

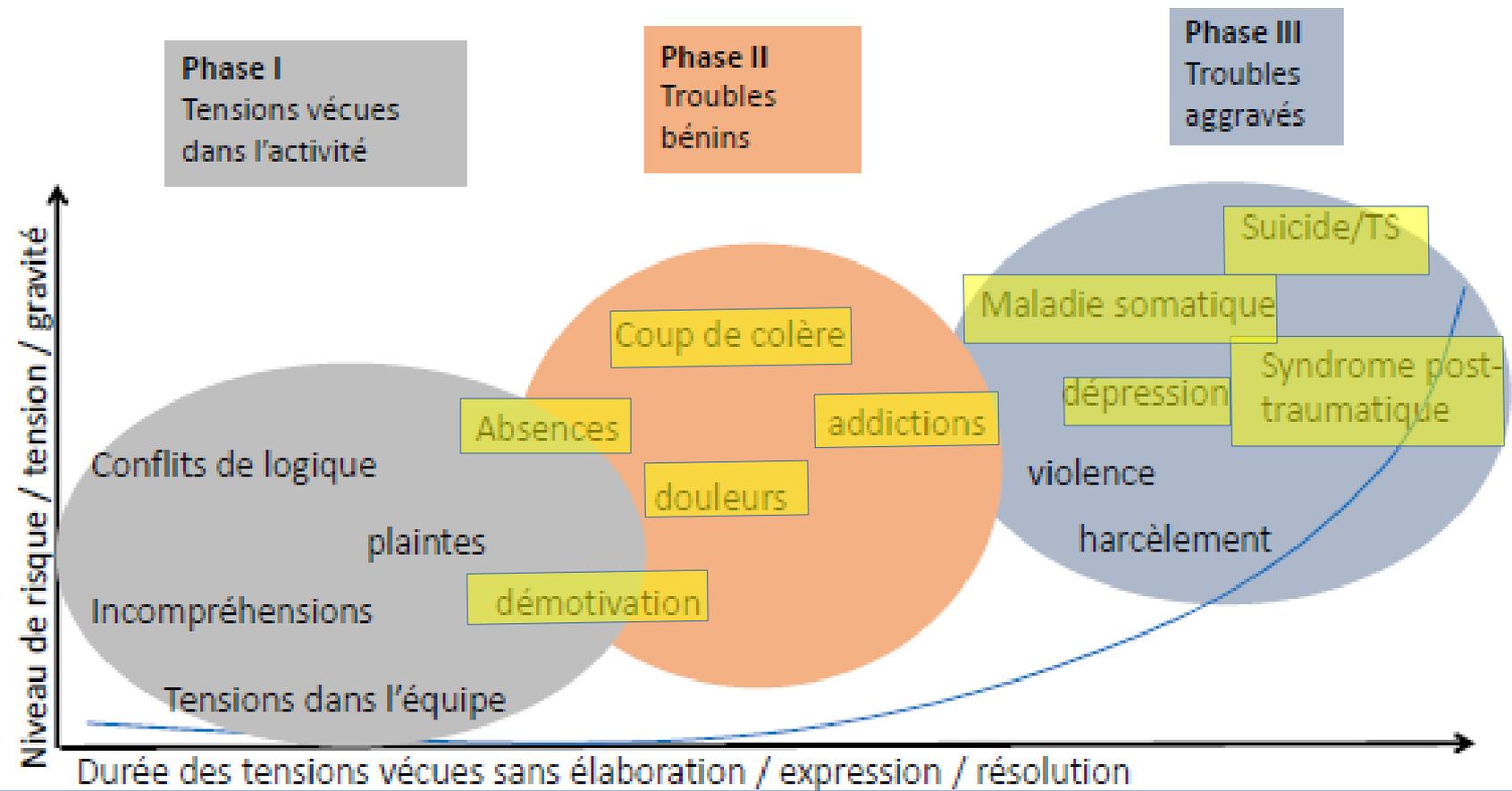
Comment sortir d'une situation difficile ?

- Détecter une situation difficile
- Les actions possibles et les acteurs à solliciter

1- De quoi parle-t on ? Identifier une situation

Un processus progressif de dégradation :

L'apparition de troubles psychosociaux (effet de bascule) prend du sens dans une histoire



1- De quoi parle-t on ? Identifier une situation

Quels indicateurs dans le champs de la santé des individus ?

Phase I Tensions vécues dans l'activité	Phase II Troubles bénins	Phase III Troubles aggravés	individuels	Collectif/relationnel
<ul style="list-style-type: none">- Conflits interpersonnels isolés- Actes malveillants isolés- Coups de colère isolés- Troubles cognitifs mineurs- Troubles du sommeil sporadiques...	<ul style="list-style-type: none">- Plaintes répétées- Tensions permanentes dans l'équipe- Problèmes de communication/ incompréhension- Actes ou expressions d'agressivité isolés- Absence fréquente- Multiplication d'accidents bénins- Démotivation- Demande de mutation...	→ Psychopathologiques	<ul style="list-style-type: none">- Epuisement professionnel- Syndrome posttraumatique- Dépression- Troubles du sommeil (insomnie, cauchemars)- Troubles cognitifs (confusion mentale...)- régression du raisonnement,- désorientation temporo-spatiale...)	<ul style="list-style-type: none">- Dérive des stratégies collectives de défense vers:- Dérapages éthiques- Conduites dangereuses (prise de risque «délibérée»)- Pratiques de discrimination/ exclusion du collectif
		→ Somatiques	<ul style="list-style-type: none">-TMS- Maladies cardiovasculaires- <i>Karôshi</i> (mort subite au travail)	Survenue simultanée de troubles somatiques au sein d'une même équipe)
		→ Du comportement	<ul style="list-style-type: none">- Hyperactivité- Alcoolisme- Autres addictions (dont automédication)- Suicide	<ul style="list-style-type: none">- Harcèlement moral- Harcèlement sexuel- Violence contre l'environnement de travail- Violence contre autrui

Quelles situations ?

Vous-même ou un collègue vivez une situation difficile caractérisée par :

- Des **tensions interpersonnelles** : incompréhensions, injonctions contradictoires, conflits de valeurs, pressions, hypersollicitation, isolement, etc
- Des **agressions et autres comportements délictuels** (non exhaustif)
 - **agression verbale** : injures, diffamation, menaces
 - **agression physique**: coup(s) et blessure(s) intention de blesser et/ou d'humilier
 - **agissement sexiste** : agissement lié au sexe de la personne dans le but de porter atteinte à sa dignité
 - **agression sexuelle** : atteinte sexuelle commise sans le consentement d'une personne
 - **harcèlement moral** caractérisé par des faits répétés ou non, discriminatoire ou non, dégradant les conditions de travail de la personne et portant atteinte à la dignité et aux droits de la personne
 - **harcèlement sexuel** caractérisé par des faits répétés ou non

2- Comment signaler une situation difficile ? : les procédures

- **Le décret n° 2020-256 du 13 mars 2020**

relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes ou de violences sexistes ou sexuelles dans la fonction publique **prévoit** :

- une procédure de **recueil des signalements effectués par les agents s'estimant victimes ou témoins** de tels actes ou agissements.
- une procédure d'**orientation des agents** s'estimant victimes de tels actes ou agissements **vers les services et professionnels compétents** chargés de leur **accompagnement** et de leur **soutien**.
- une procédure d'**orientation** des agents s'estimant victimes ou témoins de tels actes ou agissements vers les autorités compétentes pour prendre toute mesure de **protection fonctionnelle** appropriée et assurer le **traitement des faits signalés**, notamment par la réalisation d'une enquête administrative.

- **La protection fonctionnelle**

« **La collectivité publique est tenue de protéger le fonctionnaire** contre les atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, les violences, les agissements constitutifs de harcèlement, les menaces, les injures, les diffamations ou les outrages dont il pourrait être victime sans qu'une faute personnelle puisse lui être imputée. Elle est tenue de **réparer, le cas échéant, le préjudice** qui en est résulté.

→ **La demander auprès de l'UAJC**

- **L'article 40 du code de procédure pénale :**

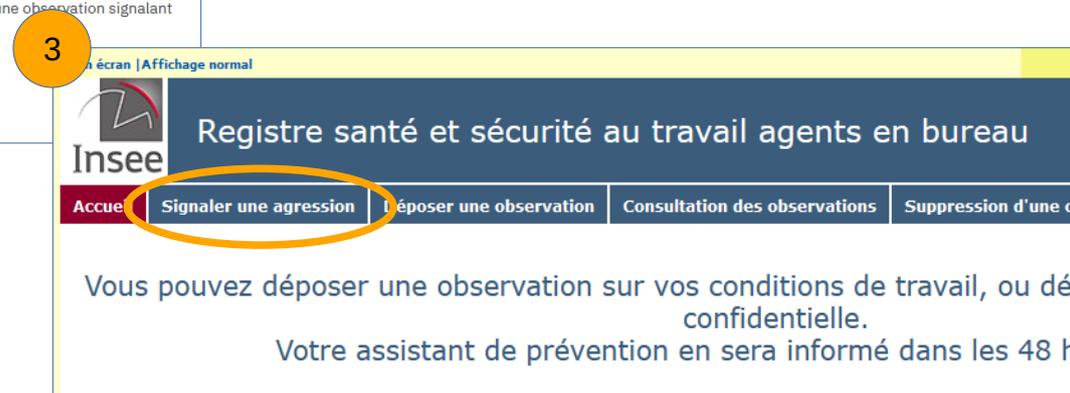
« **Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire** qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit **est tenu d'en donner avis sans délai** au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs. »

2- Comment signaler une situation difficile ? : les outils

Effectuer un signalement sur :

Le **RSST** :

1. **Symphonie** / Informations pratiques / registre-sante-securite-au-travail-rsst
2. Choisir RSST agent en bureau / RSST enquêteur
3. **Signaler une agression** / Déposer une observation



• **Qualicare** :

- via la **plateforme**
- ou par téléphone en appelant le :
0800 94 26 60 (Numéro vert, accessible 24h/24 et 7j/7)

Effectuer un signalement directement auprès des **acteurs suivants :**

- Médecines du travail et assistances des services sociaux ;
- assistants et conseillers de prévention,
- représentants syndicaux,
- référents « diversité et égalité professionnelle »
- associations spécialisées (COMIN-G, France Victime, 3919, FLAG !,...).

2- Comment signaler une situation difficile ? : récapitulatif

Vous vous sentez victime ou témoin d'une situation difficile ?

Acteurs sur le lieu de travail	Systèmes	Hors Insee
<ul style="list-style-type: none">• Médecin du travail• Assistante et conseiller de prévention• Représentants syndicaux• Référents diversité	<ul style="list-style-type: none">• RSST• Qualicare• Protection fonctionnelle• Article 40	<ul style="list-style-type: none">• Association• Défenseur des droits• La police

3 - Signaler ou s'informer : Les liens utiles

- **Plaquette dispositif signalement**
 - [GT du CTR \(Comité Technique de Réseau\) du 9/02/2021](#)
- **RSST (Registre Santé et Sécurité au Travail)**
 - [Accéder au registre sur Symphonie](#)
- **Le dispositif des fiches de signalement**
 - [sur Alize](#)
- **Signaler d'une situation difficile**
 - [Fiche de signalement sur Symphonie](#)
- **Plaquette dispositif signalement**
- **Cellule d'écoute ministérielle Qualicare,**
 - [Accéder à la Plateforme](#)
 - Plus d'information [sur Alizé](#)
- **Instruction ministérielle décrivant l'ensemble du processus**
 - [Note ref SRH3B/2023/2683](#) du 14/09/2023 de la délégation à la diversité et l'égalité professionnelle du SG ministériel,

Contactez nous par mail :



CFDT : DG75-syndicat CFDT



CGT : DG75-syndicat CGT



SUD : DG75-syndicat SUD

Comment sortir d'une situation difficile ?

Place aux échanges !

Comment sortir d'une situation difficile ?

- Détecter une situation difficile
- Les actions possibles et les acteurs à solliciter

Durant environ 20 minutes, nous allons d'abord préciser le cadre des échanges, de quelles situations il s'agit, comment les identifier par les troubles ou les actes et comportements des différentes personnes.

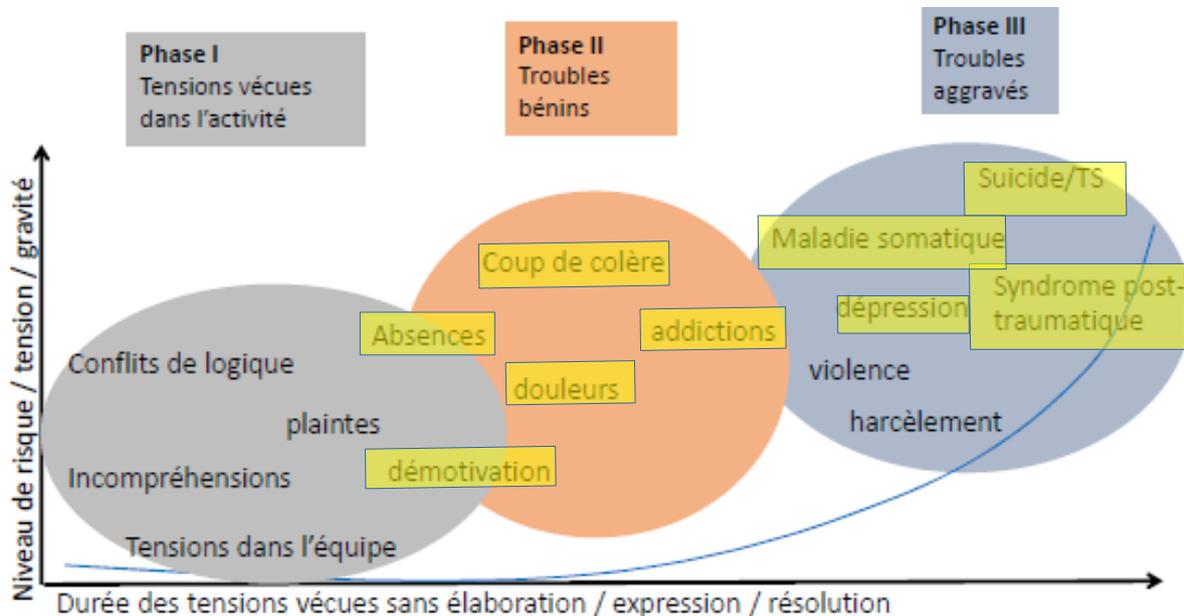
Puis nous préciserons les actions possibles et enfin différents intervenants et personnes qui peuvent être sollicités pour sortir d'une situation difficile.

Dans un deuxième temps, nous vous invitons à faire part de situations que vous connaissez

1- De quoi parle-t on ? Identifier une situation

Un processus progressif de dégradation :

L'apparition de troubles psychosociaux (effet de bascule) prend du sens dans une histoire



Nous avons constaté une augmentation des tensions dans les équipes, entre collègues ou avec la hiérarchie. Peut être en raison d'une baisse importante des effectifs et ou des recrutements inadaptés.

Les élus nationaux ont demandé à travailler sur la prévention des tensions interpersonnels.

En 2019, une note a été construite et discutée en dialogue social et reprise en 2021.

Elle explique comment identifier ces situations, les notes, les différentes démarches et les acteurs. Elle n'a été diffusée qu'auprès des AP malgré nos demandes répétées et la dégradation dans de nombreuses équipes.

Les éléments que nous allons vous présenter en sont extraits. Vous retrouverez sa référence à la fin du diaporama.

1- De quoi parle-t on ? Identifier une situation

Quels indicateurs dans le champs de la santé des individus ?

Phase I Tensions vécues dans l'activité	Phase II Troubles bénins	Phase III Troubles aggravés	individuels	Collectif/relationnel
<ul style="list-style-type: none"> - Conflits interpersonnels isolés - Actes malveillants isolés - Coups de colère isolés - Troubles cognitifs mineurs - Troubles du sommeil sporadiques ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes répétées - Tensions permanentes dans l'équipe - Problèmes de communication/ incompréhension - Actes ou expressions d'agressivité isolés - Absence fréquente - Multiplication d'accidents bénins - Démotivation - Demande de mutation ... 	<ul style="list-style-type: none"> → Psychopathologiques → Somatiques → Du comportement 	<ul style="list-style-type: none"> - Epuisement professionnel - Syndrome posttraumatique - Dépression - Troubles du sommeil (insomnie, cauchemars) - Troubles cognitifs (confusion mentale...) - régression du raisonnement, - désorientation temporo-spatiale...) - TMS - Maladies cardiovasculaires - Karōshi (mort subite au travail) - Hyperactivité - Alcoolisme - Autres addictions (dont automédication) - Suicide 	<ul style="list-style-type: none"> - Dérive des stratégies collectives de défense vers: - Dérapages éthiques - Conduites dangereuses (prise de risque « délibérée ») - Pratiques de discrimination/ exclusion du collectif - Survenue simultanée de troubles somatiques au sein d'une même équipe) - Harcèlement moral - Harcèlement sexuel - Violence contre l'environnement de travail - Violence contre autrui

[idée de Roxanne :] Donner des exemples concrets :

Mon responsable me fait des réflexions parce que je porte une jupe

On me répète que mes actions sont mauvaises sans me donner les moyens de m'améliorer

On me répète que je ne suis pas à ma place sans m'expliquer ou sans m'orienter ou me dire ce qui va bien

On me donne de plus en plus de travail alors que j'ai signalé que je ne pouvais pas faire plus

Des collègues se moquent sans arrêt de moi « pour rigoler »

1- De quoi parle-t on ? Identifier une situation

Quelles situations ?

Vous-même ou un collègue vivez une situation difficile caractérisée par :

- Des **tensions interpersonnelles** : incompréhensions, injonctions contradictoires, conflits de valeurs, pressions, hypersollicitation, isolement, etc
- Des **agressions et autres comportements délictuels** (non exhaustif)
 - **agression verbale** : injures, diffamation, menaces
 - **agression physique**: coup(s) et blessure(s) intention de blesser et/ou d'humilier
 - **agissement sexiste** : agissement lié au sexe de la personne dans le but de porter atteinte à sa dignité
 - **agression sexuelle** : atteinte sexuelle commise sans le consentement d'une personne
 - **harcèlement moral** caractérisé par des faits répétés ou non, discriminatoire ou non, dégradant les conditions de travail de la personne et portant atteinte à la dignité et aux droits de la personne
 - **harcèlement sexuel** caractérisé par des faits répétés ou non

DONNER DES EXEMPLES CONCRETS pour assimiler la différence par exemple entre harcèlement/ agissement/agressions

Agressions verbales :

- **L'injure** : expression outrageante, terme de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait.
- **La diffamation** : parole offensante renfermant l'imputation d'un fait précis, illicite ou non. Le fait doit être vérifié pour accuser l'auteur. Elle peut être publique (lorsqu'elle peut être entendue ou lue par un public étranger à la fois à la personne qui diffame et à la victime) ou privée.
- **La menace** : fait d'exprimer le projet de nuire à autrui (en portant atteinte à ses biens ou à sa personne). Elle peut être exprimée verbalement, par écrit, sur Internet, sur tous les supports possibles.

Aggression physique : existe dès lors que la violence devient corporelle, avec une intention de blesser ou d'humilier. Elle peut se manifester notamment par des coups et blessures volontaires.

Agissement sexiste : tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Agression sexuelle : atteinte sexuelle commise sans le consentement de la victime, donc par la menace, la contrainte, la violence ou la surprise (et qui n'implique pas forcément de pénétration !).

Harcèlement moral :

- Des agissements répétés sauf dans le cas de harcèlement moral discriminatoire où un acte unique suffit à le caractériser.
- Une dégradation des conditions de travail.
- Une atteinte aux droits et à la dignité, une altération de la santé physique ou mentale ou le fait de compromettre l'avenir professionnel de l'agent.

Le harcèlement revêt un caractère discriminatoire lorsqu'il est exercé sur un agent en raison d'une caractéristique ayant spécifiquement trait à l'un des critères de discrimination prohibés par la loi.

Harcèlement sexuel : cas 1 : imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou des comportements à connotation sexuelle qui • soit portent atteinte à la dignité de cette personne en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ; • soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

Cas 2 : user de toute forme de pression grave, dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle. Le caractère de gravité s'apprécie *in concreto*. *Même non répété*

2- Comment signaler une situation difficile ? : les procédures

• Le décret n° 2020-256 du 13 mars 2020

relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes ou de violences sexistes ou sexuelles dans la fonction publique **prévoit** :

- une procédure de **recueil des signalements effectués par les agents s'estimant victimes ou témoins** de tels actes ou agissements.
- une procédure d'**orientation des agents** s'estimant victimes de tels actes ou agissements **vers les services et professionnels compétents** chargés de leur **accompagnement** et de leur **soutien**.
- une procédure d'**orientation** des agents s'estimant victimes ou témoins de tels actes ou agissements vers les autorités compétentes pour prendre toute mesure de **protection fonctionnelle** appropriée et assurer le **traitement des faits signalés**, notamment par la réalisation d'une enquête administrative.

• La protection fonctionnelle

« **La collectivité publique est tenue de protéger le fonctionnaire** contre les atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, les violences, les agissements constitutifs de harcèlement, les menaces, les injures, les diffamations ou les outrages dont il pourrait être victime sans qu'une faute personnelle puisse lui être imputée. Elle est tenue de **réparer, le cas échéant, le préjudice** qui en est résulté.

- **La demander auprès de l'UAJC**

• L'article 40 du code de procédure pénale :

« **Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire** qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit **est tenu d'en donner avis sans délai** au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs. »

La Protection des agents publics fait l'objet d'un dispositif général et protéiforme : **la protection fonctionnelle**. « *La collectivité publique est tenue de protéger le fonctionnaire contre les atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, les violences, les agissements constitutifs de harcèlement, les menaces, les injures, les diffamations ou les outrages dont il pourrait être victime sans qu'une faute personnelle puisse lui être imputée. Elle est tenue de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté.*

L'article 40 du code de procédure pénale trouve à s'appliquer face à ces comportements délictueux. Il prévoit : « *Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs.* » Cette obligation pèse sur les agents de l'administration. En cas de faits susceptibles de constituer un crime ou un délit commis à l'encontre d'un agent public par un autre agent ou par un tiers, l'administration porte les faits délictueux à la connaissance du procureur de la République, dans une lettre comprenant leur récit détaillé (nature, date et lieu de l'infraction), et précisant le nom et l'adresse des éventuels témoins et le nom de l'auteur présumé, s'il est connu. Ainsi, si l'infraction n'a pas été révélée par ailleurs (si elle n'a fait l'objet ni d'une plainte de la victime, ni de l'intervention des services de police), le rôle de l'administration peut être déterminant. Chaque année, au titre de l'article 40 du CPP, des signalements sont effectués. Au procureur de la République de décider ensuite des suites pénales éventuelles.

Le **décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement** des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes ou de violences sexistes ou sexuelles dans la fonction publique prévoit :

- une procédure de recueil des signalements effectués par les agents s'estimant **victimes ou témoins** de tels actes ou agissements.

- une procédure d'orientation des agents s'estimant victimes de tels actes ou agissements vers les services et professionnels compétents chargés de leur accompagnement et de leur soutien.

- une procédure d'orientation des agents s'estimant victimes ou témoins de tels actes ou agissements vers les autorités compétentes pour prendre toute mesure de protection fonctionnelle appropriée et assurer le traitement des faits signalés, notamment par la réalisation d'une enquête administrative.

2- Comment signaler une situation difficile ? : les outils

Effectuer un signalement sur :

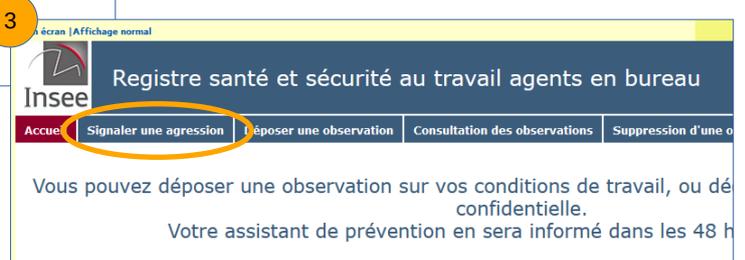
Le **RSST** :

1. **Symphonie** / Informations pratiques/ registre-sante-securite-au-travail-rsst
2. Choisir RSST agent en bureau / RSST enquêteur
3. **Signaler une agression** / Déposer une observation



• **Qualicare** :

- via la **plateforme**
- ou par téléphone en appelant le :
0800 94 26 60 (Numéro vert, accessible 24h/24 et 7j/7)



Présenter en live le déroulement des étapes

Pour qualicare, préciser qu'il faut se créer un compte en amont

Possible voire recommandé de faire les 2

2- Comment signaler une situation difficile ? : les acteurs

Effectuer un signalement directement auprès des **acteurs suivants :**

- Médecines du travail et assistances des services sociaux ;
- assistants et conseillers de prévention,
- représentants syndicaux,
- référents « diversité et égalité professionnelle »
- associations spécialisées (COMIN-G, France Victime, 3919, FLAG !,...).

2- Comment signaler une situation difficile ? : récapitulatif

Vous vous sentez victime ou témoin d'une situation difficile ?

Acteurs sur le lieu de travail	Systèmes	Hors Insee
<ul style="list-style-type: none">• Médecin du travail• Assistante et conseiller de prévention• Représentants syndicaux• Référents diversité	<ul style="list-style-type: none">• RSST• Qualicare• Protection fonctionnelle• Article 40	<ul style="list-style-type: none">• Association• Défenseur des droits• La police

3 - Signaler ou s'informer : Les liens utiles

- **Plaquette dispositif signalement**
 - [GT du CTR \(Comité Technique de Réseau\) du 9/02/2021](#)
- **RSST (Registre Santé et Sécurité au Travail)**
 - [Accéder au registre sur Symphonie](#)
- **Le dispositif des fiches de signalement**
 - [sur Alize](#)
- **Signaler d'une situation difficile**
 - [Fiche de signalement sur Symphonie](#)
- **Plaquette dispositif signalement**
- **Cellule d'écoute ministérielle Qualicare,**
 - [Accéder à la Plateforme](#)
 - [Plus d'information sur Alizé](#)
- **Instruction ministérielle décrivant l'ensemble du processus**
 - [Note ref SRH3B/2023/2683 du 14/09/2023 de la délégation à la diversité et l'égalité professionnelle du SG ministériel,](#)

https://finances.cfdt.fr/portail/finance/insee/fiches-de-signalement-un-dispositif-reellement-meconnu-a-la-dg-insee-srv2_1326071

3 : Signaler ou s'informer : contacter les représentants syndicaux

Contactez nous par mail :



CFDT : DG75-syndicat CFDT



CGT :DG75-syndicat CGT



SUD :DG75-syndicat SUD

Comment sortir d'une situation difficile ?

Place aux échanges !