

Thème : COMPORTEMENTS PERTURBANT LE SERVICE

Remarque liminaire:

La structure du document se présente sous la forme d'un jeu de quatre couleurs, à savoir :

Thème :

CAS DE FIGURE / PROBLEMATIQUES

PRECONISATIONS / BONNES PRATIQUES

ACTEURS

1 - A sa sortie de l'ENI, un contrôleur affecté en ICE pour son 1er poste se révèle inapte à exercer ses fonctions. Renfermé, ne communiquant pas, il ne s'intègre pas dans son service. Par ailleurs, il ne produit aucun travail malgré plusieurs notes de service. L'agent n'a pas fait l'objet d'arrêt de maladie.

- Un entretien préalable avec le supérieur hiérarchique doit être programmé dès la constatation de la situation. En l'absence d'évolution, des notes de service seront adressées à l'agent. Si la situation perdure, l'agent sera reçu en direction pour un entretien afin d'essayer de comprendre les raisons de son attitude.

Selon ses explications, plusieurs moyens peuvent être envisagés pour trouver une solution :

- besoin de formations en cours de carrière ;
- inapte pour ces fonctions ou problèmes relationnels/détachement sur un autre poste;
- problèmes comportementaux pouvant relever du médical/convocation chez le médecin de prévention.

En dernier ressort, en l'absence d'évolution, deux possibilités pourront être envisagées:

- soit le comportement de l'agent relève du médical: il conviendra dès lors de mettre en oeuvre une procédure de mise en congé d'office pour raison de santé;
- à défaut, une procédure disciplinaire sera engagée.

**Responsable RH
Chef de service
Médecin de prévention**

2 – Un agent présentant des antécédents psychiatriques a déposé sa démission. Il a été reçu par la direction. Celle-ci l'a convaincu de retirer sa demande de démission et l'a affecté dans un autre service. L'agent a abandonné son nouveau poste après une demi-journée de travail. (Il ne veut voir ni le médecin de prévention, ni l'assistant de service social, pas même sa conjointe. Il a refusé de recevoir un médecin diligenté par la direction pour effectuer une visite à domicile. Sa famille envisage une mise sous tutelle et un placement d'office en milieu médical).

- Garder le contact avec la famille, se tenir informé de la mise sous tutelle.
- Saisir le comité médical pour une demande de mise en congé d'office pour raison de santé à l'appui d'une part du rapport circonstancié du médecin de prévention et d'autre part du rapport de la direction récapitulant toutes les actions entreprises. Le dossier sera si possible accompagné de la demande de mise sous tutelle.
- Si le comité médical prononce un CLD, d'office et qu'à la fin de la première période l'agent n'est pas en état de faire une demande de prolongation, la direction pourra demander une prolongation d'office, en accord avec le médecin de prévention et le médecin traitant.

Article 34 du décret n° 86-442 du 14 mars 1986.

Circulaire FP 1711 du 30 janvier 1989 – 6-3.

**Responsable RH
Chef de service
Assistant de service social
Médecin de prévention
Famille de l'agent**

3 - Depuis son entrée à la DGI, cet agent est animé d'un sentiment de persécution. Il ne fournit quasiment aucun travail et se dévalorise en permanence (se tape la tête contre les murs et tourne autour de la machine à café). L'agent a été reçu par le directeur, l'assistante sociale et le médecin de prévention qui ont des contacts réguliers avec l'intéressé. Il lui a été conseillé de consulter un psychiatre.

Le directeur a de nouveau reçu l'agent en présence du médecin de prévention et du rédacteur du service des ressources humaines pour lui expliquer que la seule solution serait de solliciter un CLD pour se soigner.

Il faut effectivement s'orienter vers une mise en congé d'office pour raison de santé.

- Faire un rapport détaillé pour le comité médical étayé de toutes les notes de service. Décrire ce que l'administration est en droit d'attendre d'un agent de son grade et le comparer avec ce que fait réellement l'agent. Récapituler toutes les démarches entreprises pour soutenir l'intéressé :

changements d'affectation dans des services où il a été pris en charge par un encadrement disponible et à son écoute. Le médecin de prévention établira également un rapport sur le comportement de l'agent.

L'agent sera tenu informé de la procédure engagée par l'envoi d'un courrier en lettre simple et en recommandée avec A.R. ou par la remise d'une note lors d'un entretien.

Article 34 du décret n° 86-442 du 14 mars 1986.

Circulaire FP 1711 du 30 janvier 1989 – 6-3.

**Responsable RH
Chef de service
Médecin de prévention**

4 – Un agent paranoïaque, au comportement agressif, développe une fascination morbide envers certains collègues. Au cours d'un entretien avec le directeur il a accepté de consulter le médecin de prévention. Ce dernier estime que l'agent n'est pas en mesure de réintégrer le service et doit consulter un psychiatre afin d'être placé en congé d'office pour raison de santé dans les meilleurs délais.

- L'agent sera reçu par le directeur qui l'informerá qu'une demande de mise en congé d'office pour raison de santé est transmise ce jour au comité médical. Il ne pourra rejoindre son service sans l'avis favorable du comité médical à la reprise de ses fonctions.

- Compte tenu du contexte le médecin de prévention pourra apporter une aide à la direction afin que l'agent soit examiné par un médecin psychiatre dans les meilleurs délais.

- Le dossier sera transmis au comité médical accompagné d'un rapport de la direction relatant les faits et le comportement de l'intéressé. Il sera complété du rapport du médecin de prévention.

**Responsable RH
Chef de service
Médecin de prévention**

5 – Un agent suscite un climat de peur au sein de son environnement professionnel après avoir été violent envers son chef de service. Il est souvent en débits d'horaires régularisés sur des congés annuels qu'il ne prend pas. Il refuse de quitter le service pour être affecté en direction. Il effectue un travail correct mais ne supporte aucune contrainte. Le dialogue est coupé.

- Adresser une note de service à l'agent pour lui rappeler ses obligations et lui demander de rejoindre son poste à la direction en fixant une date. Le dossier sera transmis au comité médical pour un avis de mise en congé d'office pour raison de santé accompagné d'un rapport circonstancié.
- Adresser à l'agent un courrier en simple et en recommandé avec AR ou éventuellement le recevoir pour lui remettre en mains propres lors d'un entretien. Il convient de l'informer que son dossier sera soumis au comité médical pour un avis de mise en congé d'office pour raison de santé et qu'il ne pourra reprendre son service sans un avis favorable.
- Le traitement sera suspendu pour service non fait. Si l'agent ne réagit pas à sa suspension de traitement et ne se présente pas aux convocations médicales, reprendre contact avec le médecin de prévention et la famille.
- Se rapprocher du dernier médecin traitant connu pour savoir s'il dispose d'informations qui pourraient orienter le service RH.
- Demander à l'assistant de service social de se rendre au domicile de l'agent.
- Contacter le médecin chef du comité médical, pour voir cet organisme peut donner un avis sur dossier.

Informez la mission 4D des circonstances entourant l'incident envers le chef de service.

**Responsable RH
Chef de service
Assistant de service social
Médecin de prévention
Mission 4 D**

6 - Agent agressant verbalement toutes les personnes qu'il rencontre (collègues et usagers), il tape sur les murs en proférant des menaces. La situation dénote d'un danger et d'une d'urgence extrêmes: muni d'un couteau, il poursuit dans les couloirs toutes les personnes qui circulent, instaurant un climat de forte insécurité et de peur. (Il agit de même à l'extérieur et agresse les passants et plus particulièrement les femmes. Agé d'environ 40 ans, célibataire, il vit avec une personne qui serait handicapée et consommerait de la drogue. Il présente également des problèmes d'hygiène).

- Le chef de service a du recevoir l'agent avec témoin et a tenté de le ramener à la raison. Lors de l'entretien, l'agent a déclaré être conscient de son état mais a affirmé qu'il ne passera pas à l'acte (le problème serait ponctuel et du selon l'intéressé à une pression du service).Il convient de l'isoler du service pour ne pas alimenter ses délires de persécution

- Prendre contact avec le médecin de prévention et l'assistante sociale pour évoquer son comportement.

- Le convaincre de se rendre au cabinet du médecin de prévention.

- S'il refusait et si son comportement agressif et violent s'aggravait, faire appel aux services de police ou aux pompiers ou SAMU pour qu'il soit dirigé dans un premier temps vers une urgence psychiatrique et diligenter immédiatement une mise en congé d'office pour raison de santé.

**Responsable RH
Chef de service
Assistant de service social
Médecin de prévention
Mission 4 D**

7 – Un agent n'a pas repris son service après ses congés. Aucun contact n'a été établi. En fait l'agent a fait pour la 3ème fois une tentative de suicide à son domicile. Il a adressé un courrier à la direction avec ses dernières volontés et a laissé sa porte ouverte ce qui a permis l'intervention des secours. Le médecin traitant est inquiet. L'agent souffre de problèmes psychiatriques très importants; ceux-ci sont confirmés par le médecin de prévention. L'intéressé a ensuite été hospitalisé pendant quelques jours. Il vit seul. (Le décès de sa mère l'a beaucoup perturbé). Il a épuisé tous ses droits à CLD.

L'agent a été hospitalisé précédemment au CHU pendant 3 semaines.

- Le convoquer chez le médecin de prévention lequel se rapprochera du médecin traitant et éventuellement du CHU pour avis sur mise en congé d'office pour raison de santé. Le médecin de prévention adressera un rapport au comité médical en complément du dossier transmis par la

direction avec un rapport circonstancié sur les incidents et tout ce qui a été mis en œuvre. Informer l'agent soit lors d'un entretien, soit par courrier simple et recommandé avec AR et simple de la saisine du comité médical pour une demande de mise en congé d'office pour raison de santé. Lui indiquer qu'il ne pourra reprendre son service sans l'avis du comité médical.

Action urgente pour préserver l'agent et lui donner les moyens de se soigner.

**Responsable RH
Chef de service
Assistant de service social
Médecin de prévention**

8 – Depuis le suicide récent de son fils, l'agent est suivi par un psychiatre en milieu hospitalier. Il a proféré des menaces de mort envers son 2ème fils, âgé de 16 ans, les membres de sa famille et la belle mère de son fils défunt, agente des impôts. Le service a essayé de contacter le psychiatre qui le suit à l'hôpital. Le médecin de prévention a conseillé à la direction de saisir le comité médical. Le chef de service a essayé de raisonner l'agent. (psychose dans le service).

- Recevoir l'agent en direction pour l'informer que son comportement conduit à engager une procédure de demande de congé d'office pour raison de santé au comité médical (la note de service sera remise en mains propres au cours de l'entretien ou envoyée en courrier simple et en recommandé avec AR)
- Demander au médecin de prévention de faire un rapport circonstancié pour le comité médical et lui indiquer la procédure qui est mise en œuvre.
- La direction fera aussi un rapport pour le comité médical sur les événements et le comportement de l'intéressé.
- Le médecin de prévention et/ou la direction prendront contact avec le psychiatre de l'hôpital pour savoir si l'agent doit être hospitalisé.
- Contacter l'assistante sociale qui a également un dossier sur cet agent.

Il s'agit d'une action concertée de chacun des partenaires, médecins, assistante sociale et la direction.

- Si le comportement de l'agent était de nouveau dangereux dans le service, ne pas hésiter à contacter les services d'urgence: Samu, police ou hôpital et diligenter immédiatement une mise en congé d'office pour raison de santé.
- Informer l'agente des impôts menacée de ses droits en matière de protection des agents (mission 4D).

**Responsable RH
Chef de service
Assistant de service social
Médecin de prévention**

9 – Un employé supérieur dont le comportement s'est subitement détérioré (hébétude, paranoïa, difficultés relationnelles, agressivité). Absent deux jours, il a repris ses fonctions mais son état s'est encore aggravé. Que faire et faut-il avertir sa famille par ailleurs?

- Prendre au plus vite l'attache du médecin de prévention, soit par une convocation , soit par une visite du médecin sur le lieu de travail.

L'urgence est de sortir au plus tôt l'agent de son milieu professionnel pour qu'il se soigne.

- Prévenir également la conjointe de la situation.

**Responsable RH
Chef de service
Médecin de prévention
Famille de l'agent**

10 – Un agent dont le comportement avait déjà fait l'objet d'observations dans le passé, s'est nettement dégradé (incidents divers avec les collègues, courriers étranges adressés à la direction, insuffisance très marquée dans le travail). **Dans un premier temps, il a refusé toute aide d'ordre médical. Puis, grâce à un climat de confiance instauré avec son chef de service, des entretiens avec le médecin de prévention et les services de la direction, l'agent a accepté de consulter son médecin traitant qui lui a prescrit un arrêt de travail d'environ deux mois. A l'issue de cette période, il a repris ses fonctions, sans que son comportement ne se soit amélioré** (troubles du comportement et insuffisances professionnelles).

Compte-tenu de la persistance d'un comportement incompatible avec l'exercice des fonctions et du nouveau refus de l'agent de se soumettre à une expertise par un spécialiste, la direction a saisi le comité médical en vue d'une mise en CLM d'office. Le rapport de saisine relatait les différents incidents, troubles et insuffisances constatés et était appuyé d'un rapport du médecin de prévention (il a été constitué en deux fois, le premier rapport insuffisamment étayé n'avait pas convaincu les médecins du comité), l'agent a été informé de la procédure engagée.

Suite réservée au dossier:

Le comité médical a émis un avis favorable à la mise en CLM de 9 mois avec obligation de soins sous contrôle du médecin de prévention.

L'éloignement du service sur une période assez longue a permis à l'agent de prendre conscience de la nécessité de se soigner. Son état de santé et son comportement ont évolué positivement

Responsable RH
Chef de service
Médecin de prévention

11 – Une agente est en congé de maladie depuis 2 mois et demi, pour dépression. Auparavant celle-ci a eu une altercation assez violente avec un collègue de son service avec révélation au cours de la dispute d'informations personnelles ressentie comme une violation de la vie privée. Son chef de service l'a convoquée pour la rappeler à l'ordre. Cette agente est rejetée par les collègues de son service.

- Demander au chef de service de faire un compte rendu de l'entretien et d'adresser une note de service à l'agent.
- La faire recevoir le plus rapidement possible par le médecin de prévention en lui ayant exposé au préalable le dernier incident en date.
- Un rapprochement avec le médecin traitant serait utile car cette agente, même en congé maladie, ne se soigne peut-être pas correctement.
- Voir si dans ce contexte une prolongation du congé de maladie ne serait pas opportun, quitte à demander une expertise par un médecin agréé.

Responsable RH
Chef de service
Médecin de prévention

12 – Un inspecteur exécute parfaitement tous les travaux qui lui sont confiés. Cependant il présente régulièrement un comportement soit apathique, soit violent. Un incident grave s'est produit dans le service ICE l'opposant violemment à un collègue, ce qui a nécessité l'intervention du chef de service. Ce dernier veut lui adresser une note de service. (D'autres incidents moins violents avaient déjà eu lieu. Il semble que sa situation personnelle (enfant autiste de 20 ans) le perturbe et pourrait être à l'origine de ce comportement). Son entourage administratif était jusqu'à présent tolérant compte tenu de sa situation familiale, mais les désordres occasionnés dans le service sont désormais trop importants pour être résolus en interne.

- Le chef de service rendra compte de l'incident dans le détail au directeur.
- Le directeur recevra l'agent pour une explication et l'informerá de sa convocation chez le médecin de prévention.

Si d'autres incidents devaient se produire, il faudra les consigner par écrit.

**Responsable RH
Chef de service
Médecin de prévention**

13 – Une agente a effectué plusieurs séjours en hôpital psychiatrique, et présente par ailleurs des déficiences sur le plan professionnel (difficultés d'assimilation de consignes simples et d'intégration de connaissances nouvelles). **Elle a été affectée successivement dans plusieurs services sans que sa manière de servir ne s'améliore. Elle pianote sur son clavier, écran éteint et tient des propos incohérents. Reçue par le médecin de prévention, la communication a été difficile. Elle a demandé à travailler sur écran "en tandem".**

- Saisir à nouveau le médecin de prévention pour déterminer si ce comportement est révélateur d'une pathologie susceptible d'entraîner un congé maladie.
- Saisir ensuite le comité médical pour poser ces mêmes questions, avec un récapitulatif des différents incidents ou faits survenus dans le travail concernant cet agent et son comportement. Le but étant de "l'extraire" de son milieu professionnel pour lui donner les moyens de se soigner.

**Responsable RH
Chef de service
Médecin de prévention**