



Groupe de travail « événements graves » Formation Spécialisée du CSAM Jeudi 29 juin 2023

Ce premier groupe de travail de la formation spécialisée du CSAM, intitulé « événements graves », avait pour objet de traiter des points suivants :

- Sécurité des agents
- Projet de guide relatif à la gestion des événements graves
- Circulaire de recueil et de traitement des signalements
- Dispositif de soutien psychologique

↳ La sécurité des agents

Monsieur Brice CANTIN, Secrétaire général adjoint précise que c'est un point important dont les directions du ministère se sont largement emparées. Il s'agit de clarifier ce qui relève du seul niveau directionnel et d'échanger sur les mesures pertinentes à mutualiser au niveau ministériel.

Les actions complémentaires ministérielles envisagées :

- La mise en place d'un dispositif efficace pour une « tolérance zéro » contre tout acte d'agression ou d'incivilité envers un agent public.
- La diffusion d'une instruction ministérielle récapitulative, accompagnée de fiches réflexes (procédure de signalement, protection fonctionnelle...), rappelant aux directions la nécessité de mettre en place ce dispositif dans chaque service pour une application homogène (notamment en termes de protection fonctionnelle). Il ne doit pas exister d'autocensure. Chaque fait doit appeler une suite.
- Le lancement d'une campagne de communication utile et pédagogique, visant à mieux informer les agents sur leurs droits et à rappeler aux usagers leurs obligations et les sanctions encourues en cas d'infraction.
- La programmation d'actions de prévention telles que la formation, avec l'appui de l'IGPDE, et la sensibilisation sur les risques liés à l'usage des réseaux sociaux. Le problème, pour les actions de formation, repose dans la grande diversité des situations et de trouver le moment le plus adapté (formation initiale, changement de poste) pour les dispenser.

- La dotation d'un système d'alarme individuelle pour certains agents.
- L'accompagnement et le soutien psychologique par des psychologues cliniciens ou des psychologues du travail à l'attention des agents et encadrants exposés.
- Le déploiement d'un outil informatique de recensement des signalements permettant de tracer les signalements externes. L'application en cours de développement à la DGFIP pourrait être retenue.

L'administration indique qu'il est nécessaire d'anticiper les faits pour éviter qu'ils ne se produisent. Cela implique une analyse du travail, des process de travail et de l'exercice concret des missions.

C'est une analyse qui relève du concret, il faut donc qu'elle soit menée au niveau directionnel en s'appuyant sur les outils existants, en rappelant leur utilité : DUERP, fiches de signalement...

À cet égard, l'alliance UNSA et CFE-CGC, dans sa déclaration liminaire avait constaté que si chaque direction de notre ministère disposait bien d'un dispositif, celui-ci était passé au second plan, faute d'avoir fait l'objet d'un rappel régulier.

Nos Fédérations UNSA et CFE-CGC ont souligné que les personnels du ministère, agents comme encadrants, demandent avant tout à exercer leur missions en sécurité et surtout à être reconnus et soutenus. Pour garantir cette « tolérance zéro » nous avons donc demandé des indicateurs miroirs : à chaque fait remonté doit correspondre une action entreprise avec information de l'agent des suites données.

↳ La circulaire de recueil et de traitements des signalements

Il existe deux sortes de signalements : les signalements externes, via la saisine de la cellule de signalement ministérielle (Allodiscrim), et les signalements internes par la transmission de la fiche de signalement dédiée.

Concernant Allodiscrim, les fédérations UNSA et CFE-CGC ont souligné les difficultés pour accéder à la plateforme de signalement. Sur le site Ulysse de la DGFIP, il faut 4 clics pour y accéder et le chemin pour y parvenir n'est pas intuitif. Cette plateforme était d'ailleurs largement méconnue des agents. La visibilité d'un tel dispositif est indispensable si l'on veut que les agents y recourent. Il faut donc le placer en page d'accueil des sites directionnels.

Après la présentation du bilan de la cellule de signalement ministérielle Allodiscrim par son Président, Max MAMOU, l'administration a indiqué que le marché avec ce prestataire externe arrivant à son terme le 31 août prochain, un nouveau contrat a été conclu avec le prestataire QUALISOCIAL (signature du contrat en cours de finalisation).

Dans le cahier des charges de son appel d'offre l'administration avait posé comme condition la remontée des saisines par le prestataire afin de procéder à l'analyse des problèmes. Les référents diversité et la DDEP seront associés en amont pour affiner cette analyse. C'est la raison pour laquelle le prestataire Allodiscrim n'a pas souhaité candidater à ce nouveau marché, ses outils actuels ne permettant pas cette remontée.

La cellule mise en place à compter du 1^{er} septembre par Qualisocial pourra être contactée 7/7 jours et 24/24 heures via une plate-forme, un QR Code, ou par téléphone. Elle pourra être saisie par les victimes ou les témoins d'actes de discrimination, d'agissements sexistes

ou sexuels, de harcèlement sexuel, de violences sexistes et sexuelles et par les encadrants qui voudraient obtenir un conseil managérial sans passer par leur hiérarchie.

Précision : le harcèlement moral ne relève pas de la compétence de la cellule de signalement externe mais des dispositifs de signalement interne.

À la différence d'Allodiscrim, dont les interlocuteurs étaient tous des avocats (appréciation de la situation uniquement au regard du droit), Qualisocial proposera une approche plus psychologique, l'objectif étant de libérer la parole en plus de délivrer des conseils juridiques.

Suite à notre demande, l'Administration a précisé que Qualisocial était partenaire des Ministères sociaux et de la Métropole de Lyon.

L'administration va recommander aux directions de présenter la circulaire, son annexe et le dépliant « Signaler et Agir » aux différentes formations spécialisées de leur périmètre.

La circulaire sera diffusée début septembre pour éviter toute confusion sur le prestataire externe à contacter.

Pour nos fédérations, signaler c'est bien, mais la question est de savoir ce qu'on fait de ces signalements ? Nous avons donc réitéré notre demande que les fiches de signalement soient transmises au fil de l'eau aux formations spécialisées, même locales.

→ **Le dispositif de soutien psychologique**

Ce soutien repose sur un projet de convention ministérielle avec des professionnels de la santé au travail : psychologues cliniciens et psychologues du travail.

Le recours au psychologue clinicien s'effectuera dans le cadre d'événements graves ou dans le cadre d'autres besoins individuels identifiés. Cela couvre donc des besoins personnels qui peuvent aussi concerner des sujets non directement liés au milieu du travail, dans la limite de 5 consultations annuelles par agent. Ces interventions seront prises sur le budget de l'action sociale locale (CDAS).

L'aide d'un psychologue clinicien est primordiale en cas d'événements graves car ils sont formés aux psycho-traumatismes. En effet, un syndrome post traumatique (SPT) peut tout à fait survenir plusieurs jours ou semaines après un événement traumatisant.

Des précisions apportées par le médecin coordinateur du ministère, il découle que tout agent victime ou témoin direct d'un événement grave doit absolument remplir une déclaration d'accident de service pour se prémunir de la survenue ultérieure d'un SPT. Le parcours de soins relève alors de l'assurance maladie, comme pour tout accident du travail.

L'avis d'un psychologue du travail sera requis pour des questions de santé au travail, bien-être et qualité de vie au travail et pour prévenir et traiter les risques psychosociaux (RPS). Cela couvre donc les problèmes liés au milieu du travail, au niveau des collectifs. Leurs interventions seront prises sur les crédits SSCT de la FS.

Les médecins du travail ont besoin d'expertise pour accompagner un agent en souffrance, d'où la nécessité de l'avis d'un psychologue du travail. C'est le même principe pour les problèmes au niveau des collectifs de travail.

De fait, une équipe médicale étoffée - médecins du travail assistés de psychologues du travail - permettra une approche plus globale du maintien au travail et du maintien dans l'emploi des personnels en situation de handicap.

Le but de la convention ministérielle est de couvrir l'ensemble des besoins de façon homogène sur l'ensemble du territoire.

Concernant le calendrier, l'appel d'offre devant être lancé prochainement, le sujet sera revu lors de la séance de la formation spécialisée ministérielle de la rentrée pour une mise en place début 2024.

→ **Le projet de guide de gestion des événements graves**

Faute de temps, ce point n'a pas pu faire l'objet d'échanges approfondis.

Les fédérations UNSA et CFE-CGC ont souligné la qualité du projet de guide « Accompagner un événement grave dans le milieu professionnel » présenté par le Secrétariat général. Il s'inspire de guide existant déjà dans d'autres administrations.

Ce guide s'adresse en premier lieu aux directeurs, aux SRH, aux assistants de prévention, au réseau de la médecine du travail, au réseau des assistants de service social et aux ISST.

Il présente les conséquences d'un événement grave dans le milieu professionnel et le schéma général du protocole « conduite à tenir en cas d'événement grave » (mesures d'anticipation, mesures immédiates, mesures post immédiate et moyen terme). Il évoque également les interventions possibles quand un événement grave se produit dans le champ de la vie privée d'un agent.

Le guide comprend 2 fiches pratique, l'une sur les cellules d'urgence médico-psychologique (quand et comment les saisir) et l'autre sur l'annonce d'un événement grave (pourquoi, quand, qui, à qui, comment, le contenu).

L'administration a proposé aux organisations syndicales d'échanger par écrit sur les modifications qu'elles souhaitent voir apporter au guide. L'objectif est que ce guide soit diffusé début septembre.

Nos fédérations UNSA et CFE-CGC vont proposer quelques amendements et notamment le caractère automatique d'une enquête de la FS en cas d'événement grave (le texte soumet la réalisation de l'enquête à l'approbation de l'autorité concernée par la demande d'enquête).

