L'Essentiel du CSEC

COMMISSION SANTÉ SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL 19 ET 20 NOVEMBRE 2025

SOMMAIRE

1/ FRANCE VICTIMES Bilan 2024, Un outil sous-utilisé… faute d'en parler !

2/ Présentation du dispositif renforcé de prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS), mais pour quelle durée ...?



1/ FRANCE VICTIMES Bilan 2024, Un outil sous-utilisé… faute d'en parler !

En 2024, seules **quatre saisines** ont été effectuées par la ligne RH auprès de l'association *France Victimes*. La direction a reconnu que ce dispositif, pourtant toujours en vigueur, est largement méconnu et trop souvent oublié par les services RH.

Face à ce constat, la **CFDT** réaffirme sa demande d'un **affichage clair et visible** sur les panneaux de direction, dans toutes les entités de travail. Cet affichage doit rappeler les missions et le champ d'intervention de *France Victimes*, ainsi que le numéro de téléphone dédié aux salariés de SG.

L'association intervient principalement après une **incivilité ou agression commerciale (IAC)** subie par un salarié. Elle assure une écoute via un numéro dédié et peut orienter la victime vers une structure locale pour un accompagnement juridique, psychologique ou social.

Le dispositif peut être activé :

- Directement par le salarié victime, grâce au numéro indiqué sur chaque fiche d'incivilité (01.80.52.33.54 – disponible 7j/7 de 9h à 21h),
- Ou par la ligne RH, via une adresse mail spécifique.

La **ligne RH** a la responsabilité de garantir la santé et l'intégrité physique et mentale des salariés. Le temps qui suit une incivilité doit être consacré à l'accompagnement du salarié, avec une attention bienveillante portée à son ressenti en tant que victime.

Encore faut-il que les RH n'oublient pas que ce dispositif existe, qu'il est géré par des professionnels et qu'il est **gratuit pour les salariés victimes**.

« Il n'y a pas de petites incivilités »

Les commissaires CFDT rappellent qu'à la suite d'une incivilité ou agression commerciale, le manager et/ou la ligne RH doivent prendre le temps de s'isoler avec le salarié victime, recueillir sa parole et l'aider à compléter la fiche d'IAC.

Pour la CFDT, cette fiche ne doit pas être perçue comme une simple formalité administrative. Elle constitue un **outil de protection** pour le salarié, favorisant à la fois sa reconstruction et la sanction de l'auteur de l'incivilité.

2/ Présentation du dispositif renforcé de prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS), mais pour quelle durée ...?

Lors de la dernière présentation, la direction a réduit son contenu au minimum. Elle a rempli les cases « prévention primaire, secondaire et tertiaire », mais sans vraiment comprendre ce qu'elle y mettait.

=> Exemple : le poste **SYNAPSE** est présenté comme une mesure de prévention primaire des RPS… alors qu'il n'est même pas encore totalement déployé. Même chose pour les indicateurs **QVCT**, affichés comme des outils de prévention...

Et concernant le dispositif d'écoute et d'accompagnement **PREVENTIS**, aucune réponse claire : impossible de savoir s'il sera renouvelé en 2026.

La CFDT alerte donc : à partir de janvier 2026, il risque de ne plus y avoir de soutien psychologique pour les salariés fragilisés par les conditions et l'organisation du travail.

Car si administrativement **Vision 2025** se termine, la transformation continue :

- Fin brutale de l'accord télétravail, avec des déséquilibres vie privée/vie professionnelle,
- Fermetures régulières de sites, et projets de réorganisation récurrents...
- Arrivée progressive de l'intelligence artificielle, qui risque demain de supprimer des emplois… et donc de générer encore plus de RPS.

⇒ **Pour la CFDT,** ces exemples suffisent pour affirmer qu'il est indispensable de maintenir un dispositif de qualité comme **PREVENTIS**, afin de répondre aux inquiétudes légitimes des salariés.