

# CHSCT extraordinaire du 17 décembre 2010 Bureau des entrées HFME

Présents : la direction, le médecin du travail, les cadres du BE, le responsable de la sécurité, CGT, CFDT, SUD et deux agents du BE.

Une présentation des faits par la direction: l'agression a eu lieu mardi 14 décembre, vers 15H, au guichet des encaissements. Un différent a eu lieu sur le paiement d'une facture. Le père s'est énervé, il a été insultant, a jeté le boîtier de carte vital sur l'agent et il était prêt à passer par-dessus le guichet quand un collègue du BE et intervenu pour le calmer. Il y avait un agent de sécurité dans le hall, il a vu à ce moment là qu'il y avait de l'agitation, mais c'était semble t'il, à la fin de l'altercation.



Le mercredi 15 : l'équipe refuse de reprendre le travail en exerçant son droit de retrait. La direction fait le point avec les agents leur demandant de reprendre le travail, sinon ils seront considérés comme grévistes. Une polémique est intervenue sur la définition du droit de retrait, la direction disant qu'il fallait un risque éminent mettant en danger l'agent. Pour elle, le risque était passé. De plus le fait de ne plus répondre à la demande sans que rien ne soit organisé, créé de l'insécurité. Et le rôle de la direction a été d'éviter de se retrouver dans cette situation en demandant aux agents de reprendre le travail.

Nous avons fait remarquer à la direction que le personnel n'avait pas apprécié cette demande, car le sentiment général était que la direction n'avait rien fait depuis la précédente agression. Et qu'il était bien légitime d'être en colère et de le montrer.

La direction a accepté que le droit de retrait soit reconnu pour la demi journée, mais pour les agents qui n'ont pas repris le travail cela sera retiré en heures et non sur le salaire ; les syndicats ont demandé que la journée soit entièrement payée, mais sans succès.

## Les conditions de réceptions d'appels d'urgences et mesures envisagées:

➤ En appuyant sur le bouton d'urgence, l'appel est transmis au poste central de sécurité de Cardio, quand la sécurité décroche, un message audio indique le lieu d'appel, il est répété 4 fois avant de raccrocher. Il y a quatre indicateurs de lieu : BE HFME, BE gynéco, BE urgence pédiatrique, BE pédiatrie. Le garde de Cardio avertit le service sécurité de l'HFME.

Dans le rapport transmis tout a fonctionné correctement. Il est demandé que l'on précise les niveaux des indicateurs de lieu, par exemple le premier n'est pas assez précis. Par contre il n'y a que deux gardes qui tournent sur HFME, il devrait y avoir une modification pour permettre le report des appels sur le D.E.C.T quand les gardes sont en tournée.

➤ Des caméras vidéo devraient-être installées dans le hall pour couvrir les quatre boxes et l'accueil.

➤ Des serrures pouvant se verrouiller de l'intérieur pour enlever la possibilité de pénétrer dans le box comme en gynéco, seront posées.

- La création de fenêtre coulissante entre les box, pour éviter l'isolement de l'agent dans son box. Il est fait remarquer qu'effectivement, être isolé, c'est un stress supplémentaire car cela donne plus de possibilité à quelqu'un énervé de se laisser aller.
- Des formations et prises en charges psychologiques

#### Rappel des modalités en cas d'agression :

- ❖ Déclaration d'accident du travail
- ❖ Faire un dépôt de plainte au commissariat, il est possible de se faire domicilier à l'hôpital pour éviter toute tentative de représailles. Il est indispensable de le faire, d'après la médecine du travail c'est un moyen de faire reconnaître l'agression et ça fait partie de la thérapie.
- ❖ La direction rencontre l'agressé, autre moyen de montrer l'importance qu'elle porte à ces incidents.

#### Les conditions de travail :

- ✓ En ce qui concerne les effectifs la direction a tout de suite dit qu'elle faisait le maximum pour ce secteur et qu'elle ne pensait pas que le problème était là ! Pourtant une des cadres a fait remarquer que les bureaux des cadres à Neuro et Cardio sont proches des guichets et que dès qu'elles entendent de l'agressivité de la part de consultants elles interviennent et que cela aide à calmer le jeu. Donc une présence a toujours un effet dissuasif.



La direction reconnaît la pression psychologique qui peut résulter du stress des patients, mais aussi des conditions de travail :

- ✓ Chaud, froid glacial comme en ce moment à cause des courants d'air. La conception du hall rend difficile d'y remédier. Mais la direction se dit consciente du problème. Déjà des aménagements ont été faits dans la zone de l'imagerie, ce qui a coûté 300 000€ Cela semble être aussi un frein aux rénovations !
- ✓ Le matériel : Le matériel tombe régulièrement en panne. les scanners trop lents, les imprimantes, les bornes, le logiciel qui se bloque, etc ...Il est abordé le fait, que demander beaucoup de papiers aux patients, génère aussi de l'agressivité, et encore plus quand cela prend du temps. Il paraît que lorsque la direction parle en réunion de direction à la DG, des difficultés dues à la déficience du matériel, elle n'est pas écoutée.

Il a été demandé à la direction de mettre en place une commission avec la participation d'agents pour voir les améliorations à faire pour assurer la sécurité du personnel.

IL serait bien qu'en janvier nous fassions une réunion de toute l'équipe en inter syndicale, afin de voir les revendications et comment les faire aboutir.