

TENSIONS INTERPERSONNELLES UNE PRÉVENTION À AMÉLIORER

LORS DU GROUPE DE TRAVAIL DU 9 FÉVRIER DÉDIÉ À LA PRÉVENTION ET À LA GESTION DES TENSIONS INTERPERSONNELLES ET DES AGRESSIONS, LA CFDT A RAPPELÉ QUE SON ATTENTE PRINCIPALE EST L'AMÉLIORATION DE LA PRÉVENTION ET DE LA PRISE EN CHARGE DES TENSIONS INTERPERSONNELLES.

OBJECTIFS PARTAGÉS DU GT

Le constat des difficultés à échanger entre les organisations Syndicales et la Direction sur les situations d'agressions et de violences lors des réunions sur le plan égalité Femmes Hommes et Hygiène Sécurité et Condition de Travail, ont amené la Direction à programmer un groupe de travail spécialement dédié à ce sujet.

L'objectif principal de ces échanges est une mise à niveau des connaissances sur la terminologie à utiliser dans les différentes situations relevant d'agressions ou de tensions interpersonnelles.

Ainsi, le document produit pour les échanges présente les aspects juridiques et administratifs relatifs à chaque situation, les aspects psychologiques de l'enchaînement des actes, les outils ou ressources disponibles, les différentes actions mises en place par la Direction et enfin les fiches de procédure.

L'objectif qui en découle est l'amélioration de la prévention et de la gestion de ces situations.

L'attente principale de la CFDT est l'amélioration de la prévention et la prise en charge de ces situations. Trop souvent les procédures et ressources disponibles ne sont pas connues des agents et des encadrants.

Il sera donc nécessaire de diffuser largement la note rassemblant tous ces éléments pour mettre l'ensemble de l'encadrement et des agents au même niveau de connaissances. De plus, une place plus visible devra lui être accordée également sur l'intranet.

UNE DÉTECTION DÉCEVANTE

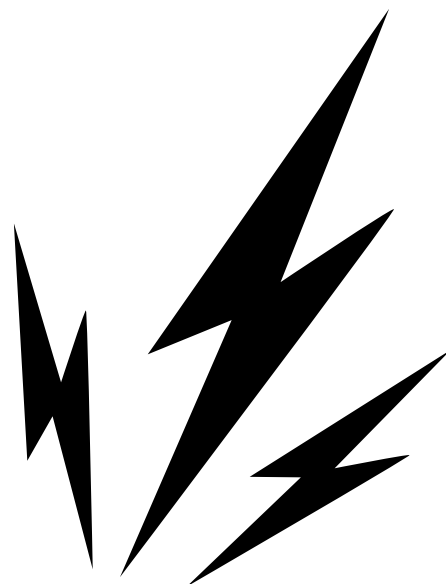
Le dispositif de détection des tensions interpersonnelles et des agressions s'appuie principalement sur les signalements via le registre santé sécurité au travail (RSST) et l'encadrement.

Pour la CFDT, d'une part le RSST n'est pas suffisamment reconnu comme étant un moyen de signaler ce genre de problème en raison de l'anonymat exigé. D'autre part, trop de choses reposent sur l'encadrement de proximité. Comment détecter "les signaux faibles", comme indiqué dans le document, en particulier en période de télétravail et comment les gérer ?

Pour la CFDT, de nombreux signaux faibles, voire forts, apparaissent déjà avec le protocole d'évaluation des risques professionnels. Il devrait clairement être inséré dans le dispositif de prévention.



Compte rendu
du groupe de
travail du 9
février 2021



UNE THÉORIE SUR LES TENSIONS INTERPERSONNELLES INCOMPLÈTE

Le document présente le schéma d'évolution des troubles psychosociaux dans le temps, ainsi qu'un tableau des indicateurs dans le champ de la santé.

La CFDT souligne l'utilité et la qualité des deux éléments. Ils répondent en partie à notre attente de pouvoir identifier les responsabilités, les outils et les ressources par tous pour stopper la réaction en chaîne dès la première bulle.

Pour cela, il serait nécessaire d'ajouter le schéma « savoir entendre les signaux faibles pour disposer de possibilités d'agir » présenté en séminaire par la psychologue du travail et d'y adjoindre les acteurs à solliciter et la mise en place des moyens et ressources.

Il est également indispensable d'ajouter dans la note la théorie du triangle auteur des violences-victimes des violences-sauveur.

La CFDT rappelle que chaque situation de tensions doit être expertisée pour identifier le rôle de chacun à l'instant T et voir si le triangle n'a pas tourné plusieurs fois. Pour caricaturer, il y a rarement un « méchant », un « gentil » et un « shérif ».

UNE PRISE EN CHARGE DÉCEVANTE

Plusieurs outils et ressources humaines sont disponibles dans le cadre de la résolution des tensions interpersonnelles et des agressions.

Au-delà des sanctions disciplinaires et pénales, la Direction peut mettre en place un protocole de médiation ou d'accompagnement des agents ou des collectifs. Cela ne peut se faire que par une personne neutre par rapport à la situation identifiée et compétente sur les aspects « psychologie du travail ». Ce peut être la psychologue de l'Insee, les services sociaux, une psychologue externe, un service de médiation, un service de coaching pour les agents ou les managers.

La CFDT a alerté à de nombreuses reprises la Direction de tensions au sein de collectifs mais également de la dégradation de la santé d'agents. La prévention et la gestion en a été quasiment toujours été décevante, aucun des dispositifs existants n'a été utilisé :

- Soit la situation a été mise sous le tapis, en pensant que le problème disparaîtra tout seul,
- Soit l'un ou les protagonistes ont été changés de bureau ou de service, avec parfois des promotions dans la foulée,
- Soit la faute a été mise sur l'agent en souffrance s'étant signalé comme victime (enterrant par la même les réclamations).

Pour la CFDT, déplacer la victime ou attendre son départ, ne règle pas les tensions au sein d'une division, surtout si celles-ci sont devenues culturelles. Et la promotion de l'auteur des violences peut donner l'impression aux yeux des agents au courant des faits que la Direction cautionne.

La CFDT est satisfaite que la Direction reconnaisse que laisser le temps filer, ne peut qu'aggraver les tensions.

Avec la crise sanitaire, les agents se voient moins, ce qui masque les tensions ou conflits interpersonnelles existants. Mais la CFDT alerte la Direction sur le retour. Le mal-être des personnes est très important, à tous les niveaux. La reprise de contacts risque d'être compliquée et d'accentuer les conflits surtout si ces agents sont amenés à travailler ensemble. Nous demandons que la direction anticipe le retour des agents au bureau afin de soulager les craintes des agents mal à l'aise au sein du collectif de travail. La CFDT s'inquiète qu'un retard de prise en charge entraîne des refus d'entrer dans les dispositifs possibles. Dans ce cas, que se passe-t-il ?

La Direction rappelle que le déplacement d'office d'un agent est une sanction examinée en CAP.

La Direction est également consciente du mal être d'une partie des agents dû à l'isolement. La psychologue précise que le dispositif d'accompagnement des agents repose sur un protocole d'accord des différentes parties afin de poursuivre le travail ensemble. Cela ne fonctionne que si le conflit n'est pas « politique ». Si le dispositif n'aboutit pas, une séparation sera proposée.

Pour la CFDT, cette dernière réponse nous conforte dans le fait que trop souvent l'un ou les protagonistes sont amenés à changer de cadre de travail contre leur volonté.

Pour le prochain groupe de travail sur le sujet, la note sur les tensions interpersonnelles et agressions sera modifiée pour tenir compte des différentes interventions.

POUR ALLER PLUS LOIN

Retrouvez les [documents de travail](#) sur l'intranet de l'Insee

VOS REPRÉSENTANTS CFDT A CE GROUPE DE TRAVAIL

Nathalie Bailly,
Secrétaire générale,
06 26 84 65 14

Nadine Lhuillier
Valérie Villacres
Thanh Nguyen Tu