CCN des Entreprises de prévention et de Sécurité

Sûreté aérienne et aéroportuaire

ACCORD COLLECTIF RELATIF A LA PROCEDURE APPLICABLE AUX CAS D'AGRESSION EN SITUATION DE TRAVAIL

Entre :

- Le SESA, représenté par son Président Patrick THOUVEREZ
- L'USP, représentée par son Président, Claude TARLET
- Le SNES, représenté par son Président Michel FERRERO

D'une part,

Et : Fects FO - A Paris Boutelous

FÉDÉRATION DES SERVICES CFDT
Tour ESSOR
14, Rue de Scandicci
93508 PANTIN CEDEX
Tél. : 01 48 10 65 90 - Fax : 01 48 10 65 95

SNEPS- CFTC
74, Quai de la Loire Daniel Perrier
75019 Paris

Unsa FOPS,
21 rue Jules Ferry.
93170 Bagnolet.

D'autre part,

Il a été convenu ce qui suit

Préambule

Les salariés exerçant les missions d'agents de sûreté aérienne et aéroportuaire dans le cadre des articles L6342-2 et 6343-1 du Code des transports sont confrontés à un certain nombre d'inconduites ou d'incivilités de la part des personnes assujetties au contrôle. Ceci peut procéder d'une volonté de se soustraire en tout ou partie à cette opération -se traduisant alors par des tentatives d'intimidation- ou tout simplement d'une tension générée soit par le contrôle lui-même -soit par des motifs parfaitement externes- mais qui trouve à se cristalliser lors des opérations de filtrage.

Ces inconduites ou incivilités peuvent prendre la forme d'agressions verbales ou physiques caractérisées, qui nécessitent alors un soutien effectif de la part de la hiérarchie de l'entreprise et des services compétents de l'État. Ce soutien doit offrir à la personne victime d'une agression l'accompagnement nécessaire à la reconnaissance de son agression ainsi qu'à la préservation de ses intérêts physiques et moraux.

C'est pourquoi le présent accord a pour vocation d'instaurer un ensemble cohérent d'actions et de garanties permettant la prévention des agressions en milieu de travail, la prise en compte des agressions survenues, le dépôt éventuel de plainte par le salarié et le support à la personne agressée.

Ce dispositif entre dans le cadre de l'investissement des interlocuteurs sociaux de l'activité de sûreté aérienne et aéroportuaire pour l'amélioration des conditions de travail et la protection des agents de sûreté à l'égard des risques inhérents à leur activité.

PG

PT

Article 1 : Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des entreprises et personnels visés par l'article 1 de l'annexe VIII de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de Sécurité.

Article 2 : Définition

Le présent accord vise à la protection des personnels de sûreté aérienne et aéroportuaire victimes, de la part de toute personne assujettie à l'un des contrôles prévus aux articles de L6342-2 et 6343-1 du Code des transports, de l'une des deux catégories d'agressions suivantes :

- L'agression verbale / les incivilités

Sont ici visées la tenue de propos injurieux et/ou discriminatoires tels que définis par les textes, la tenue de propos mettant en cause l'intégrité morale de l'agent de sûreté, ainsi que la profération de menaces verbales. Par extension, la violence que représente par exemple le bris volontaire d'objets sur le poste de travail ou toute détérioration de matériel, peut rentrer dans cette catégorie.

- L'agression physique

Sont ici visées l'ensemble des actions mettant en cause l'intégrité physique de l'agent de sûreté.

Article 3 : Mesures de prévention

3.1 communication préventive

Afin d'optimiser les mesures relatives à la sécurité du personnel, les interlocuteurs sociaux incitent les entreprises à développer de manière préventive, en étroite association avec les donneurs d'ordre au sein des locaux desquels se déroulent les prestations, des actions de communication adaptées, relatives notamment :

- à l'importance de la sûreté comme acteur de la vie sociale,
- aux mesures destinées à garantir la sécurité mise en place par les organismes internationaux,
- au rappel des règles de savoir-vivre dans l'espace aéroportuaire,

- aux conséquences des incivilités sur le déroulement des contrôles de sûreté
- aux sanctions encourues par les agresseurs des salariés des entreprises de sûreté

Cette communication peut être réalisée par l'utilisation de tous types de supports, et notamment les journaux internes d'entreprises, écrans d'aéroports, magazines compagnies, reportages vidéo/télévisuels...

3.2. La formation des salariés

Les interlocuteurs sociaux rappellent aux entreprises leur obligation en matière de formation professionnelle et insistent sur l'importance qui doit être accordée à la formation des salariés relevant de l'annexe VIII, aspect fondamental de la prévention et de la gestion des phénomènes d'agressions et d'incivilités.

Cette formation doit permettre aux agents en poste de faire face de façon adaptée aux situations de conflit rencontrées avec les personnes assujetties aux contrôles. Les membres de l'encadrement doivent, quant à eux, être en mesure de gérer eux-mêmes ces situations et d'apporter aux agents en poste le soutien et l'accompagnement issus des dispositions du présent accord.

3.2.1 formation initiale

La formation initiale des agents de sûreté aérienne et aéroportuaire (titre valant aptitude préalable à l'embauche) doit préparer les futurs salariés à la gestion des conflits. Cette formation doit permettre aux salariés de comprendre les types et les principaux mécanismes de conflit, et d'acquérir une méthodologie précise pour sortir des situations conflictuelles en fonction de leur degré d'avancement et du type de personnalité avec lequel elles interviennent.

3.2.2. Formation continue, recyclage

La formation continue et le recyclage périodique des agents de sûreté aérienne et aéroportuaire doivent permettre de maintenir et approfondir les connaissances de la gestion des conflits des agents en poste, notamment par une mise en commun de l'expérience acquise sur le terrain par ces derniers.

Cette formation doit également permettre de dispenser aux agents qui, du fait de leur ancienneté, ne seraient pas détenteurs du titre valant aptitude préalable à l'embauche, une maîtrise équivalente de ces techniques.

3.2.3. Personnel d'encadrement

Les membres de l'encadrement doivent recevoir une formation adaptée leur permettant :

- d'être en mesure de gérer eux-mêmes les situations de conflit avec les personnes assujetties aux contrôles
- d'apporter aux agents en poste le soutien et l'accompagnement issus des dispositions du présent accord.

Article 4 : les mesures d'accompagnement en cas d'agression en situation de travail

Lorsqu'un salarié exerçant une mission de sûreté aérienne ou aéroportuaire se plaint d'une agression à l'occasion de l'exercice de ses missions, il est fait application de la procédure chronologique suivante :

a. L'usager et le salarié sont invités à patienter séparément dans le périmètre du lieu du litige. En cas d'agression physique, ou si l'usager refuse de se soumettre à cette mesure conservatoire, il sera fait appel aux services compétents de l'État.
b. Il est fait appel à un encadrant sensibilisé à la procédure. Celui-ci devra appartenir au minimum à l'échelon chef d'équipe. En absence de chef d'équipe, il est fait appel à l'encadrant en fonction. Il doit être déchargé sans délai de ses autres missions pendant le temps qu'il consacre à cette intervention.
c. L'encadrant s'attache, dans la mesure du possible, à apaiser la situation et à créer les conditions propices à la conduite de l'enquête. Dans le cas où, malgré tout, la situation ne devient plus contrôlable, il fait appel aux Services Compétents de l'État par tous les moyens prévus à cet effet.
d. Les circonstances de l'événement survenu sont formalisées par écrit, sans considération des aspects commerciaux, sur le modèle fourni en annexe au présent accord.
    - Le salarié consigne les circonstances de l'événement survenu sur la partie du rapport destinée à cet effet.
    - L'encadrant mobilisé consigne l'ensemble des éléments contradictoires qu'il a recueillis (faits, témoignages, déclarations de l'usager)
e. À sa demande, l'agent de sûreté est accompagné par un représentant de la société pour procéder au dépôt d'une plainte.
f. Dans les cas les plus graves, notamment en présence d'une agression physique de nature à engendrer un traumatisme psychique, le salarié pourra demander à l'encadrant mobilisé à être mis en relation téléphonique avec une cellule d'écoute psychologique composée de psychologues qualifiés.

PT

Cette cellule procédera à la qualification du besoin d'assistance et proposera, le cas échéant, la mise en œuvre d'une rencontre avec le salarié, de type debriefing, en vue de limiter les conséquences traumatiques de l'agression subie.
Les absences justifiées par la mise en œuvre de cette procédure ne donneront lieu à aucune diminution de rémunération incluant toute prime.

Dans le cas où le parquet décide d'engager des poursuites pénales à la suite de la plainte déposée par le salarié, l'entreprise prend en charge l'ensemble des frais de procédure pour le compte de l'agent concerné. Elle choisit et mandate l'auxiliaire de justice chargé de représenter le salarié et peut en outre décider de se porter partie civile à l'action.
Le salarié reversera à l'entreprise les sommes qu'il aura éventuellement perçues au titre de l'article 475-1 du Code de procédure pénale, dans la limite des sommes exposées par l'entreprise.

<u>Article 5</u> : Suivi statistique, bilan et actions de prévention

5.1. Rôle du CHSCT

Le rôle et les missions du CHSCT (ou, à défaut, des délégués du personnel) placent cette instance au cœur du dispositif d'information, d'échanges et de concertation avec les salariés sur les questions de sécurité au sein de l'entreprise.

Cette institution intervient donc à trois niveaux :

- Le CHSCT est informé, au plus près des faits, de toute agression présentant un caractère de gravité significatif ou mettant en exergue une typologie de risque particulier, afin, le cas échéant, de pouvoir procéder à toute enquête sur le terrain, et d'étudier les moyens permettant d'en prévenir la répétition.
- Dans le cadre de son information trimestrielle, le CHSCT a communication de tous les rapports d'agression établis au cours du trimestre écoulé. Il est ainsi en mesure de procéder à l'analyse quantitative et qualitative de l'ensemble de ces phénomènes et de formuler toute recommandation inspirée par les constats réalisés.
- Le CHSCT est destinataire d'un bilan annuel consignant l'ensemble des agressions survenues au cours de l'exercice annuel écoulé, les classant par typologies et fournissant, en l'état des informations possédées à cette date par l'entreprise, le nombre de déclarations d'accidents du travail établies pour ce motif, le nombre de jours d'arrêt de travail enregistrés pour ce motif, le nombre de dépôts de plaintes réalisés ainsi que les suites données à celles-ci par le parquet.

  Ce bilan fondé sur les rapports d'agression de l'année N lui est fourni au cours du mois d'avril de l'année N+1, en vue de préparer sa réunion du deuxième

OK PT PG

trimestre. Au cours de cette réunion, le CHSCT débat avec le représentant de l'entreprise des tendances quantitatives et qualitatives observées, et formuler toute recommandation inspirée par les constats réalisés.

5.2. Rapport annuel de branche

Chaque année, une section dédiée du rapport annuel de branche sera consacrée à l'analyse des agressions survenues au cours de l'exercice annuel écoulé concernant les activités entrant dans le champ d'application du présent accord, en les classant par typologies et fournissant, en l'état des informations possédées à cette date par les entreprises répondantes, le nombre de déclarations d'accidents du travail établies pour ce motif, le nombre de jours d'arrêt de travail enregistrés pour ce motif, le nombre de dépôts de plaintes réalisés ainsi que les suites données à celles-ci par le parquet.

Article 6 : Durée de l'accord, révision et dénonciation

Le présent accord convention est conclu pour une durée indéterminée.

Conformément aux articles L2222-5 et L2261-7 du code du travail, il peut être révisé, en tout ou partie, sur demande d'une ou plusieurs organisations signataires, ou qui y ont adhéré conformément aux dispositions de l'article L. 2261-3 du code du travail. Toute demande de révision devra être notifiée à chacune des parties par lettre RAR et indiquer les dispositions à réviser ainsi que le texte proposé pour la modification.

Conformément aux articles L2222-6 et L2261-9 et suivants du code du travail, toute organisation syndicale signataire de la présente convention a la faculté de la dénoncer à tout moment, en tout ou partie, moyennant le respect d'un préavis de trois mois, en informant les autres signataires de cette dénonciation ainsi qu'en procédant aux formalités de dépôt en vigueur. Dans ce cas, le présent accord continuera de s'appliquer pendant une période d'une année courant à compter de la fin du préavis de dénonciation, période qui pourra être mise à profit pour négocier un accord de substitution ou, si la dénonciation émane d'une partie des organisation signataires, en réviser les modalités de mise en œuvre comme indiqué aux alinéas précédents du présent article.

OK

PG PT

Article 7 : Dérogations au présent accord

Les dispositions du présent accord constituant un socle conventionnel a minima, aucun accord de groupe, d'entreprise ni d'établissement ne pourra y déroger, si ce n'est dans un sens plus favorable apprécié au niveau de chaque dérogation à l'une de ces dispositions.

Article 8 : Dépôt et extension

Le présent accord fera l'objet des procédures de publicité et de dépôt prévues par l'article D2231-2 et suivants du code du travail.

Il fera l'objet d'une demande d'extension dans les conditions décrites à l'article L2261-24 du code du travail.

Article 9 : Prise d'effet

Les dispositions issues du présent accord prendront effet à compter du 1er jour du mois suivant la publication au journal officiel de l'arrêté d'extension.

Fait à Paris, le 30-11-2011

Fects FO
A Pain Boutelou

Patrick THOUVEREZ
SESA

Omar Kerrion
F.D. CFDT

Daniel PELLIER
SNEPS-CFTC

Patrice Jourdan UNSA FMPS

Fu NSP

ACCORD COLLECTIF RELATIF A LA PROCEDURE APPLICABLE AUX CAS D'AGRESSION EN SITUATION DE TRAVAIL **Annexe 1 – document de déclaration d'incident et d'enquête contradictoire.** LOGO et adresse entreprise - copie CHSCT	Page 1/4

Incident du ..... salarié(e) ..... N° de badge.....

Salarié concerné	Usager impliqué
NOM, Prénom : .... Qualification : ..... N° de badge : ..... Adresse (facultatif) :..... .... N° Téléphone (facultatif) :.....	NOM, Prénom : .... ☐ Passager N° Vol / dest : ..... N° siège : ..... ☐ Personnel navigant Nom de la compagnie : ..... N° de carte professionnelle : ..... ☐ Personnel aéroport Nom de la société : ..... N° de badge : ..... ☐ Autres : .....

Type d'incident : ☐ Agression verbale / incivilité ☐ Agression physique

heure de l'incident ..... lieu .....

Un appel aux Services Compétents de l'État a-t-il été nécessaire ? ☐ Oui ☐ Non

Le salarié présente-t-il des blessures apparentes ? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, y a-t-il eu intervention des secours ? ☐ Oui ☐ Non

Y a-t-il eu des témoins ? ☐ Oui ☐ Non

1) Nom/Prénom .....N° de vol et de siège (ou) N°de badge (ou) N° de carte professionnelle .....
2) Nom/Prénom .....N° de vol et de siège (ou) N°de badge (ou) N° de carte professionnelle .....
3) Nom/Prénom .....N° de vol et de siège (ou) N°de badge (ou) N° de carte professionnelle .....
4) Nom/Prénom .....N° de vol et de siège (ou) N°de badge (ou) N° de carte professionnelle .....
5) Nom/Prénom .....N° de vol et de siège (ou) N°de badge (ou) N° de carte professionnelle .....
6) Nom/Prénom .....N° de vol et de siège (ou) N°de badge (ou) N° de carte professionnelle .....
7) Nom/Prénom .....N° de vol et de siège (ou) N°de badge (ou) N° de carte professionnelle .....

Description de l'incident par le salarié

Signature du salarié

Document pouvant être produit en justice. Toute déclaration ou allégation inexacte ou mensongère est susceptible d'entraîner des poursuites civiles ou pénales à l'encontre de son auteur.

Éléments recueillis par l'encadrant (faits, témoignages, déclarations de l'usager)

Nom de l'encadrant..... Fonction ..... N° de Badge.....

Signature de l'encadrant

Le salarié décide-t-il de porter plainte ? ☐ Oui ☐ Non ☐ Se réserve le droit de le faire ultérieurement

Signatures des témoins (nom + signature)

PG

PT

Document pouvant être produit en justice. Toute déclaration ou allégation inexacte ou mensongère est susceptible d'entraîner des poursuites civiles ou pénales à l'encontre de son auteur.

NOM, Prénom.....

Complément d'information :

Document pouvant être produit en justice. Toute déclaration ou allégation inexacte ou mensongère est susceptible d'entraîner des poursuites civiles ou pénales à l'encontre de son auteur.