

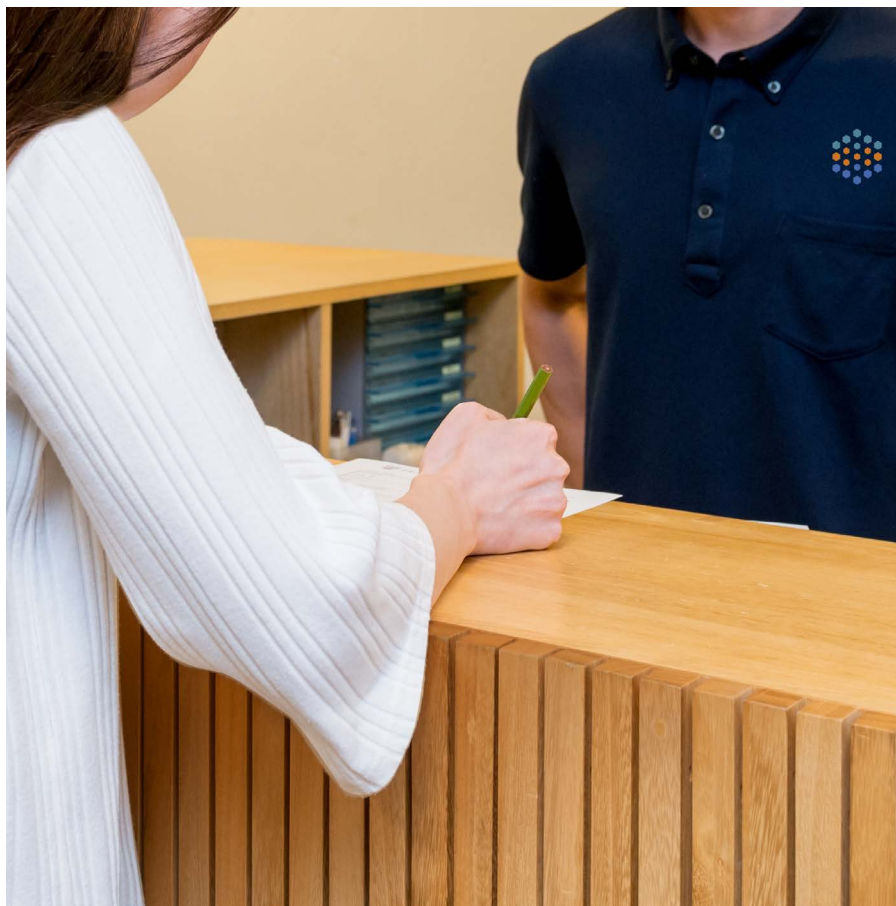


# SNT



*Ensemble et pour tous*

## Syndicat National des Territoriaux



## GUIDE

Accueil d'une personne en difficulté

## Accueil d'une personne en difficulté



Le délégué syndical (DS) a vocation à recevoir des personnes en difficulté au travail. Soit qu'elles veuillent en changer, soit qu'elles veuillent sortir d'une situation compliquée. Leur présent est à « mettre en ordre » pour un avenir meilleur. Vous allez contribuer à permettre cet avenir. C'est ce qui guide votre engagement syndical, isn't it ? Nous sommes tous des utopistes à notre façon. Pour vous y aider, ces quelques conseils nous ont paru intéressants. Ce modeste recueil a pour objectif de vous orienter dans la prise en charge de personnes en difficulté, dans un cadre syndical.

Comme souvent, il est difficile d'expliquer une situation douloureuse. Il n'est donc pas rare que le premier contact consiste en une demande de renseignements parfaitement banale, puis une deuxième et encore quelques autres encore avant d'aborder le véritable problème.

L'expérience montre qu'une écoute active nécessite quelques prérequis pour répondre aux attentes de la personne qui vient vous consulter, tout en se protégeant. En effet, la relation d'aide à autrui peut comporter des écueils que ce guide peut vous aider à éviter.

Le rôle du délégué syndical est spécifique : il n'est ni assistant social, ni médecin, ni psychologue, ni avocat, ni un ami. Pour autant, il peut se voir confier des difficultés financières, des problématiques de santé, des problématiques psychologiques, des confidences... tout ça à la fois. Mais le délégué syndical a pour rôle d'informer sur les règles applicables au monde professionnel. Rien de plus. Rien de moins. Comment cependant réagir au mieux sans rester insensible à la détresse exposée ? Comment rester dans son rôle sans s'exposer ni se mettre soi-même en difficulté ? Comment bien cerner les problématiques auxquelles on peut et l'on doit répondre ?

*Nous vous proposons ici quelques pistes.*

## La « bonne » posture

La posture doit rester « professionnelle » même si vous connaissez bien la personne qui vient vous solliciter.

En effet, la relation d'aide peut induire chez vous comme chez la personne qui sollicite votre aide, des problématiques inattendues qui peuvent être pour vous une détresse psychologique et pour elle à un « transfert » dans le langage psy, c'est-à-dire un pseudo sentiment amoureux. Eh oui, l'aide à autrui n'est pas sans risque.

## Nos conseils

- **Le cadre, toujours le cadre**
- **Prendre le temps**, il n'y a jamais de réelle urgence. Les urgences réelles sont traitées par le 18, le 15, le 17. Donner un rendez-vous dans un temps spécifique, dédié. Si la personne est prise au dépourvu, car convoquée, demandez-lui de solliciter (ou sollicitez vous-même) un report de la convocation afin d'être accompagnée syndicalement.
- Donnez rendez-vous dans **un lieu adapté**, jamais au café du coin ni chez vous, ni chez la personne. Vous pouvez faire une visio ou un rdv téléphonique si vous ne pouvez pas recevoir la personne au local syndical. Vous pouvez solliciter votre UR ou votre UD pour le prêt ponctuel d'un bureau ou de matériel de visioconférence. On ne pense pas ici au risque d'atteinte physique à votre personne, mais plutôt au fait que recevoir au café ou dans un lieu informel pourra induire une perception faussée de votre posture. On retrouve des amis au café, pas un délégué syndical. Si vous êtes perçu comme un « ami », vous n'êtes plus dans votre rôle.
- **Soyez deux pour recevoir la personne**, si possible. C'est toujours mieux d'être à deux pour écouter.
- Prenez le temps, mais prévoyez une limite en l'indiquant d'entrée de jeu : vous êtes disponible jusqu'à telle heure, afin d'éviter les débordements.
- Prenez avec vous une « **grille de lecture** » que vous trouverez ci-après afin de « guider » l'entretien en indiquant d'emblée en début d'entretien que vous allez vous y référer. Cette grille est un aide-mémoire, mais participe aussi de la « bonne » posture.
- N'hésitez pas à indiquer à la personne que, comme vous le dites à toute personne concernée par une difficulté d'importance, qui est une réelle épreuve, vous lui recommandez d'être **soutenue moralement** et au plan psychologique, par ses proches, mais aussi un psychologue, son médecin généraliste, son psychiatre, le psychologue du travail.
- En cas de difficultés financières, orientez vers **l'assistant social** de la collectivité ou compétent territorialement, mais aussi le « service social » du COS ou du CE.



- **Répondez au téléphone dans les horaires de bureau**, autant que possible. Parfois, il faut savoir s'adapter mais vous n'êtes pas disponible 7j/7 et 24h/24. Personne ne l'est !». **Répondez aux mails dans les horaires de bureau** (le cas échéant, faites un envoi différé du mail si vous travaillez en dehors de ces plages horaires). Cela évitera la trop grande proximité qu'une relation d'aide dans ce cadre ne doit pas avoir. Vous n'êtes pas « amis » et l'on ne doit pas vous déranger jour et nuit, week-ends compris. Sur les fils Whatsapp/Signal de « groupe », la situation est un peu différente, car il s'agit d'un groupe. Cependant, essayez de tenir cette règle, car si vous répondez au groupe, mais pas à une personne en particulier qui vous sollicite personnellement, il risque d'y avoir une incompréhension.
- Ne pas accepter les « remerciements » à titre personnel : renvoyer systématiquement à la personne que c'est elle qui a fait le travail. Si l'on vous fait un cadeau (chocolats, gâteaux, champagne...), partagez-le avec les membres de la section et faites-le savoir immédiatement à la personne qui vous l'a offert en indiquant qu'il s'agit d'un travail d'équipe, elle incluse, ce qui n'est que la stricte vérité ! A tout « merci », répondez « mais non, c'est vous qui avez fait le travail ».
- Si vous vous sentez en difficulté particulière avec une problématique sensible, demandez à être remplacé, voire renvoyer vers un autre syndicat ! On n'a aucune obligation... de rien. Si ce n'est de **rester fidèle à ses valeurs**. Défendre l'indéfendable n'est pas dans nos attributions. Si chacun a le droit d'être défendu, nous avons, nous aussi le droit de refuser un accompagnement.
- Et d'ailleurs, la personne que vous accompagnez a, elle aussi, le droit de refuser les aides que vous lui proposez : c'est son choix, vous ne pouvez pas respirer pour elle. Il peut être particulièrement frustrant de voir qu'une personne qui a sollicité votre aide refuse d'appliquer les solutions que vous lui proposez. Pour autant, cela lui appartient, vous avez fait votre part du travail.
- Si vous ne savez pas répondre à une question, notez-la et **faites appel aux collègues** du Groupe des Présidents de Section ou au Groupe Juridique en remplissant la fiche de saisine dédiée aux présidents de section.



## Règles de rencontre avec l'Administration

- On ne peut pas être présent à tous les entretiens : cela n'est ni juridiquement possible, ni matériellement réalisable
- Sur le plan matériel : il n'est pas rare d'être prévenu tardivement ou d'avoir un autre rdv prévu au moment où l'on vous demande d'accompagner un agent. Que faire ? vous pouvez demander à l'Administration de reporter le rdv et indiquer que l'agent ne saurait s'y rendre seul au vu du contexte.
- Sur le plan juridique : on peut accompagner uniquement dans le cadre d'une problématique disciplinaire ou dans un contexte conflictuel, dans les phases de médiation, mais on ne peut pas intervenir dans le fonctionnement d'un service au quotidien
  - Recadrage d'un agent : pas d'intervention, mais l'agent en cours entretien peut demander l'arrêt de l'entretien et demander un nouveau rdv avec la présence d'un DS (menace de sanction par exemple)
  - On ne s'impose pas dans un rdv
  - On ne peut pas accompagner un agent à l'entretien professionnel annuel : seul le N+1 peut être présent, mais pas d'autre personne (le N+2 par exemple n'a pas à être présent). En cas de difficulté de cet ordre, l'agent doit refuser l'entretien et vous devez faire une intervention auprès de l'administration.
  - On ne peut pas être présent aux entretiens médicaux. Cependant, les médecins entre eux peuvent communiquer : vous pouvez conseiller à un agent de porter des certificats médicaux lors de la convocation devant un médecin mandaté par l'administration.
- Essayez d'être deux, si possible, pour accompagner l'agent



## Rencontre avec un agent en grande difficulté morale

- En cas de « burn-out », de risque psychologique grave : renvoyer systématiquement et immédiatement l'agent vers son médecin, le cas échéant en lui intimant l'ordre de s'arrêter ! l'agent qui ne « peut » pas (ne veut pas) s'arrêter court un réel danger. Vous devez vous autoriser à indiquer à l'agent de se rendre chez son médecin qui jugera de son inaptitude au travail. S'entendre dire qu'il faut s'arrêter, de la part d'un tiers qui a une parole légitime, la vôtre, permettra à cette personne de déculpabiliser et de prendre le recul nécessaire.
- Demander à l'agent de solliciter le médecin du travail, mais aussi le psychologue du travail.
- Voir s'il faut faire une déclaration d'accident de service.
- Le cas échéant, faire une alerte auprès de l'employeur.

## Les interventions

- Nous avons pour principe de ne jamais faire de courrier, de mail, d'intervention téléphonique, de rdv, sans l'accord préalable de la personne concernée. Vous devez obtenir son accord. Lui envoyer le mail ou courrier à envoyer pour relecture et validation est une option correcte.
- En cas d'intervention écrite « musclée » à envoyer, il n'est pas utile de se mettre en avant et d'être ensuite ainsi identifié par l'administration comme la personne « à abattre » : sollicitez le Groupe juridique qui enverra le courrier, signé « le Groupe Juridique » puis dans un second temps de notre Président national. Cela vous met à l'abri et donne du poids à votre intervention. Cela n'empêche pas votre accompagnement au niveau local.

## Une écoute bienveillante, créatrice

- Souvent, l'écoute suffit. En vous parlant, la personne « décharge » son problème, prend du recul et trouve d'elle-même les solutions. Il n'est pas toujours nécessaire de faire des propositions. Vous n'êtes cependant pas « psy », si la personne que vous recevez a besoin d'une écoute de cet ordre parce qu'elle vit un moment difficile, autorisez-vous à dire qu'elle vit un moment compliqué et qu'elle aurait intérêt à se faire entourer d'un soutien moral et psychologique en expliquant clairement : « vous vivez une réelle épreuve, est-ce que vous avez un soutien psychologique ? Votre généraliste ? Le psychologue du travail ? Un psychologue ou un psychiatre ? »
- « De quoi avez-vous besoin ? » est une phrase magique. Posez-la systématiquement. Vous serez étonné parfois de la réponse. Car nous projetons tous sur l'autre la façon dont nous souhaiterions être accompagnés, mais... l'autre est l'autre, nous sommes tous différents.
- Enfin, ouvrez le champ des possibles en posant la question « si vous aviez une baguette magique, qu'est-ce que vous voudriez ? » et la réponse, là aussi, vous étonnera probablement. Non seulement vous autorisez la personne à s'exprimer sur son idéal, mais aussi de le créer, d'abord de façon imaginaire, puis progressivement si cela n'est pas irréalisable, de façon concrète. Il arrive que la personne pense que son rêve est inatteignable et c'est vous qui lui direz « mais enfin, c'est possible ! » ou pas... Le fait est qu'en exprimant une réalité inatteignable, imaginaire, la personne que vous recevez s'autorise enfin à donner sa vision de la sphère professionnelle telle qu'elle aimerait la vivre. Ce n'est souvent pas si utopique. Les gens ont des rêves très accessibles... Le mien était de donner du sens à mon travail, voilà qui est fait avec mon investissement syndical !

A bientôt,  
La « petite voix » du SNT

## Comment saisir le Groupe juridique ?

[question.juridique.snt@gmail.com](mailto:question.juridique.snt@gmail.com)

[bit.ly/SNTjuridique](https://bit.ly/SNTjuridique)

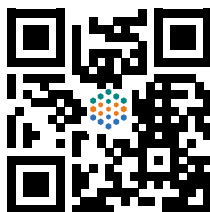


Cliquez sur le lien



Visitez notre site  
Adhérez en ligne

Scannez ce QR Code



*Ensemble et pour tous*

---

Syndicat National des Territoriaux