

ANTICIPER LES AGRESSIONS

FACE À L'AUGMENTATION DES AGRESSIONS DONT SONT DE PLUS EN PLUS VICTIMES LES ENQUÊTEURS, LA MISE EN PLACE D'UN PLAN D'ACTION DE PRÉVENTION DES AGRESSIONS A ÉTÉ DISCUTÉE AVEC LES ÉLUS LE 11 MARS LORS DU GT DU CHSCT SPÉCIAL ENQUÊTEURS.

LE CONTEXTE

Au travers des divers témoignages directement rapportés et des dépôts consignés dans le registre santé et sécurité au travail (RSST), les enquêteurs font de plus en plus face à des agressions de tout type.

- quatre agressions ont donné lieu à la rédaction d'une fiche "événement grave" en 2019,
- une vingtaine de demandes de droit de retrait ont donné lieu à des observations déposées dans le RSST.

Cette problématique est cependant ressentie de façon de plus en plus douloureuse par les enquêteurs qui sont en majorité des enquêtrices, notamment quand on y ajoute les atteintes à caractère sexuel.

En concertation avec les représentants du personnel, la Direction a décidé de mettre en place un plan de prévention qui se décline suivant 4 axes.



COMPTE RENDU
DU GROUPE
DE TRAVAIL
CHSCT-S DU 11
MARS 2020

INTÉGRATION DES FICHES DE SIGNALEMENT D'AGRESSION AU RSST

Suite aux maintes demandes déjà formulées par les représentants siégeant au CHSCT S pour les enquêteurs et au CTR-HSCT pour les agents de bureau ([voir notre article](#)), il est enfin possible à tous les agents de rédiger des fiches de signalement d'agression au sens large. Cette fiche suit le modèle préconisé par la DGFIP. Elle est accessible à chaque agent depuis son poste informatique et via le RSST ad hoc, aujourd'hui dématérialisé.

Le rédacteur peut être la victime elle-même. Il peut cependant aussi être l'agent de prévention (AP), un témoin, un aidant, etc. Le consentement de dépôt de signalement de la victime est demandé si celle-ci est en incapacité de rédiger elle-même.

Le remplissage de la fiche est facilité et guidé par l'aide en ligne.

Une fois validée, cette fiche est ensuite transmise à l'administration, à l'AP, au conseiller de prévention (CP) du CHSCT, au chef de service et à l'intéressé lui-même.

Au niveau local, l'AP est chargé d'en informer l'inspecteur santé et sécurité au travail (ISST), le médecin de prévention et le CHSCT local.

Au niveau national, le CP du CHSCT est chargé d'en informer l'ISST référent national, le médecin de prévention référent national et les membres du CHSCT S.

Chaque situation étant spécifique, la Direction explique qu'il n'y a pas de démarche type, mais que les actions qui s'ensuivent peuvent être différentes selon le cas : ce peut être une enquête interne, une prise de mesures particulières, des poursuites disciplinaires ou en justice via un signalement auprès du procureur de la République, etc., voire une combinaison de plusieurs ces points.

La CFDT accueille favorablement cette initiative, réclamée par elle-même depuis longtemps.

Elle demande que ces fiches ne restent pas lettre morte, perdues dans un tiroir, mais que des actions et des mesures concrètes qui suivent une déclaration soient rapidement prises.

Elle demande également que les représentants du personnel en soient tous régulièrement informés et que des statistiques soient présentées et discutées.

Sans en constituer pour autant une obligation, une fiche de signalement peut être doublée par un dépôt d'observations dans le RSST ad hoc.

La Direction informe que pour les enquêteurs, cette fiche sera disponible dès avril 2020 dans la nouvelle version du RSST enquêteurs. Elle sera améliorée dans le temps avec l'expérience acquise. Une information sera dispensée à l'ensemble des acteurs concernés et au réseau, et incluse dans les formations à venir.

La CFDT souhaite obtenir des informations sur la rédaction de la lettre de courtoisie que l'Insee envisage d'adresser à tout enquêté ayant eu un langage ou une attitude inappropriés face à un enquêteur.

Cette dernière serait en cours de rédaction.

Nous demandons qu'elle soit présentée aux membres du CHSCT-S. Nous souhaitons également que l'enquêteur victime soit informé de l'envoi de cette lettre à l'individu indélicat.

RÉALISATION D'UNE SÉRIE DE VIDÉOS "PAROLES DE PRÉVENTION" SUR LE THÈME DES AGRESSIONS

Suite au CHSCT S du 7 novembre 2019, la Direction Santé, Sécurité et Conditions de Travail (DSSCT) de l'Insee a réalisé, en collaboration avec un prestataire professionnel externe, une vidéo de prévention. Un groupe de conception constitué d'une dizaine de membres du CHSCT a travaillé sur les différents scénarios possibles proposés par la Direction.

Le but de ces vidéos est de sensibiliser les enquêteurs sur la conduite à tenir en cas d'agression et sur les dispositifs de prévention et d'accompagnement mis en place par le CHSCT S.

Les principales problématiques retenues à aborder dans les vidéos de prévention comprennent :

- les risques d'agressions,
- les menaces par téléphone,
- le sentiment d'insécurité,
- la tentative de vol,
- le surmenage,
- les problèmes matériels.

Le groupe de conception suggère de valoriser au maximum les vidéos de prévention en les diffusant à toutes les occasions possibles, lors

- de la réunion générale des enquêteurs (RGE),
- de réunions locales d'enquêteurs,
- de la formation des nouveaux enquêteurs.

Elles doivent également être consultables via un lien vers un serveur accessible depuis un smartphone ou un ordinateur.

Il a été retenu de faire plusieurs petites vidéos, sous forme d'une collection, plus faciles à diffuser et plus rapides à regarder, plutôt qu'une seule.

Une 1ère vidéo sur les risques d'agressions a déjà été tournée. Elle a été présentée à tous les participants du CHSCT lors de ce groupe de travail.

Il est prévu qu'elle soit mise à disposition des enquêteurs au cours du 2^e trimestre 2020, comme le sont déjà les vidéos de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS). Elle sera présentée lors des prochaines réunions locales d'enquêteurs.

Le projet devrait se poursuivre par d'autres tournages sur les autres points retenus.

NOUVELLE FORMATION PRÉVENTION DES AGRESSIONS INSPIRÉE DE CELLE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Dans le cadre du CHSCT S, l'Insee souhaite proposer à tous les enquêteurs, DOM compris, une formation prévention des agressions. Les échanges au sein de cette instance et l'expérience ont conduit à s'inspirer des formations destinées aux travailleurs sociaux proposées par la Croix-Rouge.

LES ATTENTES

Il s'agit d'une formation plus complète qu'une simple sensibilisation, qui pourrait s'étaler dans le temps pour être conciliable avec les contraintes du calendrier des enquêtes.

Cette nouvelle formation est destinée à remplacer la formation classique qui n'a pas donné satisfaction et doit, pour être plus efficace, être mieux adaptée à la réalité du terrain.

Il faut également qu'elle réponde à l'attente de certains enquêteurs, savoir se défendre en négociant, afin de se protéger de son agresseur.

LES OBJECTIFS

- Priorité est donnée à la protection et d'éviter avant tout de provoquer ou d'aggraver une situation de danger,
- Les techniques de défense doivent être verbales et se limiter à quelques gestes de dégagement. Il ne faut pas rentrer dans le piège de l'agresseur qui n'attend que la confrontation physique,
- Il faut aider les enquêteurs à savoir identifier les signes annonciateurs du danger, et réagir de façon adaptée en tenant compte de leur situation de travailleur isolé,
- Les situations rencontrées sont très variables, et dépendent de l'expérience vécue par le ménage enquêté, y compris sur le plan médical lorsque des personnes souffrent de pathologies psychiatriques,
- Il faut connaître un minimum ces situations afin d'adapter son comportement et sa façon de s'exprimer.

LES MODALITÉS ATTENDUES

- Cette nouvelle formation ne peut pas être simplement une formation « catalogue » comme celles qui ont déjà été organisées, et qui n'ont pas su répondre aux attentes,
- Elle tient compte de la situation très spécifique des enquêteurs qui pénètrent dans le domicile de personnes inconnues, ce qui peut être perçu comme une intrusion,
- elle permet d'adopter la bonne attitude, les bons gestes,
- elle s'inscrit dans la durée pour entretenir les bons acquis et tenir compte des nouvelles expériences vécues par les enquêteurs tout au long de leur parcours.

Les premières sessions de formation test devraient avoir lieu au cours du 2^e semestre 2020 pour ensuite être étendues et mises à disposition de l'ensemble des enquêteurs.

La CFDT demande que cette formation soit rendue obligatoire à tous les enquêteurs, et dès la formation initiale pour les nouveaux entrant dans le réseau.

MISE À JOUR DU MÉMENTO ENQUÊTEURS

La future version du memento enquêteurs ([lien intranet vers la version actuellement disponible](#)), actuellement en cours de mise à jour, inclura deux fiches qui préciseront, d'une part les modalités d'exercice du droit de retrait, et d'autre part la conduite à tenir en cas d'agression.

Les nouvelles fiches intégrées au memento seront mises à disposition de l'ensemble des enquêteurs au 2^e trimestre 2020.

Un livret de cas pratiques élaboré à partir de l'étude de cas réels complètera le memento et sera valorisé dans le cadre des ateliers d'échanges de pratiques et des futures formations de prévention.

Les représentants considèrent qu'il serait judicieux de regrouper les informations dans un même document à destination des DEM et des enquêteurs

La CFDT demande que ce nouveau memento se présente sous la forme plus flexible d'un classeur dans lequel une ou plusieurs pages pourraient être modifiées en fonction des mises à jour successives. Cela représente, certes, un coût immédiat, mais serait profitable à terme.



VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES AU TRAVAIL (VSST)

Dans le cadre de la lutte contre les violences sexistes et sexuelles au travail, la CFDT vous accompagne si vous êtes victime d'agression en situation de travail.

Votre environnement de travail comprend le terrain : rue, parties communes d'immeubles, domicile de l'enquêté, mairie, etc., mais également au sein de votre établissement lors de formations, réunions, etc.

Femme, homme, nous pouvons à tout moment être victimes par téléphone, par écrit, en visuel, de vive voix, d'agression à caractère sexiste ou sexuel de la part de collègues tant gestionnaires qu'enquêteurs, supérieurs, enquêtés ou n'importe quel autre individu.

Un plan de lutte sera prochainement mis en œuvre à l'Insee.

En raison de la crise sanitaire le calendrier des dates annoncées est suspendu.

VOS REPRÉSENTANTS CFDT À CE CHSCT

Valérie Villacres

DR 86, tel 0663305754

Thanh NGuyen-Tu,
DR PACA

Isabelle Dessagne,
DR 21

Stéphane Dupin,
DR ARA