

# Fédération Solidaires Finances

Le journal de tous les agents  
des ministères  
économiques et financiers



Janvier 2014



Sont également membres :  
Solidaires SNABF  
SUD CNP

## Travailler... Dans quelles conditions ?

En 1989, la grande mobilisation des agents des Finances avait imposé aux Ministères Économiques et Financiers d'être exemplaire en matière d'amélioration des conditions de travail.

25 ans après, les politiques antisociales menées (réduction des effectifs et des moyens, réorganisations tous azimuts) ont pratiquement réduit ces acquis à néant ...

Aujourd'hui les agents des Ministères Économiques et financiers vivent des situations de plus en plus anxiogènes : manque de respect, pressions hiérarchiques, pertes de sens, stress, burn-out, déresponsabilisation, fixation d'objectifs inatteignables, déni de l'expérience acquise, etc...

Ce climat délétère pèse lourdement sur les conditions de travail et la santé physique et morale des agents.

Les instances de concertation créées après 1989 continuent à se réunir mais leur champ d'action ne leur permet pas de peser sur les vraies causes de la dégradation constatée.

Seuls d'une part, le renforcement des liens entre le CHS-CT et le CT, et d'autre part, la mobilisation des agents peuvent inverser le mouvement et rendre aux agents les moyens humains et matériels nécessaires au bon exercice de leurs missions.

# Sommaire

<b>MINISTERES ECONOMIQUES ET FINANCIERS</b> .....	<b>p. 3</b>
Amélioration des conditions de travail : Ambition ou illusion ?	
<b>DGFIP</b> .....	<b>p. 7</b>
Un affichage démenti sur le terrain	
<b>DOUANES</b> .....	<b>p. 9</b>
De la tolérance vers l'intolérable	
<b>DGCCRF</b> .....	<b>p. 11</b>
Missions en deshérence, agents en souffrance	
<b>INSEE</b> .....	<b>p. 13</b>
Les relations humaines oubliées !	
<b>ADMINISTRATION CENTRALE</b> .....	<b>p. 15</b>
Conditions de travail, grandes oubliées de la Centrale	
<b>INDUSTRIE</b> .....	<b>p. 19</b>
Les DREAL, des usines sans identité	
<b>FONCTION PUBLIQUE</b> .....	<b>p. 21</b>
Un accord de prévention des risques psychosociaux	

## Contacts

### Solitaires Finances Publiques

Boîte 29 - 80 rue de Montreuil 75011 Paris

Tel. 01.44.64.64.44

contact@solitairesfinancespubliques.fr - solitairesfinancespubliques.fr

### Solitaires Concurrence Consommation Répression des Fraudes et Services Communs de Laboratoires

93 bis rue de Montreuil 75011 Paris

Tel. 01.43.56.13.30

solitaires@dgccrf.finances.gouv.fr - solitaires-ccrf-scl.org

### Solitaires Douanes

Boîte 56 - 93 bis rue de Montreuil 75011 Paris

Tel. 01.55.25.28.85

solitaires.douanes@wanadoo.fr - solitaires-douanes.fr

### SUD Centrale Solitaires (Ministère de Bercy)

Bat Vauban SUD 1, pièce 0065, 139, rue de Bercy 75112 Paris

Tel. 01.53.18.60.22

syndicat-sud-centrale@syndicats.finances.gouv.fr - sudcm.org

### SUD INSEE

36 rue des Trente Six Ponts 31 054 Toulouse Cedex 04

Tél. 05.61.36.61.36

syndicat-sud@insee.fr - sudinsee.free.fr

### Solitaires Industrie et Développement Durable

93 bis rue de Montreuil 75011 Paris

Tél. 03.81.21.69.67

siege@solitairesidd.org - solitairesidd.org

#### Jean-Pierre FRILEUX

DREAL Languedoc Roussillon

362, rue Georges Besse 30035 NIMES Cx 1

Tel: 04.66.38.54.34 / 06.18.18.33.65

jean-pierre.frileux@developpement-durable.gouv.fr

#### Pascal MARIE

DIRECCTE LORRAINE - UT de Bar le Duc

Solitaires à l'Industrie et au Développement Durable

28 avenue Gambetta 55000 BAR LE DUC

Tel 03.29.76.78.42 / 06.80.37.42.38

pascal.marie@direccte.gouv.fr



# MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

Amélioration des conditions de vie au travail

## AMBITION OU ILLUSION ?

Ces dernières années, les Ministères Économiques et Financiers (MEF) ont connu un mouvement perpétuel de réformes structurelles et organisationnelles qui se sont empilées au fil des gouvernements successifs, leur maître mot ayant toujours été la recherche de l'exemplarité en termes de productivité et de compétitivité.



Ces multiples bouleversements se sont notamment faits aux prix de suppressions massives d'emplois sans qu'à aucun moment la question des conditions d'exercice des missions n'ait été posée.

Au final, ces choix éminemment politiques ont eu un impact considérable sur le périmètre des missions de service public de l'ensemble des Directions des M.E.F., sur l'organisation du travail et ont créé de véritables situations pathogènes dont les causes sont bien identifiées :

- une gestion désormais tributaire du culte de la performance et du résultat, se traduisant par des suppressions massives d'emplois, une mobilité forcée, une flexibilité accrue,
- des techniques de management issues du secteur privé, fondées sur la suspicion et l'individualisation, au détriment d'un encadrement technique et d'un véritable collectif de travail,
- la dictature des indicateurs et des ratios coût/rendement,
- la productivité élevée au rang de dogme, qui conduit notamment à la non reconnaissance de la technicité des agents et à une perte de repère quant aux missions, à l'organisation du travail,
- l'informatique, qui, loin d'être au service des agents, est aujourd'hui conçue comme un outil de surveillance, voire de flicage,
- le travail industrialisé (plateaux, open space, plateformes de renseignements téléphoniques, ...),
- un dialogue social et professionnel dévoyé.

Les rapports de la médecine de prévention soulignent ainsi l'augmentation constante des situations de souffrance exprimées par les agents, situations dues à une multiplicité de facteurs, mais essentiellement liées à l'intensification du travail, aux modes de management, à l'absence de reconnaissance et à un climat de violence larvée, tant interne qu'externe.

## Une priorité : les conditions de travail

Solidaires Finances a fait de l'amélioration des conditions de travail un combat prioritaire, l'objectif étant de faire du CHSCT un véritable instrument de prévention et de préservation de la santé physique et mentale des agents.

Depuis la mise en place de cette instance dans la Fonction Publique, les évolutions législatives et réglementaires (même si nous les jugeons encore insuffisantes) ont notablement accru les moyens mis à sa disposition.



Le décret fondateur du 28 mai 1982 se limitait à fixer des règles générales en matière d'hygiène, de sécurité et de médecine de prévention. Les dispositions du Code du Travail n'ont été transposées qu'en partie à la Fonction Publique d'Etat, alors que dans le même temps, les attributions des CHS du secteur privé étaient étendues aux conditions de travail.

Ce n'est que près de 30 ans plus tard, suite à l'Accord «santé et sécurité au travail dans la Fonction Publique du 20 novembre 2009», que le décret du 28 juin 2011 pose le principe de la mise en place de CHS-CT dans la Fonction Publique, mais là encore sans aller au bout de la démarche : en effet, toutes les dispositions du Code du Travail applicables aux CHS-CT du secteur privé ne sont pas transposées à la Fonction Publique, notamment en ce qui concerne le fonctionnement et les prérogatives de ces instances et des acteurs préventeurs (délit d'entrave, pouvoir d'injonction, ...).

En outre, l'apport du droit communautaire européen a été considérable. Ainsi, la Directive du 12 juin 1989 a institué une démarche d'évaluation exhaustive et a priori des risques professionnels, préalable à la mise en place d'actions de prévention. **Elle a posé le principe de l'obligation de résultat** de tout employeur en matière de santé et de sécurité des travailleurs.

Ce n'est que le 31 décembre 1991 qu'une loi transpose ces dispositions dans le droit français, et il faudra attendre le décret du 5 novembre 2001, soit 10 ans plus tard, pour que soient rendues obligatoires la transcription et la mise à jour dans un document unique des résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs.

Pour autant, au sein du CHS-CT Ministériel, Solidaires Finances ne s'est pas limitée aux textes. Grâce à une démarche syndicale revendicative volontariste, elle s'est constamment attachée à obtenir des avancées en matière d'amélioration des conditions de travail.

Ainsi, dès la publication du décret du 28 juin 2011, nous avons demandé une audience aux Ministres. Celle-ci s'est tenue le 11 juillet avec le Conseiller Social. Nous avons obtenu non seulement le maintien de droits acquis, mais également des droits nouveaux concernant le fonctionnement des CHS-CT. Au-delà, l'engagement a été pris de consacrer un Comité Technique Ministériel (CTM) à la question de l'amélioration des conditions de travail.





Le 3 octobre 2011, lors de ce CTM, le discours de la Ministre de l'époque, Valérie Pécresse, semblait très volontariste : il fallait sortir du déni, ouvrir des chantiers pour prévenir les risques professionnels, renforcer les outils de diagnostic...

La ministre reconnaissait certes la gravité de la situation et pour partie la responsabilité de l'Administration concernant la dégradation des conditions de travail. Mais, à aucun moment elle n'a remis en cause la politique de suppressions d'emplois, les principes et les méthodes managériales, la culture d'objectifs et de résultats. Quant à la mise en œuvre de ces orientations et des nouvelles prérogatives des CHS-CT, le message était on ne peut plus clair : aucun moyen supplémentaire ne serait alloué.

Pour Solidaires Finances, il fallait dépasser les déclarations d'intention et saisir l'opportunité de la mise en place des CHS-CT dans nos Ministères pour obtenir des avancées concrètes pour l'ensemble des agents, les revendications devant être portées à tous les niveaux : directionnel, ministériel et Fonction Publique.

Au niveau ministériel, les travaux du CHS-CT de ces deux dernières années ont essentiellement été consacrés à la transposition des dispositions du décret du 28 juin 2011 et à élaborer des outils méthodologiques.

S'agissant du fonctionnement, le Règlement Intérieur des CHS-CT et la Circulaire d'application ministérielle vont au-delà des textes Fonction Publique :

- droit d'expression des suppléants,
- prise en charge de leurs frais de déplacement,
- autorisations d'absence pour les préparations et le suivi des réunions,
- droits spécifiques dédiés aux secrétaires des CHS-CT, délais de communication des documents,
- délai de réponse à une demande de convocation émanant des représentants des personnels,
- rédaction obligatoire d'un relevé de décisions après chaque réunion, ...

Concernant les acteurs préventeurs, ils sont désormais tous dotés d'une doctrine d'emploi et/ou d'une lettre de mission, leurs attributions et les conditions d'exercice de leurs missions ayant été précisées.

Par ailleurs, un certain nombre de documents ont été pour certains mis à jour et d'autres ont été élaborés à partir de retours d'expériences du terrain.

Compte tenu du nombre alarmant de situations de souffrance constatées au sein des Directions des MEF, la note qui précisait le dispositif d'intervention et le suivi des agents victimes d'une agression, d'un attentat ou de tout autre événement grave survenu dans le cadre de leur travail a été actualisée.

La nouvelle circulaire du 8 novembre 2012, prévoit de plus que le droit d'enquête du CHS-CT trouve à s'appliquer obligatoirement dans les cas de tentatives ou de suicides sur le lieu de travail, étendant par là même l'article 53 du décret Fonction Publique.

Parallèlement, à partir de l'expérience de plusieurs CHS-CT et des travaux de l'INRS, un guide méthodologique sur la conduite d'enquête à la suite d'un acte suicidaire a été élaboré. Il rappelle le dispositif à mettre en place, les principes qui prévalent à l'enquête ainsi que les différentes étapes de celle-ci.

Les remontées concernant la mise en place du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, les évolutions réglementaires et l'introduction d'une nouvelle application informatique ont conduit à la refonte du guide pratique sur le DUERP élaboré en 2007.

Enfin, plusieurs chantiers sont en cours, d'autres à ouvrir.

La réflexion sur la prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS) a donné lieu à un 1er groupe de travail le 13/11/2013. Ce groupe de travail a permis de faire un état des lieux de l'existant (études ergonomiques, actions des Directions, initiatives des CHS-CT), de poser les bases de quelques grands principes et d'amorcer les futures discussions sur la transposition de l'Accord Fonction Publique aux MEF.

Pour Solidaires Finances, la question de la prise en compte de la pénibilité doit être également mise à l'ordre du jour. Mais force est de constater, jusqu'à présent, que la volonté de s'en saisir ne semble pas très partagée par tous les acteurs.

Certes, du travail a été accompli. Certes, on peut aujourd'hui considérer que tant au niveau ministériel qu'au niveau de la plupart des Directions Générales, nous sommes en grande partie sortis du déni ou du moins qu'une certaine prise de conscience a eu lieu.

Pour autant, en dépit des outils mis à disposition, des notes d'accompagnement, des réunions de formation ou de sensibilisation, des séminaires des présidents de CHS-CT, il y a loin de l'ambition affichée à la réalité du terrain. Et on peut comprendre la frustration des agents qui subissent de plein fouet les conséquences des orientations politiques qu'on leur impose.

Le véritable sujet réside dans la non appropriation par les réseaux de la dimension conditions de travail, du rôle des CHS-CT et de la méconnaissance des obligations en matière de santé et de sécurité au travail.

Il suffit de se reporter aux rapports annuels successifs des Inspecteurs en Santé et Sécurité au Travail (ISST) pour s'en convaincre.



Alors même qu'ils sont de plus en plus interpellés par les agents sur la situation des effectifs, l'organisation du travail, l'intensification des tâches, les carences de la formation professionnelle, plus de 56 % des observations consignées dans leurs rapports de visites (chiffre en augmentation constante) portent sur des manquements des employeurs à leur obligation de résultats en matière de sécurité électrique et incendie.

Ce qui démontre, s'il en était besoin, que nous sommes encore loin d'une politique de prévention en santé et sécurité au travail.

Quant au bilan de la mise en place des CHS-CT, le constat est alarmant. Il est évident que les Directions Locales sont loin de s'être appropriées les règles de fonctionnement de cette instance, l'extension de son champ de compétence ainsi que ses nouvelles prérogatives. Certaines d'entre elles font même preuve de mauvaise volonté (mais peut-être ont-ils retenu que le «délit d'entrave» n'existait toujours pas dans la Fonction Publique ?).

Les dysfonctionnements qui nous remontent portent pour l'essentiel sur deux aspects :

- non respect des délais de convocation et de communication des documents préparatoires, refus de convocation de suppléants ou d'experts, absence de communication des accidents de travail, ...
- réticences fortes par rapport aux prérogatives des CHS-CT, notamment en ce qui concerne ses compétences et son droit de regard sur l'organisation du travail («projets importants», introduction de nouvelles technologies, réorganisation des services ayant des conséquences pour les personnels).

En effet, toutes les annonces vont dans le sens de la continuation des orientations politiques que les agents subissent depuis de nombreuses années : contraintes budgétaires accrues, poursuite des programmes de suppressions massives d'emplois.

De plus, les «démarches» ou «plans stratégiques» mis en place à marche forcée dans les différentes directions des MEF et les conséquences de la Modernisation de l'Action Publique (MAP) ne feront qu'amplifier le processus engagé. C'est par la pression et la mobilisation de tous et à tous les niveaux (directionnel, ministériel, Fonction Publique) que nous sommes parvenus à obtenir des avancées, ce n'est que par un engagement de tous que nous vaincrons les obstacles afin que l'amélioration des conditions de travail se traduise par des mesures concrètes pour l'ensemble des agents des ministères.

En dépit du travail accompli, il reste encore beaucoup de chemin à faire !!!



# DGFIP

## Un affichage démenti sur le terrain

**La DGFIP, la plus importante en masse des directions à réseaux des Ministères Economiques et Financiers, est le fruit génétiquement modifié de la DGI (Impôts) et de la DGCP (Trésor).**

Les deux administrations d'origine avaient déjà subi un certain nombre de restructurations et réorganisations internes, mais leur fusion, décision politique emblématique de la RGPP, n'a fait qu'accentuer le processus de démantèlement et de remise en cause des missions de Service Public dont elles avaient la charge. La nouvelle Direction a ainsi été au 1er rang de l'exemplarité en termes de suppressions massives d'emplois et de coupes budgétaires drastiques. A ce titre, la dégradation des conditions de travail des agents a été particulièrement marquée, ceux-ci ayant en effet subi de plein fouet une véritable révolution sans qu'à aucun moment leur parole n'ait été écoutée, encore moins entendue, si tant est qu'on ait bien voulu la leur donner.



Dès 2008, Solidaires Finances Publiques (à l'époque Union SNUI-SUD Trésor Solidaires - USSTS), qui a fait de l'amélioration des conditions de travail une priorité revendicative, a contraint l'administration à engager des discussions sur ce dossier. Pour l'USSTS, ces discussions devaient intégrer le point de vue de l'ergonomie et s'inscrire dans une démarche globale et pluridisciplinaire de prévention.

En 2009, pour la première fois, l'administration, qui reconnaissait avoir pris du retard, admettait que l'organisation du travail et la politique d'objectifs pouvaient être facteurs de risques pour la santé des agents.

Sept ateliers, portant sur des sujets dont l'impact sur les conditions de travail était d'évidence, ont été constitués : indicateurs et pilotage, relations hiérarchiques, risques organisationnels, risques psychosociaux, formation des cadres, indicateur global des conditions de travail, conditions de mise en place et de suivi du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Ces ateliers ont permis de dresser un bilan et de mettre en avant les points sur

lesquels il était possible de dégager des pistes d'actions concrètes. Des sujets de blocage demeuraient, liés sans surprise à la situation des effectifs, à la rémunération et au pilotage par la performance, ce dernier aspect n'étant pas cependant exclu des discussions.

S'est ensuite engagé un processus permanent de discussions dont l'objectif était de construire une démarche d'ensemble de prévention à partir d'outils méthodologiques de mesure et de suivi :

- comité national dédié aux conditions de travail qui se réunit deux fois par an ;
- mise en place d'un comité national de coordination et de suivi du DUERP ;
- concernant les ACMO (actuels Assistants de prévention), une lettre de mission a été élaborée, le but étant de professionnaliser progressivement cette fonction. Il est à noter qu'elle a précédé celle des Assistants de prévention du ministère ;
- tableau de bord de veille sociale (TBVS), outil de mesure destiné à recueillir des données et des indicateurs afin de mieux identifier les facteurs de risques professionnels qui a été généralisé, début 2012.

Afin de permettre aux agents de s'exprimer sur le travail, des Espaces De Dialogue (EDD) ont été expérimentés, leur mise en place relevant désormais de la seule initiative des agents, à la demande de Solidaires Finances Publiques. Ce sont des lieux d'échanges et de dialogue animés par des facilitateurs extérieurs à la Direction locale concernée, ceux-ci ayant reçu une formation.

S'agissant des risques psychosociaux (RPS), plusieurs groupes de travail ont abouti à la rédaction d'un Guide de prévention, diffusé à l'ensemble du réseau à l'automne 2011. S'il ne fait pas suffisamment le lien entre les choix politiques d'évolution de la DGFIP et la détérioration constante des conditions de travail des agents, il a cependant le mérite d'apporter à l'ensemble des agents, des chefs de service et des représentants des personnels une base commune d'analyse du travail, des éléments de débats et des pistes d'actions.

Parallèlement, la formation à la santé et la sécurité au travail destinée à l'encadrement comprend une journée entièrement consacrée aux risques psychosociaux.

En 2013, trois nouveautés ont été présentées : la nomination d'un Responsable Qualité de Vie au Travail au plus haut niveau des Directions locales, c'est-à-dire à la tête du pôle Ressources et pilotage, le soutien managérial aux cadres de proximité et la mise en place d'un «baromètre social», annoncé depuis plusieurs mois à grand renfort de communication par le Directeur Général. Leurs contours restent encore à préciser.

Pour Solidaires Finances Publiques, le chemin parcouru par cette administration est bien réel. On ne peut nier l'implication des équipes de la Direction Générale en charge du dossier des conditions de travail. Pour autant, il faut bien se garder de tout angélisme et maintenir la pression afin que les outils mis en place se traduisent enfin, par une réelle amélioration du quotidien vécu par les agents.

Le fossé se creuse de plus en plus entre la volonté affichée par la Centrale et les réalités du terrain. Le véritable problème aujourd'hui réside dans la non appropriation de l'ensemble de ces questions par les directions locales. Il en va de même des nombreux outils mis à leur disposition, dont ils ne savent pas se servir dans la plupart des cas, quand il ne s'agit pas de mauvaise volonté.

De nombreux responsables hiérarchiques locaux n'ont pas voulu prendre la mesure de la mise en place des CHS-CT, comme en témoignent les nombreuses remontées dénonçant des dysfonctionnements manifestes, tant sur le fonctionnement de ces instances, désormais seules compétentes en matière de santé et de sécurité au travail, qu'en ce qui concerne leur champ de compétences et leurs prérogatives. C'est dommage car depuis les dernières élections, deux tiers des CHS-CT sont monodirectionnels (uniquement DGFIP), ce qui signifie que dans les Directions locales concernées, le Directeur est à la fois président du Comité Technique et du CHS-CT de son périmètre.

La vigilance est d'autant plus nécessaire que, dans le cadre du lancement de la «Démarche Stratégique», le Directeur Général multiplie depuis plus d'un an des décisions quasi unilatérales, y compris sur des questions touchant aux conditions de travail, un certain nombre d'annonces relevant en outre d'un pur plan de communication, comme c'est le cas du «baromètre social».







# DOUANES

## De la tolérance vers l'intolérable

**L'exercice du métier d'agent des Douanes a toujours été exigeant. De plus, cette administration a subi quasiment en permanence des restructurations/mutations, impactant fortement la vie et le quotidien des agents.**

En quelques années, la DGDDI a vu ses effectifs fondre de 25 %, ce qui n'est pas sans lien avec l'accomplissement des missions au quotidien. De plus, l'agent des Douanes subit une forme de guerre psychologique d'usure.

En effet, il se trouve toujours plein de gens (parfois même des candidats à la magistrature suprême, comme en 2007 ...) excellant dans l'art de gloser sur une administration «has been», archaïque et datée. Il est assez frappant de voir à quel degré d'ignorance (ou d'aveuglement) se situent ces «avis autorisés», qui n'ont souvent qu'une très vague idée des enjeux et thématiques traités par la DGDDI.

Deux «publics» seraient sûrement bien plus légitimes pour donner un avis éclairé : il s'agit des trafiquants de tous poils et des opérateurs économiques et logistiques. Ces deux-là tomberaient sûrement d'accord pour estimer que la Douane n'est ni inefficace, ni inutile.

A force d'entendre que la DGDDI est une illustration parfaite d'une administration que tout Etat moderne qui se respecte, devrait supprimer, l'agent peut légitimement penser qu'il est devenu un sempiternel «précaire» de l'action de l'Etat, attendant la prochaine attaque voire le coup mortel. Ceci n'est pas à négliger, eu égard aux difficultés que cela engendre, tant pour les agents que pour leur environnement familial. Il y a un prix humain à payer face à cette pression perpétuelle, qui peut parfois aller jusqu'au drame.

On en arrive à une situation quelque peu paradoxale où, d'une part, on exalte les mérites de cette administration, notamment en termes de lutte contre la fraude et d'autre part, on travaille à une forme de démantèlement progressif.



Si l'administration des Douanes n'est pas encore sortie du déni concernant la prise en compte de la dégradation des conditions de travail, l'action syndicale, et notamment celle de Solidaires dans les CHSCT, relayée par le CHSCT-M a permis de mettre en place un certain nombre d'actions telles que :

- La réalisation d'une étude sur l'exposition des agents de la DGDDI aux gaz toxiques présents dans les conteneurs maritimes (vote POUR à l'unanimité au CHSCT-M du 15/10/2013).
- Intervention en ergonomie pour la mise en place d'un CSRH à Bordeaux (vote POUR à l'unanimité au CHSCT-M du 17/12/2013 sur la base d'un cofinancement).
- La mise en place d'un dispositif expérimental concernant l'intervention en espace confiné dans le cadre de la fouille des navires à quai (présentation au CHSCT-M du 17/12/2013, le CHSCT du département du Nord sera associé).

En attendant de connaître les lendemains qui ne chanteront sans doute pas, le présent est d'ores et déjà dévastateur. On retrouve ici un certain nombre de phénomènes : travail sous pression, impossibilité d'effectuer les tâches dans des conditions correctes, accumulation et empilement, développements informatiques supposés alléger le travail et pesant en fait à la fois sur les informaticiens comme sur les utilisateurs, ...

Aucun secteur de l'activité n'est à l'abri. Même l'encadrement semble être de plus en plus en train de subir, même si on lui réserve bien évidemment quelques «douceurs» de traitement ... Les fonctions dites «support» n'y échappent pas non plus et par certains aspects, elles constituent même parfois de malheureux éléments précurseurs, d'une funeste évolution dont l'ensemble du réseau fera ensuite les frais.

L'administration des Douanes reste avant tout une administration de contrôle et de régulation, sans omettre bien évidemment la casquette fiscale. Or, tout le monde peut constater que l'action du service et des agents s'inscrit de plus en plus dans un mode qui relève de la tolérance.

On «tolère» l'action douanière, à condition qu'elle ne gêne pas. La mission publique, pourtant fondamentale au cas d'espèce, dans un monde d'échanges et de flux, est ravalée au rang de simple exception. Et le prix quotidien de cela, c'est l'agent qui va le payer. Ainsi, on voit toute la difficulté pour les agents de

la surveillance pour prendre en compte le flux routier, comme le défi du free-flow par exemple (trafic autoroutier sans arrêt de péage). Les agents chargés des contrôles sur des plate-formes logistiques se retrouvent confrontés à des affres similaires, face à des flux de plus en plus rapides et massifs.

La dégradation est, de ce point de vue, largement généralisée et les outils ou nouvelles technologies, malgré leur apport, ne sauraient constituer des parades suffisantes.

L'administration déploie un certain zèle pour dissimuler ce décalage entre les enjeux et les moyens de les affronter.

Elle sait même s'appuyer sur les critères de performance, religion à laquelle la DGDDI s'est outrageusement convertie. Or, si la dictature des indicateurs est une compagne du quotidien, il faut également rappeler qu'elle est déconnectée des moyens humains et matériels et que les plus beaux bilans qui soient n'ont jamais empêché une fermeture de service. Les agents en sont assez largement conscients. Cet état de fait constitue plutôt un poids de plus dans une besace déjà lourdement chargée.

Tant qu'il n'y a que les agents qui trouvent tout cela intolérable, l'administration estime que «*cela va bien, on s'arrangera...*» Le problème pourrait venir du fait que l'opinion publique s'en rend compte et trouve cet abaissement du degré de protection et de régulation et d'accomplissement du Service public, proprement intolérable.

Bien évidemment, il y a encore beaucoup de chemin à parcourir. C'est l'une des tâches à laquelle doit s'atteler l'outil syndical. En tout état de cause, la conviction portée par **Solidaires** que la question des missions est totalement indissociable de la thématique des conditions de travail et du sort réservé aux personnels en est pleinement validée.

Pour sa part, voilà plusieurs mois que l'administration, avec le feu vert de l'autorité politique, a franchi le cap de l'intolérable, en s'appuyant sur une vision de l'administration en tant que simple annexe du commerce et des échanges internationaux, pour en tirer une forme de Douane «light», voire «ultra light» pour les grands opérateurs (c'est écrit et – malheureusement – revendiqué). C'est le sens essentiel de la démarche dite «projet stratégique». A notre sens, ce serait une cinglante défaite du politique par rapport à l'emprise économique. Le perdant dans ce cas précis ne serait pas seulement l'agent, mais également le citoyen.



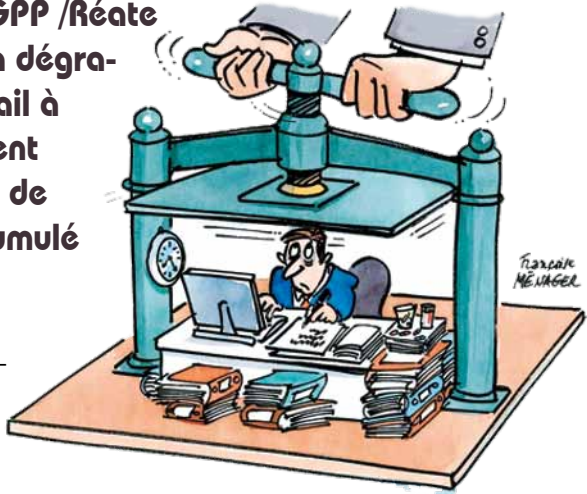


## DGCCRF

# Missions en deshérence, agents en souffrance

**Les réformes liées à la RGPP /Réate ont largement contribué à dégrader les conditions de travail à la DGCCRF déjà grandement entamées par un manque de moyens et d'effectifs accumulé au fil des ans.**

Partition des structures, déménagements à marche forcée, perte de repères, de sens du travail constituent aujourd'hui le quotidien des agents qui, tous, décrivent à un niveau inégalé un sentiment de mal-être générant, pour certains, de potentiels risques psychosociaux. Cette réalité apparaît clairement depuis plusieurs vagues dans la restitution de l'enquête réalisée par l'IPSOS auprès des agents dans le cadre de l'Observatoire interne du Ministère, sans pour autant que cela suscite un quelconque émoi parmi les responsables administratifs.



## La Préfète de la Nièvre donne le La aux agents de la CCRF

Les agents de la DGCCRF évoluent dans un climat de vexations quotidiennes qu'illustre le courriel adressé mi-novembre au nom de la préfète de la Nièvre aux agents de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) dont ils dépendent au plan local pour l'exercice de leurs missions.

**Exemple parfait du mépris dont sont victimes les agents et avec lequel sont remises en cause l'utilité et la finalité de leur travail, ce courriel (\*) (voir page suivante) développe les consignes de la préfète qui consiste tout simplement à «demander aux agents de transgresser les directives de leur administration centrale».**

**Chacun appréciera à sa juste valeur le ton général du message et le mépris avec lequel il est fait référence aux "administrations centrales" !**

**Solidaires, quant à lui, s'est ouvert dans un courrier de la situation auprès du Ministre de l'Economie Sociale et Solidaire et à la Consommation Benoît Hamon et a rappelé que les consignes données par les administrations centrales aux agents ne sont pas des effets de styles mais ont un intérêt et ont vocation à être appliquées et ce sur l'ensemble du territoire de la République.**

*(\*) Cet "incident" si l'on peut le nommer ainsi a même été repris par Acteurs Publics (c'est pour dire)...<http://www.acteurspublics.com/2013/11/29/quand-la-prefecture-demande-aux-agents-de-contredire-leur-administration-central>.*

«... Mme la Préfète ne souhaite plus que figurent dans la fin de vos courriers respectifs de rappel à l'ordre des administrés, les parties qui font référence à des peines d'emprisonnement ou à des montants d'amende.

Vous veillerez donc à faire figurer en lieu de ces phrases un rappel de l'article (ou des articles) du code sur lequel nous nous appuyons pour les mesures de police administrative.

Vous penserez également à rappeler en fin de courrier que nous restons à la disposition des administrés, voire à citer à nouveau le nom de l'agent référent en charge du dossier auprès duquel les renseignements peuvent être obtenus.

Pour ceux d'entre vous ou ceux de vos agents qui nous rappelleront que certains modèles de courriers sont imposés, par je ne sais quelle administration centrale, vous veillerez à les informer que Mme la Préfète représente l'État dans la Nièvre et que nous prenons directement les ordres d'elle, premier échelon hiérarchique de chacun d'entre nous.

Je vous rappelle que Mme la Préfète est toute disposée à venir expliquer, ici à la DD et à chacun d'entre nous, ce qu'est un ordre de Préfet. En cas de questionnement persistant, XXX ou moi-même recevrons les agents, avec vous, afin de leur expliquer l'ordre de Mme la Préfète. ...»

## Pour aller à la catastrophe

Autre exemple de la dégradation des conditions de travail à la DGCCRF : le Centre National d'Appels. Celui-ci a été implanté à Montpellier début 2004 malgré l'opposition unanime des organisations syndicales dénonçant : le travail en plateau, le faible nombre d'agents affectés ne permettant pas de roulement alors même que l'on en connaît les conséquences psychologiques, l'ignorance des contraintes particulières inhérentes à ce type de travail... toutes les conditions étaient réunies pour courir à la catastrophe.

Et la catastrophe a bien eu lieu : avec nombre d'agents, à la limite du burn out...

Il a fallu l'intervention de Solidaires, après plusieurs situations individuelles gérées au cas par cas de manière "décousue", pour qu'enfin des groupes de travail soient mis en place et se réunissent permettant de modifier sensiblement les conditions de travail : renforcement des effectifs, allègement de la charge des répondants pour leur permettre d'effectuer d'autres tâches et d'avoir ainsi une respiration, visite médicale annuelle, amélioration de la formation, accompagnement psychologique des répondants...

C'est un début, même si la problématique des centres d'appels reste posée.

Les agents de la DGCCRF exercent des missions d'intérêt général. Les récentes affaires de fraudes économiques, notamment celle du «cheval gate», qui peuvent avoir des conséquences sur la santé des populations nécessitent une reconnaissance des agents qui les exercent.

A ce stade, on est en droit de s'interroger : la dégradation des conditions d'exercice n'aurait-elle pour but que de dégoûter les agents et les détourner de ce qu'hier faisait leur fierté d'appartenir à cette administration aujourd'hui éclatée ? Pour Solidaires, il est urgent de reconstruire un véritable service public et une administration de protection économique des consommateurs.





# INSEE

## Les relations humaines oubliées !

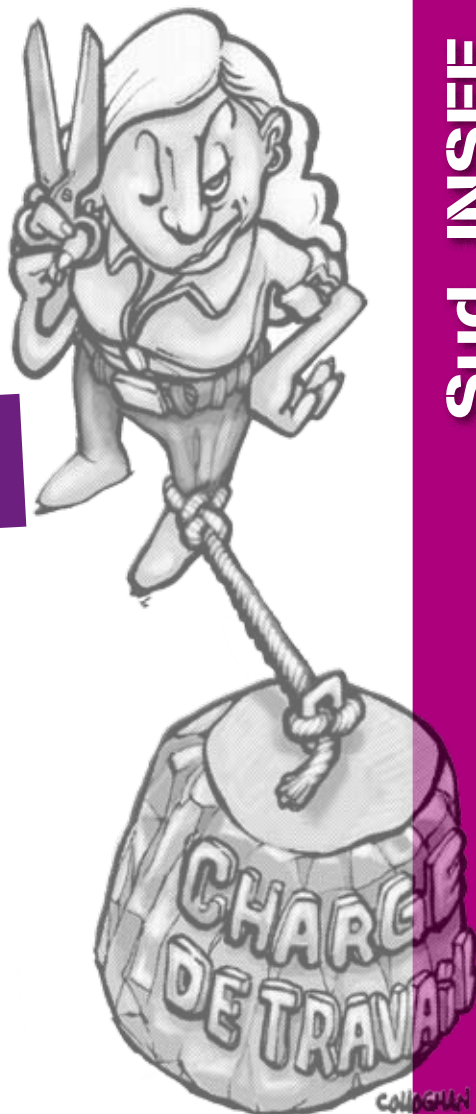
**L'INSEE réunit une fois par an son comité technique de réseau pour débattre des questions d'hygiène, sécurité et santé au travail.**

Comme dans les autres directions de Bercy, les suppressions d'effectifs mettent les services exsangues et les décisions de transferts de travaux entre établissements se prennent et se succèdent. Cette incertitude permanente sur les travaux offerts au personnel dans les différentes régions contribue à créer doute et souffrance au travail.

Au-delà d'un discours de la direction fort heureusement positif (peut-elle en avoir un autre ?), de nombreux sujets nécessiteraient autre chose qu'un manque d'empressement à répondre voire une absence de réponse aux résolutions adoptées par les représentants du personnel (ignorant au passage les délais de réponse), quand ce n'est pas un manque de curiosité évident pour la réalité du terrain. La direction générale laisse volontiers les directions régionales sans cadrage comme sur le DUERP ou sur la gestion des congés des enquêteurs et enquêtrices de l'INSEE. Ce qui n'est pas sans conséquences pour les personnels qui éprouvent le sentiment d'être laissés à l'abandon.

### Les enquêteurs, les enquêtrices au mépris du droit

Ainsi l'absence de gestion des congés des enquêtrices et enquêteurs a conduit au non-respect du droit du travail. Compte-tenu de l'opacité sur l'évolution de la charge de travail au long de l'année entretenue par les directions locales, nombre d'entre eux ont perdu leurs congés faute de ne pas avoir pu les poser avant le dernier jour de l'année. Cette situation a généré de la souffrance au travail pour ces agents qui ont accumulé la fatigue, développer du stress, voire ont été victimes d'accidents du travail, le moins grave n'étant pas d'éprouver un sentiment de non droit. Elle a également placé les personnels en charge de la gestion des congés dans les directions locales dans un même sentiment d'abandon et de désarroi face à des collègues dont ils ne connaissaient pas les droits, pouvant créer des situations conflictuelles dont ni les uns ni les autres n'étaient responsables.



## CSRH et SIRHIUS, loin de toute relation humaine

C'est ce type de circonstances que provoque, avec SIRHIUS et la mise en place du Centre de Services des Ressources Humaines, la nouvelle organisation de la gestion de ces «ressources humaines» en dépossédant les agents qui en ont la charge au sein des établissements des moyens de résoudre les problèmes auxquels leurs collègues sont confrontés. Cette organisation, sur laquelle le CTR-CHSCT a vocation à se prononcer, a été décidée par la seule direction en dehors de toute préoccupation d'organisation humaine de «ressources» pourtant «humaines».

Lors du Comité Technique de Réseau du 28 novembre 2013, SUD INSEE avec la CGT ont rappelé que les organisations syndicales doivent être consultées à chaque changement d'organisation.

Aujourd'hui, la nouvelle organisation du travail se traduit par un ras-le-bol partagé des personnels face à un système déshumanisé. Il vaut mieux être à temps plein, ne jamais être malade ni en mission ni omettre de badger ... Si ce n'est pas le cas, ce n'est pas les «Fonctions Ressources Humaines Locales», la «RH de proximité», qui pourront solutionner le problème de l'agent concerné - elles ne sont qu'une simple boîte aux lettres - mais ce n'est pas non plus le CSRH en charge de la gestion administrative qui pourra répondre puisqu'il est interdit à ses agents d'être en contact direct avec les personnels qu'il gère, pas plus qu'ils ne peuvent être en contact avec la RH de proximité ...

**La préservation de la santé des agents doit être une préoccupation présente dès le démarrage des projets. La vigilance des représentants du personnel en CTR CHSCT est une nécessité absolue et une obligation incessante au rappel du droit !**

## Gestion VIRTUELLE et mécontentement REEL

Tout est virtuel. De l'identité de l'agent géré à celle du gestionnaire RH, à celle du gestionnaire de sa paie ! Tout comme la formation nécessaire à des personnels nouveaux qui découvrent la fonction RH au sein du nouveau CSRH, formation renvoyée à des supports dématérialisés.

Tout comme la communication avec l'ensemble des personnels pour présenter la nouvelle organisation se réduisant à des notes sur intranet ou autre NTIC. Sans compter l'outil informatique instable et ses conséquences tant pour les agents dans leur ensemble que pour les personnels du CSRH obligés de saisir manuellement sous Word les actes administratifs. Sans compter la «Fonction Ressources Humaines Nationale» également virtuelle dans sa mission d'appui, de coordination et de direction de l'ensemble de la nouvelle organisation.

Le mécontentement, lui, est bien réel et une pétition dénonçant les conséquences de la nouvelle organisation et revendiquant le maintien d'une gestion des personnels de proximité, notamment en matière de gestion du temps de travail et des absences, a recueilli un millier de signatures.

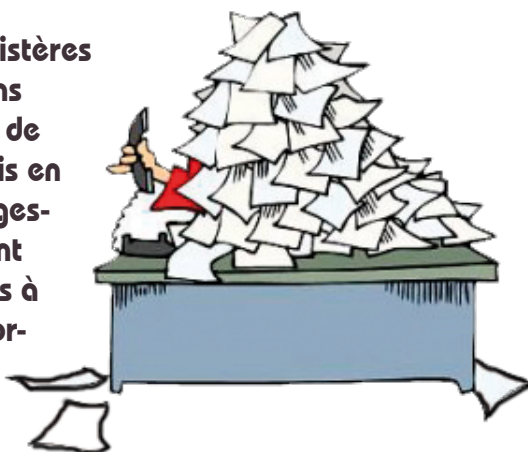
Comment répond la direction générale ? Elle dément l'état des lieux dressé par les personnels et leurs représentants. Elle entend garder la main sur l'organisation du travail dont elle prétend, du haut de ce qu'elle considère comme son autorité, qu'elle ne relève pas de leurs compétences de membres du CTR CHSCT.

Dans la sphère informatique, la politique de restructuration a abouti, notamment au service informatique d'Aix-en-Provence, à une souffrance au travail alarmante, mise en évidence par une expertise externe. Un plan d'actions répondant aux préconisations de l'expertise doit être mis en œuvre.

# ADMINISTRATION CENTRALE

## Conditions de travail, grandes oubliées de la Centrale

L'administration centrale des ministères économiques et financiers est sans doute l'une des plus importantes de l'ensemble des ministères français en nombre d'agents et en actes de gestion accomplis. A celle-ci s'ajoutent les services centraux de directions à réseaux déconcentrés dont l'importance numérique est un fait (DGFiP, DGDDI en particulier).



Cette situation déplorée par nos dirigeants résulte du fait que les missions publiques exercées à Bercy dans son ensemble sont fondamentales. Les services sur le terrain ont besoin des services centraux sachant leur apporter le soutien nécessaire afin de les libérer d'un ensemble d'actes de gestion transversaux (gestion administrative des corps et grades, évaluation/formation, politique de recrutement, rémunération/paye, soutien juridique, informatique, logistique, communication, utilisation des locaux et optimisation du patrimoine, politique d'achats, politique financière et comptable...). **Ces actes de gestion transversaux sont l'huile mise dans les rouages ; en allégeant le terrain de ces préoccupations, ils contribuent indirectement à l'efficacité des services de proximité qui, centrés sur leur cœur de métier, sont hautement qualifiés et révèlent un professionnalisme parfaitement reconnu à l'échelle internationale.**

Or, depuis le début des années 2000 et la mise en œuvre de la LOLF, fatidique outil de rationalisation budgétaire emprunté au néo-managerialisme (NPM), les gouvernements et nos ministres successifs ne rêvent que dégraissage, économies d'emplois, fonctions support réduites à la portion congrue, développement de technologies nouvelles censées «suppléer» à la baisse des effectifs physiques ....

De grands schémas organisationnels interministériels, articulés à des projets informatiques titanesques (CHORUS/AIFE, ONP/SIRHIUS...) sont mis en œuvre pour accompagner la LOLF et les processus de réformes systématiques qu'était la RGPP et qu'est aujourd'hui la MAP, la successeuse «bodybuildée» de la RGPP. Ces différents processus sont donc exploités par les décideurs pour concrétiser leurs «rêves» fous !

Mais ces rêves «modernistes» et réformateurs ne se résument-ils pas dans nos activités quotidiennes à une vue de l'esprit, à une illusion de modernité ? Ne sont-ils pas plutôt les fruits d'une frénésie idéologique dont il faudra, à un moment donné, tirer le bilan critique tant les emprunts aux logiques entrepreneuriales semblent inapplicables à la sphère publique ?

Dans les services centraux comme dans les services confrontés sur le terrain aux innovations incessantes, aux projets structurants, aux schémas organisationnels nouveaux (fusions de directions et services, mise en place de plates-formes de gestion, transformation de services en SCN ou agences...), le quotidien des agents se traduit par de la surcharge de travail, un stress croissant, des tensions personnelles et inter-personnelles, des conflits avec la hiérarchie, une aggravation sans précédent des conditions de travail, une perte de sens.

En bref, la croyance idéologique des décideurs en une administration centrale plutôt stratégique que gestionnaire, calquée sur le modèle importé des pays anglo-saxons, fait vivre l'enfer à la majorité des agents.

Dans un tel contexte la **Fédération Solidaires Finances et ses syndicats représentatifs en administration centrale et dans les services centraux** ont décidé de faire des conditions de travail une de leur priorité d'intervention car il y a urgence !

Plus concrètement, l'aggravation des conditions de travail en Centrale s'illustre de quelle manière ? Par une litanie des suppressions d'emplois, des technologies nouvelles « en veux-tu en voilà » et des alertes formulées par les acteurs préventeurs et experts des organisations qui sont peu suivies d'effets.



## Une litanie incessante de suppressions d'emplois

Depuis 2008 et sous l'égide des politiques budgétaires restrictives, les emplois sont supprimés par centaines chaque année : plus de 200 emplois en 2011, idem en 2012, 160 emplois en moins dans la Loi de Finances 2013, 170 dans le projet de budget 2014 pour les programmes 218, 221, 134 et 305 couvrant les services et directions de la centrale...

L'examen comparé des bilans sociaux des trois dernières années permet d'observer un double phénomène : le respect strict des ratios budgétaires de suppressions d'emplois imposés, voire un dépassement zélé et une réduction d'effectifs plutôt centrée sur les catégories B et C de centrale.

Ainsi, lors des dernières fusions (création d'un grand Secrétariat général absorbant le DPAEP, de la DGCIS, du SRE remplaçant l'ancien service des Pensions, ou l'absorption du SESSI par l'INSEE), on a aussi observé que ces réorganisations étaient prétendument mises en place à effectifs constants. Mais, au fil des années, ces services fusionnés ont été confrontés à de grosses vagues de suppressions d'emplois. C'est le cas pour le SG à travers le programme 218. C'est encore le cas pour la DGCIS avec le programme 134.

## Effectifs payés par catégories, titulaires et non titulaires

En effectifs payés entre 2010 en 2012 l'administration centrale a perdu 484 agents. L'année 2013, n'a pas été en reste avec plus de 160 suppressions d'emplois programmées. La baisse est particulièrement forte pour la catégorie C qui passe de 2 069 en 2010 à 1 599 en 2012.

Par contre, la catégorie A augmente légèrement passant de 2 168 en 2010 à 2 444 en 2012. Cette augmentation est de 81 pour les titulaires et 195 pour les non-titulaires.

Le pourcentage des agents non-titulaires a encore augmenté en passant de 11% en 2010 à 15,5% des effectifs en 2012. Cette hausse concerne la catégorie A. Dans les services il est constaté par les collègues qui se plaignent du phénomène, que la baisse des effectifs du personnel d'exécution entraînait des difficultés de fonctionnement et de gestion.



C'est aussi le cas au SRE (Service des Retraites de l'Etat) qui voit ses effectifs fondre comme neige au soleil malgré les enjeux : nombre croissant de départs en retraite des fonctionnaires du baby-boom, «modernisation» sans précédent (récupération des préliquidations de toutes les retraites qui étaient gérées par les ministères mise en place de l'entretien individuel retraite...), et les réformes successives du système. Hélas, les exemples ci-dessus sont loin d'être exhaustifs.

## TIC ou «plans sur la comète» (TIC un monde dont vous n'êtes pas le héros)

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) bénéficient encore d'une image de modernité et d'efficacité, particulièrement auprès des décideurs. Le vocabulaire associé aux TIC est grandiloquent : «projets structurants, innovants, performants, garanti de Retour Sur Investissements, traçabilité, efficacité...» La dénomination des projets est, elle aussi, à l'aune de ce monde qui se veut merveilleux : **Accord, Chorus, Marhs, Sirhius, Venus...** Un paradis en quelque sorte.

Or, dans la réalité, il en va tout autrement : implantations d'applications à marche forcée, absence totale de prise en compte du facteur humain, décisions prises sans consultations des utilisateurs, manque de formation et de mesures d'accompagnement du changement. Tenir compte de la réalité sur le terrain ? Vu de Venus, de Marhs ou de Sirhius, cela doit sembler bien terre à terre.

Sans tomber dans des dérives aussi graves que l'application de paye Louvois du ministère de la Défense, Chorus en administration centrale est loin d'être exempt de problèmes. Chorus-formulaires a connu pendant plusieurs mois des «bugs» en début de semaine ! Actuellement des pièces jointes à la procédure «Service fait» se perdent et leur récupération est aléatoire.

Dans les associations dont les missions consistent à répondre aux urgences sociales des agents (prêt, logement, restauration ...), ce sont les logiciels métier qui nécessitent toujours une double gestion, papier ET par saisie dans le logiciel. Pour couronner le tout, il est arrivé qu'une semaine de travail soit perdue sans possibilité de récupération autre qu'une nouvelle saisie ! Cent fois sur le métier...

Toujours dans la sphère des TIC, l'administration menace les assistants utilisateurs (GRID) de réduire leurs enveloppes budgétaires s'ils n'effectuent pas en temps et en heure la migration de l'ensemble des postes de travail vers une nouvelle version de Windows.

Ailleurs le quotidien continue d'être émaillé de dysfonctionnements petits ou grands ; et ce sont les agents utilisateurs qui mettent tout en œuvre pour en atténuer ou éliminer les conséquences, économiques ou sociales. Au prix d'une augmentation de la charge de travail et du stress.

L'ergonomie aberrante de certaines applications, OGPS (gestion de parc et suivi des incidents), en est un exemple presque caricatural ; les erreurs de conception nécessitent que pour pouvoir effectuer leur travail les utilisateurs mettent en place des méthodes de contournements ; les projets pour lesquels les utilisateurs sont transformés en «debuggers», en chasseurs d'erreurs, sont souvent monnaie courante.

Le projet de paye du personnel militaire, Louvois, est une illustration, parmi d'autres, de «désastres informatiques». Mis en place en 2011 il n'a jamais fonctionné correctement et le ministre de la Défense, Jean-Yves Le Drian, a annoncé son abandon le 26 novembre 2013 en qualifiant le projet de «désastre».

On parle d'un coût de plusieurs dizaines de millions d'euros. Et comment estimer le coût humain, les heures passées par les gestionnaires pour vérifier, corriger les erreurs et pour les militaires le fait de se retrouver sans solde. A force de louvoyer...il arrive que l'on sombre.

## Impact des TIC au quotidien

«Le progrès, trop robot pour être vrai (Jacques Prévert)

L'impact induit par les TIC sur la vie professionnelle est connu : dépersonnalisation de la relation de travail au profit d'échanges virtuels, expansion permanente des envois de courriels qui modifient le rapport au temps de travail, introduisent des confusions entre ce qui est utile à l'accomplissement d'une tâche, ce qui est de l'information, ce qui est urgent ou non. Le tout donne aux agents le sentiment d'être débordés, de ne plus être capable d'assumer leurs missions. De plus, la standardisation et la parcellisation des tâches font perdre de vue les notions de travail collectif et d'organisation collective du travail. Pour l'encadrement, on constate l'effacement de la frontière entre vie privée et vie professionnelle.

Il faut encore rappeler que travailler quotidiennement sur écran n'est pas sans effets et nécessite des procédures particulières, aujourd'hui oubliées : limiter la durée journalière de travail sur écran à 4h, aménager une pause d'au moins 5min après 45 min de travail (saisie de données, traitement de textes), ou une pause d'au moins 10 min après environ 50 min de travail en régime intensif (travail au rendement ou à cadence imposée)

Par ailleurs combien de postes de travail respectent-ils les recommandations ergonomiques en termes de positionnement d'écran, de distance, d'éclairage, d'assise, de fourniture d'équipement adaptés à la prévention des TMS, etc ?

Bref, un ensemble de facteurs qui, à rebours du discours officiel, aggrave les conditions de travail.

Tous ces exemples illustrent le fait que les grands absents de la mise en place des TIC sont les conditions de travail. Le facteur humain et les projets administratifs étant bardés d'indicateurs de performances. Il serait grand temps d'en ajouter un relatif à la PERFORMANCE SOCIALE !



### Recommandations du CAS (Centre d'Analyse Stratégique)

Les grands projets incluant les TIC entraînent des réorganisations ou des restructurations. Il est urgent et nécessaire d'introduire dans les études préalables l'impact humain qu'ils impliquent.

Un rapport de 2012 du Centre d'Analyse Stratégique rattaché au Premier Ministre comporte cinq recommandations :

- considérer le système d'information comme un outil d'aide au travail des salariés ;
- développer des dispositifs de régulation interne des usages des TIC dans les entreprises ;
- intégrer systématiquement les utilisateurs des TIC et les DRH dans la définition et la mise en œuvre des projets ;
- renforcer l'effort des entreprises en matière de formation continue concernant les TIC ;
- mettre en place un groupe de travail interdisciplinaire et institutionnel de suivi des usages professionnels des TIC.

Les acteurs préventeurs s'inquiètent et tirent la sonnette d'alarme.



# INDUSTRIE

## Les DREAL des usines sans identité

Les agents de l'industrie qui avaient déjà vécu un choc culturel en rejoignant le ministère de l'économie et des finances, avaient quelque temps espéré une stabilisation de leur situation et de leurs missions dans des structures qui dégageraient de véritables synergies.

Le démantèlement des Directions Régionales de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement (DRIRE) et leur intégration dans ces nouvelles structures prouvent le contraire.



**Les missions restantes deviennent des missions impossibles !**

Au moment de la création des DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) et des DREAL (Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement), les agents des DRIRE (Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement) ont été affectés dans les DREAL à 80 % pour exercer des missions liées aux installations classées pour la protection de l'environnement, des missions liées aux contrôles techniques de sécurité (véhicule, équipements sous pression, carrières...) et dans les DIRECCTE à 20 % pour y exercer des missions liées à la métrologie ou au développement économique.

Les agents, affectés en particulier en DREAL, rencontrent des difficultés qui perdurent selon les régions : l'augmentation graduelle de la proportion d'agents de catégorie A dans l'ensemble des effectifs, au détriment des B et des C, a pour corollaire un manque d'espace de plus en plus criant dans les bureaux car au-delà de l'insuffisance initiale de la surface, ces agents ont vocation à occuper un bureau individuel.

La course aux économies budgétaires a conduit au regroupement de différentes structures dans un même bâtiment, entraînant la cohabitation avec d'autres administrations, voire avec des entreprises privées.

Les réductions d'effectifs pèsent tous les jours davantage et le manque cruel de lisibilité sur l'avenir génère un véritable mal-être. La diminution des effectifs, dans certains services, induit un «surbooking» des agents et rend intenable l'atteinte des objectifs fixés. Cette situation est à l'origine d'un sentiment d'échec qui démoralise de plus en plus d'agents qui n'étaient pas convaincus par la fusion DRIRE, DRE et DIREN. L'absence d'une réelle identité DREAL renforce cette perte de repères...

Dans ce contexte, les conditions de travail sont aggravées par l'utilisation de procédures et de logiciels qui ne sont ni adaptés, ni conviviaux (ex : ARGOS, demande de titres de transports, réservation des voitures de service, demande d'intervention de maintenance informatique, etc.). Trop de choses sont dématérialisées et déroutent les agents.

Les contraintes nationales initiées par la Direction Générale de la Prévention des Risques (DGPR), que ce soit en terme d'objectifs ou d'accumulation de procédures, toutes plus lourdes les unes que les autres (ex : nouvelle directive IED (\*), évaluation environnementale, garanties financières, modifications des procédures de sanctions administratives, etc.), rendent de plus en plus pénibles les conditions de travail au sein de la mission Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE), Les inspecteurs doivent désormais avoir un regard beaucoup plus pointu sur l'aspect faune/flore des dossiers ICPE alors qu'auparavant c'était à la DIREN d'émettre un avis. Désormais, l'ordre des choses est inversé c'est à l'inspecteur de faire la première analyse puis d'orienter, le cas échéant, vers le service «risques naturels».

Le suivi des dossiers est rendu d'autant plus compliqué que s'y ajoutent des difficultés à pourvoir certains postes restant durablement vacants.

Il faut aussi noter que la mission des contrôles techniques, notamment des véhicules au second niveau (contrôles des centres de contrôles VL et PL, réception à titre isolé, etc.), continue de se dégrader elle aussi, les nouvelles directives européennes donnant de plus en plus de latitude aux organismes privés agréés pour effectuer leur auto-contrôle. Le rôle majeur de l'Etat dans ce domaine disparaît peu à peu. Le peu d'agents qui restent affectés sur cette mission se retrouvent impuissants et sont condamnés à travailler en audits ou en «opérations coups de poing».

Dans les DIRECCTE, ce n'est pas plus brillant. Nombre d'incertitudes demeurent quant au départ du développement économique vers les collectivités locales inscrit dans le projet de loi sur la décentralisation.

## Une Direction des Ressources Humaines désincarnée et un avenir totalement bouché

La taille de ces nouvelles directions est telle que plus personne ne se rencontre, ne communique. Cela entraîne un sentiment d'isolement renforcé par l'application de règles RH héritées de la DRE (ex équipement) et une mobilité à sens unique où des postes ICPE sont proposés également aux ex DIREN (environnement) ou DRE (sans que les postes de ces derniers ne soient proposés aux agents DRIRE inspecteurs des ICPE). Tout cela provoque un sentiment de frustration, de non reconnaissance et d'absence de perspective : **un avenir bouché pour seule perspective !**

De surcroît le nombre de niveaux hiérarchiques a augmenté avec la fusion et beaucoup de DREAL sont dirigées par un directeur flanqué de trois (ou plus) directeurs adjoints ou d'adjoints au directeur émettant trop souvent des consignes contradictoires qui déroutent les agents et ne leurs permettent pas l'exercice serein de leurs missions. Cette situation est génératrice de stress et n'est pas sans conséquence sur l'état de santé des agents qui, de fait, subissent ordre et contre-ordre.

Là, comme ailleurs, la réduction des moyens et des effectifs a largement contribué à la dégradation des conditions de vie et de travail des agents du service public dont les missions ne cessent d'être externalisées.

Se battre pour l'amélioration des conditions de travail ne doit pas pour autant nous faire oublier que l'amélioration des conditions de travail passe nécessairement par l'augmentation des effectifs !

(\*) Directives aux émissions industrielles prévention et réduction de la pollution : eau - air - sol. (Directive européenne du 24/10/2010 transposée en droits financiers).



# FONCTION PUBLIQUE

## Un accord de prévention des risques psychosociaux

Le 22 octobre 2013, les employeurs publics des trois versants (État, Hospitalière et territoriale) de la fonction publique et six organisations syndicales (à l'exception de FO et de Solidaires - cf. encadré page 22) ont signé un accord-cadre sur la prévention des risques psychosociaux.



L'accord fixe un cadre commun à l'ensemble de la fonction publique, chaque employeur public devant élaborer un plan d'évaluation et de prévention des risques psychosociaux.

Les discussions qui ont précédé la finalisation de cet accord ont permis de donner un peu plus de consistance au texte définitif : la démarche s'intègre dans une approche globale des risques professionnels au travers notamment de leur prise en compte dans le document unique, le rôle du CHSCT en la matière est affirmé et la participation effective des agents est avancée comme une nécessité...

*« Une politique efficace de prévention des risques professionnels suppose que la dimension conditions de travail soit intégrée le plus en amont possible dans toutes les fonctions et les actes de gestion à tous les niveaux de responsabilité. Cet engagement doit se traduire par la prise en compte des conséquences sur les conditions de travail et son organisation dans l'ensemble des politiques conduites au niveau d'une direction : construction ou aménagement des locaux, modes de gestion, réorganisations et restructurations de services, évolution substantielle des missions. Les employeurs publics doivent également s'assurer de l'adéquation entre les moyens et les missions ».*

*Extrait de l'accord*

Les équipes militantes pourront donc s'appuyer sur un certain nombre d'engagements pris par les employeurs comme celui de *«supprimer ou de réduire les tensions au travail, redonner plus d'autonomie et de marge de manœuvre aux agents et notamment aux cadres, favoriser le dialogue et les échanges sur le travail et au sein des équipes de travail, notamment en donnant aux instances représentatives des personnels les moyens de leur action...»*

La responsabilité des employeurs en matière de protection de la santé physique et mentale des agents publics, et leur obligation de résultat sont rappelées.

Mais on peut toutefois regretter que les questions liées aux organisations du travail, à l'impact des technologies de l'information, au rôle et à la place des cadres dans la conduite des politiques publiques et plus globalement, celles de l'association des agents, du cadre de leur expression tant sur le contenu de leur travail que sur l'organisation soient renvoyés à une prochaine négociation sur les conditions de vie au travail.

De plus, la formation des représentants au CHSCT en matière de prévention des risques psychosociaux reste très insuffisante. La Fonction publique a consenti à accorder 2 jours de formation, dont un en 2014, mais ces journées qui viendront s'ajouter aux 5 jours actuels de formation seront dispensées par les employeurs et non par un institut de formation laissé au choix des représentants en CHSCT.

**Chaque ministère relevant de la fonction publique d'État déclina cet accord après avis du CHSCT ministériel concerné.**

**A signaler que lors du Comité technique ministériel du 8 octobre, le ministre P. Moscovici s'est déjà prononcé pour un accord ambitieux au sein des ministères économiques et financiers !!! Nous jugerons sur pièces.**

L'accord comprend également deux annexes qui n'étaient pas soumises à signature : la première porte sur le renforcement des droits des membres des CHSCT, l'autre sur les moyens de la médecine de prévention.

L'objectif affiché par le ministère de la Fonction publique «est bien d'atteindre dans le cadre des spécificités propres à la fonction publique, le même volume global de moyens attribués à chaque CHSCT que ceux définis dans le Code du travail. Un bilan sera fait en 2015-2016 et une nouvelle concertation aura lieu».

**Les principales faiblesses et les insuffisances du texte pour Solidaires :**

– **l'absence de condamnation claire des politiques menées dans le cadre de la révision générale des politiques publiques (RGPP) et des dégâts qu'elles ont causés sur la santé et les conditions de travail des personnels.**

– **Le manque affiché de volonté d'agir véritablement sur les causes des risques psychosociaux et donc de transformer les organisations du travail devenues pathogènes du fait des «politiques d'objectif» menées.**

– **La succession de réorganisations des services, suppression d'effectifs et la transformation des méthodes d'encadrement aggravent considérablement ces services.**

– **Le peu de traductions concrètes de cet accord qui reposera essentiellement sur la bonne volonté d'avancer des employeurs sur ce sujet et sur la mobilisation des organisations syndicales pour les pousser à agir.**

Mais en attendant cette remise à plat et seulement à partir de 2015, les droits des membres des CHSCT seront améliorés sur deux points : le temps syndical et la formation.

Des droits spécifiques (au-delà du temps couvert actuellement par des autorisations d'absence) seront enfin accordés aux représentants des CHSCT en fonction des effectifs couverts par le CHSCT.

Sur les cinq jours de formation des membres des CHSCT dont le contenu est laissé aux mains des ministères, deux jours (ne s'imputant pas sur le contingent de douze jours de formation syndicale) pourront être organisés par des instituts de formation syndicale et seront financés par l'employeur.

Par ailleurs, l'administration a annoncé un bilan à l'horizon 2015-2016 portant sur le déploiement des CHCT et leur fonctionnement.

Concernant le renforcement des moyens donnés à la médecine de prévention, des engagements sont pris, mais encore faudra-t-il leur donner de la consistance, la situation de pénurie actuelle de médecins du travail dégradant les moyens de prévention.

Une nouvelle mission est confiée à l'IGAS (une de plus) sur la médecine de prévention (état des lieux, pistes d'amélioration...) en espérant que ce rapport ne connaisse pas le sort des deux précédents dont nous n'avons jamais débattu.

Une fois l'accord signé, le ministère de la Fonction publique lançait une nouvelle série de discussions avec les organisations syndicales sur l'amélioration des conditions de travail (l'appellation qualité de vie au travail a disparu et c'est une bonne chose) où seront abordées notamment la prévention de la pénibilité (il serait temps, les textes remontent déjà à 2011) et l'expression des agents sur leur travail...

*« Par conséquent il convient de considérer que ce qui fait qu'un risque pour la santé au travail est psychosocial, ce n'est pas sa manifestation, mais son origine : les risques psychosociaux seront définis comme les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. »*

Extraits du rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail avril 2011.





Sont également membres :  
Solidaires SNABF - SUD CNP

**Solidaires Finances** Boîte 29, 80 rue de Montreuil 75011 PARIS  
solidairesfinances@solidairesfinances.fr www.solidairesfinances.fr

Imprimerie FECOMME MARKETING SERVICES