La Direction donnera aux salariés en relation avec le public les habilitations informatiques utiles ainsi que toutes les informations nécessaires (notamment celles qui concernent les assurés) pour assurer un accueil de qualité.

> Le recours aux actions de formation pour le personnel concerné

La formation est un élément important de toute politique de sécurité. Elle constitue un atout indispensable pour permettre une application des procédures et une bonne utilisation des moyens mis en place et ainsi prévenir toute agression.

4/4

OK
LON

La CPAM de Paris prendra en compte le risque d'agression dans les actions de formation et d'information des nouveaux salariés. Des formations seront également dispensées aux personnes en contact avec le public et à leur encadrement. Elles seront consacrées à l'accueil, à la gestion des conflits, à la détection précoce des agresseurs potentiels, et à la maîtrise des situations en cas d'agression. Ces formations seront organisées de manière prioritaire.

➤ L'écoute des salariés

Il conviendra de ne pas minimiser les alertes adressées par les collaborateurs. Une formation de certains salariés pour leur permettre d'apporter un soutien à leurs collègues victimes d'agressions sera organisée.

➤ La prise en compte de la sécurité dans la conception des locaux

La CPAM de Paris s'efforcera d'intégrer la sécurité dans la conception de nouveaux postes de travail ou de leur réaménagement.

➤ La mise en place d'une signalétique rappelant les droits et les devoirs de chacun

Sur proposition du groupe de travail, la Direction définira les actions susceptibles de favoriser un climat de respect mutuel entre les assurés et les salariés de la CPAM de Paris ayant pour mission de les accueillir.

II) LIMITER LES CONSÉQUENCES DE L'AGRESSION

Le suivi médical et psychologique est l'outil majeur permettant de limiter la gravité de l'agression. Le service de santé au travail doit jouer un rôle fondamental dans cette phase.

Partant du constat que les conséquences de l'agression sont susceptibles d'être limitées par une prise en charge précoce du salarié, un protocole de prise en charge des victimes d'agression sera établi par la Direction en étroite collaboration avec le groupe de travail associant notamment le psychologue d'entreprise et le médecin du travail.

Ce protocole fournira une action modélisée afin d'établir des automatismes pour que le salarié soit pris en charge par l'entreprise, dès qu'une agression aura été commise.

ho
4p
1.000

Ce protocole contiendra notamment :

- En cas d'urgences : blessures, malaise : appel au « 15 »
- Protocole de la sécurité au travail :
 - ⇒ Pour le personnel ayant subi l'agression, la CPAM de Paris s'engage à établir une déclaration d'accident du travail, et à lui remettre le triptyque établi pour l'Assurance Maladie.
 - ⇒ Il conviendra d'enregistrer de façon systématique et automatique les agressions sur le recueil des incidents. Il est rappelé que les agressions verbales violentes ou les menaces doivent également faire l'objet d'une telle déclaration.
 - ⇒ Lors du dépôt de plainte de l'agent auprès des autorités compétentes, le salarié sera accompagné par un agent de la Direction du Contentieux afin de lui apporter un soutien moral et administratif dans le déroulement des démarches à mener.
 - ⇒ Alerte immédiate de la Direction de Branche et du responsable du service prévention sécurité qui diligenteront sur place les personnes à même de prendre les premières mesures et qui communiqueront toute information utile à la Secrétaire du CHSCT.
 - ⇒ Alerte immédiate d'un psychologue de l'entreprise et du médecin du travail qui interviendront sur site et proposeront les premières mesures adaptées, notamment, selon les nécessités, un débriefing collectif, un travail en groupe de parole, des débriefings ou des entretiens individuels.

Le protocole de prise en charge des victimes d'agression élaboré par le groupe de travail contiendra des mesures de prise en charge ultérieures parmi lesquelles :

- ↳ Soutien psychologique :
 - Si nécessaire, et sur demande des agents concernés, un nouveau débriefing (entre 15 à 30 jours après l'agression) collectif ou individuel avec évaluation sera réalisé par le médecin du travail ou une équipe médico psychologique extérieure :
 - Un ou plusieurs entretiens individuels avec les intervenants cités ci-dessus ;
 - Un suivi de l'entreprise : manifestation de soutien, attention particulière, aménagement de poste, étude des demandes de mutation, etc.

Le temps passé par les salariés aux différents débriefings et entretiens individuels proposés par la CPAM de Paris dans le cadre du soutien psychologique sera assimilé à du temps de travail.

- ↳ Soutien dans l'action judiciaire engagée par la victime

La CPAM de Paris s'engage à apporter son soutien logistique dans la procédure qui sera engagée par l'agent. Ce soutien comportera deux volets : un volet administratif par le biais d'une assistance juridique dans les démarches, ainsi qu'un volet

pécuniaire par la prise en charge des frais d'avocat engagés par l'agent dans la procédure judiciaire.

↳ Action civile à l'initiative de la CPAM de Paris

Consciente de son rôle de soutien, la Caisse primaire d'Assurance Maladie de Paris pourra, en sa qualité d'employeur, sur la base de la responsabilité fondée sur les règles de droit commun (article 1382 du Code civil) agir directement contre le tiers afin d'obtenir le remboursement des rémunérations versées en vertu des dispositions législatives et conventionnelles (arrêts de travail).

↳ Un dispositif assurantiel spécifique mis en place au profit des salariés de la C.P.A.M. de Paris.

~~tu~~
48
k
LHM
P

APPLICATION

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et pourra être révisé ou dénoncé dans les conditions prévues par les articles L 132-7 et L 132-8 du Code du travail.

Il prend effet à compter du premier jour du mois suivant la date de l'agrément de l'accord.

Les travaux du groupe de travail seront réalisés dans un délai de six mois à compter de la signature du présent accord. Les analyses et préconisations du groupe de travail seront présentées en Assemblée Plénière du C.H.S.-C.T.

La Direction s'engage à prendre en compte toutes les propositions du groupe de travail. Elle indiquera dans un délai de trois mois les actions qu'elle souhaite engager pour limiter le risque ou les conséquences d'une agression. Lorsqu'elle ne pourra donner une suite favorable aux propositions du groupe de travail, la décision sera motivée.

Les parties conviennent de se réunir un an après l'entrée en vigueur du présent accord pour faire le bilan de son application.

Dans l'hypothèse d'évolutions législatives ou réglementaires ayant trait aux dispositions du présent accord, les parties signataires conviennent expressément d'en réexaminer le contenu afin de procéder aux adaptations nécessaires.

Le présent accord sera transmis aux Organisations Syndicales, au Comité d'entreprise, au C.H.S.-C.T., aux Délégués du Personnel, à la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, au Greffe du Conseil de Prud'hommes, ainsi qu'à la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales dans le cadre de la procédure d'agrément.

Le présent accord sera transmis aux Organisations Syndicales, au Comité d'entreprise, au C.H.S.-C.T., aux Délégués du Personnel, à la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, au Greffe du Conseil de Prud'hommes, ainsi qu'à la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales dans le cadre de la procédure d'agrément.

Il sera porté à la connaissance du personnel via l'intranet de l'entreprise.


48
K. LAM
FP

Fait à Paris, le

Le Directeur Général
Marie Renée BABEL

La C.G.T.



La C.G.T./F.O.

La C.F.D.T.



La C.F.E.-C.G.C.



La C.F.T.C.

Mme FALGOUT


Le S.N.F.O.C.O.S.



S.U.D. Protection Sociale

L'U.G.I.C.T./C.G.T.