



Compte rendu de la réunion de la Commission SSCT du 5 mars 2026

- **Bilan des déclarations d'incivilités 2025 :**

La direction présente une analyse approfondie des incivilités survenues en 2025. Il détaille les statistiques des agressions, leurs lieux, auteurs, types (blessures, menaces, agressions, discriminations, harcèlement, dégradations) et déclencheurs, tout en précisant les actions de suivi. Les procédures immédiates incluent le signalement via Vigitoools, des alertes sécurité, et potentiellement des fermetures d'agence ou le recours à des vigiles. Les mesures de prévention englobent l'e-learning, des formations présentielle pour employés et managers, et des visites de sécurité. Le processus de déclaration Vigitoools demande à la victime de signaler l'incident via un formulaire et de contacter la sécurité pour un débriefing, puis la direction déclenche des actions spécifiques selon la nature de l'incivilité.

- **Bilan des Déclarations d'Accidents de Travail (DAT) :**

La direction donne la lecture du tableau ressemblant l'ensemble des accidents du travail de l'an passé. Les origines de ces accidents sont de trois sortes : les accidents de trajet, les impacts des incivilités et les accidents survenus sur le lieu du travail (site administratif ou agence). Le document présenté nous informe s'il y a eu un arrêt de travail pour le salarié, ou pas. En tout état de cause, il n'en ressort pas d'augmentation versus l'année précédente.

- **Rapports des services sociaux par les Assistants sociaux :**

Le rapport d'activité 2025 du service social de la CEGEE Lorraine Champagne-Ardenne, fourni par la société indépendante CS CONSEIL, présente ses prestations, ses interventions et ses statistiques. CS CONSEIL offre un soutien social, psychologique et de médiation, intervenant dans la vie professionnelle et personnelle, notamment dans les domaines du logement, de la santé, du handicap, du budget, de la famille et de l'administration. Le rapport indique que la majorité des demandes des utilisateurs sont liées à la santé/handicap et au budget. La communication s'effectue principalement par téléphone et e-mail, avec des interactions en personne pour instaurer la confiance. Le rapport souligne également l'importance des partenariats avec diverses entités externes et internes, concluant par la satisfaction de CS CONSEIL dans son rôle de partenaire RH dédié au bien-être des employés et à un environnement de travail serein.

Les services de la RH-CEGEE communiquent fort bien sur Planet'cegee afin de donner les domaines d'interventions et les coordonnées des assistants sociaux.

À savoir :

Leurs missions ? Informer, orienter, accompagner dans de nombreuses situations, d'ordre personnel ou professionnel (santé, handicap, famille, budget, logement...).

- **Isabelle Schneider** pour les départements 67 et 68
- **Sébastien Cathelin** pour les départements 51 – 52 – 08 – 10
- **Agathe Perrey** pour les départements 54 – 55 – 57 – 88

- **Agression à l'agence de Nancy Point Central :**

Le 16 janvier 2026, une agression physique a eu lieu à l'agence de Nancy Point Central, où un client a agressé deux employés. Cet incident a entraîné l'activation d'une alerte, l'intervention de la police et l'immobilisation du client avec un taser. Les deux employés agressés ainsi que d'autres membres du personnel ont été affectés. Les mesures immédiates ont inclus l'information de la sécurité, le contact avec les services d'urgence, l'organisation de rendez-vous médicaux pour les employés concernés, la fermeture temporaire de l'agence et la présence d'un agent de sécurité. L'équipe QVT a fourni un soutien psychologique et facilité les déclarations d'accident. Deux employés ont porté plainte, déclenchant une enquête judiciaire basée sur les images de vidéosurveillance, et la relation commerciale avec le client a été rompue. Des mesures ultérieures ont comporté la mise en place d'une cellule de soutien psychologique, une présence hebdomadaire continue d'un agent de sécurité, et l'installation d'améliorations de sécurité telles qu'une paroi vitrée, un contrôle d'accès et des boutons d'alerte repositionnés. La direction régionale a visité l'agence et a tenu des réunions individuelles avec les employés. On note également que, malgré ces mesures, d'autres incidents se sont produits et que des actions supplémentaires pourraient être mises en œuvre en fonction de l'évolution de la situation.

- **Echanges sur la situation du Pôle Successions :**

Suite à un projet de réorganisation du Pôle Successions (agences de Reims et Strasbourg), les collègues ont alerté la commission SSCT sur des conditions de travail dégradées.

La commission SSCT a mené des rencontres avec les salariés et managers pour analyser les difficultés, qui se concentrent sur trois axes principaux :

1. **Charge de travail :** Augmentation du volume des dossiers à traiter, prise en charge de tâches commerciales supplémentaires, et difficultés dans l'appropriation des formations.
2. **Effectifs :** Insuffisance des ETP disponibles, notamment en prenant en compte les salariés à temps partiel.
3. **Conduite du changement et communication :** Manque de réponses aux questions des salariés, accompagnement insuffisant dans la réorganisation, et une perte de sens au travail.

En réponse à ces préoccupations, les représentants du personnel ont formulé plusieurs demandes auprès de la Direction :

- Fournir une réponse écrite formelle aux 10 questions déjà posées par les salariés aux managers par mail.
- **Augmenter les ressources en ETP** pour répondre adéquatement aux besoins.
- **Considérer précisément la charge de travail**, en tenant compte de la spécificité des temps partiels.
- **Rassurer les équipes** et restaurer la confiance des salariés face à leur activité et à la réorganisation prévue.