



Agressions contre le personnel MSA

A la MSA du Finistère, deux assistants sociaux ont été gravement agressés ces derniers mois : l'une a été droguée, l'autre a été attaqué à coups de hache.

A la demande du Service Social, les D.P et le CHSCT ont demandé une réunion d'urgence avec la Direction. Celle-ci s'est tenue le 22 février 2000.

Nous avons demandé que la Direction porte **plainte**. En effet, ces agressions physiques ne peuvent être minimisées. Il n'appartient pas à la MSA de faire l'enquête (ou d'attendre les résultats d'une enquête), ni de juger en fonction de l'état de précarité des agresseurs. Un autre employeur concerné (l'A.D.M.R) a porté plainte en se constituant partie civile.

Pour nous, il n'appartient pas au salarié de prendre nécessairement les risques d'une plainte, mais à l'employeur. Il nous apparaît que le dépôt de plainte doit être systématique en cas de violences physiques. Le salarié doit être informé au préalable par la Direction. La Direction a indiqué qu'elle répondrait au souhait du personnel en ce sens.

Nous rappelons qu'à partir du 1^{er} juillet 2000, la caisse devra avoir souscrit un **contrat d'assistance juridique** : de ce fait, les salariés auront une prise en charge de tous leurs frais de justice, se faire conseiller par un professionnel etc... Nous souhaitons que la Caisse souscrive au plus tôt un contrat d'aide juridique. Dans l'attente, nous demandons que les assistants sociaux concernés puissent obtenir le conseil d'un avocat et que la prestation soit prise en charge par l'employeur.

La CFDT précise que cet article de la convention collective a été obtenu, sur demande CFDT formulée en octobre 1998, en donnant essentiellement pour exemple l'inaction de notre direction lors du saccage des locaux de la Caisse en juin 1996.

Nous avons demandé la définition d'une **procédure à suivre**. La Direction indique qu'une déclaration d'Accident du travail doit être faite.

Nous avons demandé la prise en charge d'une **assistance psychologique** après l'agression. S'il peut y avoir un recours au Médecin du travail, il peut apparaître nécessaire que l'employeur finance le recours à un spécialiste, ce que fait l'UDAF. La Direction verra si le risque AT prend en charge.

La Direction est d'accord de rappeler le droit du salarié de se retirer **en cas de péril**.

Nous avons demandé que la Direction prenne en compte les besoins de sécurité dans le cadre de la réorganisation des **locaux extérieurs** de la Caisse. En effet, la Direction a fait remarquer que certains locaux sont peu utilisés. Cependant, ils peuvent permettre de donner rendez-vous au lieu d'aller au domicile de personnes.

Nous demandons donc une réflexion sur la **prévention du risque "agression"** : convocation dans des locaux extérieurs, étude de ces locaux du point de vue de la sécurité (ex. de Pont-Aven), agents d'accueil isolés - et éventuellement non formés, moyens d'alerte dans les locaux fixes, visites à domicile par deux agents, portables...

Par ailleurs, il serait naturel que la journée de travail suivant l'agression soit donnée en congé. Le personnel du service devrait pouvoir également aller soutenir leur collègue lors de l'audience du 31 mars.

Annexe : Les mesures prises à l'UDAF 29

Suite à une agression du même type, l'UDAF a pris des mesures après concertation.

Plainte

L'agresseur était une personne protégée par l'UDAF, puisqu'elle était sous tutelle. Dans ce cadre, l'UDAF a estimé ne pas pouvoir porter plainte elle-même (ce qui n'a pas nécessairement été admis par tous).

C'est le salarié qui a porté plainte : tous les frais de justice étaient pris en charge par l'employeur.

L'UDAF devait également, du fait de la mesure de tutelle, faire assister l'agresseur par un avocat.

Assistance psychologique

L'UDAF prend en charge tous les frais médicaux entraînés par une thérapie entraînée par l'agression. Le salarié choisit le thérapeute : en la matière, il n'y a pas vraiment de psychiatre spécialisé. De plus, des soins en ce domaine ne peuvent se concevoir qu'avec une relation de confiance.

Même s'il y avait une prise en charge au titre de l'assurance maladie (AT ? ?), le choix du thérapeute peut entraîner des dépenses supplémentaires pour le salarié (dépassements de tarifs, non conventionnés...).

Mesures préventives

Lorsque lors des réunions de synthèse, un cas est décrit comme présentant un danger potentiel (danger à graduer), une décision est prise par le chef de service :

- pas de visite à domicile, mais au service
- mesures de sécurité lors de la visite au service
- visites à deux agents

En cas d'urgence, une commission d'urgence se tient. Elle est composée d'un membre de la Direction, du chef de service, du délégué à la tutelle et d'un autre délégué de son choix. Dans les cas graves, la Direction contacte le médecin ou le psychiatre.

Contacts avec Justice - Police

La direction rencontre une fois par an le procureur de la République. Elle le sensibilise aux risques de violences et à la protection des délégués à la tutelle. Elle a obtenu l'engagement qu'il serait donné suite à une plainte concernant un délégué à la tutelle.

Le commissaire est rencontré régulièrement, pour s'assurer qu'un appel serait suivi d'effet.

Moyens matériels, locaux

Le personnel a écarté, après discussion, l'utilisation de bombes lacrymogènes.

Tout le personnel se rendant à l'extérieur a été équipé de **téléphones portables** (agressions, mais également pannes, besoins de renseignements ou d'aides d'urgence etc..., besoins d'être contacté par le service).

Les lieux de permanence extérieure doivent être équipés de deux portes. Une sortie doit être ménagée derrière le bureau du salarié, pour s'échapper éventuellement. La disposition du mobilier doit être faite en conséquence. Le bureau est équipé de téléphone.

Les lieux de permanence ne doivent pas être isolés. L'UDAF contacte les partenaires travaillant dans le même endroit pour que les horaires correspondent. Si le salarié de l'UDAF se présente alors que les autres permanences sont annulées, il doit annuler la sienne.

Formations

Trois types de formation sont envisageables :

- Formation à l'accueil de personnes en difficultés
- Formation à résonance personnelle sur son rapport à la violence
- Formation pour gérer le stress

Les besoins ne sont pas les mêmes pour tous. De plus, certaines formations font partie intégrante de la formation des travailleurs sociaux.

Commission paritaire – Emploi – 1^{er} mars 2000 - Plan d'action précarité

Lors de la Commission Paritaire Nationale spéciale sur l'Emploi, un des points discutés a été le plan d'action Précarité de la MSA. Celui-ci a été présenté par M. Langlais, directeur de l'ASS à la CCMSA.

Parmi les remarques faites par la CFDT :

- le personnel est confronté à des situations de précarité, avec des risques d'agression. Il faut aller au-delà de la protection juridique ;
- le personnel des services administratifs est formé à la liquidation de dossiers, mais pas suffisamment sensibilisé à ce qu'est vraiment la précarité. Confronté à des demandes qu'il ne peut satisfaire, il peut développer une vision " péjorative " des personnes en difficulté. La formation doit aller au-delà de l'aspect technique. Une information régulière peut également être assurée en utilisant une revue de presse, diffusable par Intranet.



Protection du personnel MSA

Les MSA font l'objet de campagnes de dénigrement, se traduisant par des manifestations, des saccages de locaux, des alertes à la bombe, des insultes contre le personnel, des menaces et des agressions.

A l'origine de ces actions, parfois des individus, mais souvent le CDCA, certaines associations, des FDSEA...

La réaction des conseils d'administration est souvent timorée.

Les procureurs de la République, quand des infractions sont portées à leur connaissance, ne jugent pas utiles d'engager des poursuites, ou même d'enquêtes préliminaires. Un juge d'instruction a récemment déclaré à un syndicat CFDT : *“ quand j'étais procureur, le ministre (M. Nallet) nous a réunis et nous a demandé de ne jamais engager de poursuites en cas de délit perpétré par des syndicalistes agricoles, car cela pourrait déclencher de nouveaux troubles à l'ordre public. ”*

En portant plainte et en se constituant partie civile, les MSA déclenchent automatiquement une instruction judiciaire.

La FGA-CFDT demande la négociation rapide d'un **accord** avec la FNEMSA, qui tendrait à accorder au personnel *les mêmes garanties qu'aux fonctionnaires* :

- prise en charge des dommages subis à l'occasion de leurs fonctions ;
- assistance juridique en cas de dépôt de plainte par l'employé, paiement des frais de justice ;
- mesures de sécurité physique, non seulement des locaux, mais aussi des salariés ;
- rappel du droit de refuser de travailler dans une situation dangereuse ;
- refus de toute pression pour empêcher des employés de la MSA de témoigner contre les auteurs d'exaction ;
- collaboration à l'action de la justice pour poursuivre les auteurs d'infraction ;
- refus de remise gracieuse aux agresseurs.

Le 26 octobre 1998

Extrait Convention collective applicable au 1^{er} juillet 2000

Article 15 - Assurance des salariés contre les risques d'agression de la part de tiers

Les organismes adhérant à la FNEMSA, exposés à des risques d'agressions de la part de tiers, notamment en cas d'actions de contestation de leur mission de service public, souscrivent au profit de leurs salariés soumis auxdits risques un contrat d'assurance incluant l'assistance juridique