



1 er décembre 2021 : Réunion exceptionnelle du CHS-CT

SITUATION DU SIP DE TARBES

**TRAVAUX DE MEDIATION SOCIALE ET
PSYCHOLOGIQUE**

La situation du SIP de Tarbes était le principal sujet de ce CHSCT.

Au préalable, quelques points ont été abordés :

- 1-** Les représentants CGT ont demandé au président du CHS-Ct de réunir le CHS-CT salle 102 du CFP de Tarbes compte tenu de la configuration mieux adaptée de cette salle aux contingences de la période COVID. Une remarque qui vaut également pour l'organisation des réunions de Comité Technique. Le Directeur a répondu qu'il fallait adapter techniquement la salle 102 afin que des réunions audio puissent être organisées et qu'il était donc favorable à la tenue des réunions dans cette salle.
- 2-** Restauration collective : un nouveau protocole va être mis en place du fait de la situation de l'épidémie. Les consignes seront communiquées à l'ensemble des agents
- 3-** S'agissant des protocoles COVID et leurs conséquences, diverses réunions se sont tenues dans la suite de ce CHSCT au niveau Ministériel et directionnel. La CGT vous a communiqué l'ensemble de ces éléments dans son message par mail du 10 décembre 2021.
- 4-** A la DDFIP 65 plusieurs cas de COVID et de cas contacts ont été recensés (2 à la date du CHSCT auxquels se sont ajoutés 3 cas positifs depuis), signe d'une transmission importante du virus ce qui justifie que l'employeur rappelle à l'ensemble des agents de la direction l'importance des mesures barrière et du port du masque notamment, une consigne qui est encore ignorée dans certains services (en particulier à la direction).
- 5-** La remontée en puissance du télétravail à 3 jours a également fait l'objet d'une consigne DGFIP.
- 6-** L'organisation de l'arbre de Noël avait été mise en débat avant que son annulation devienne officielle quelques jours après cette réunion. Puis le Directeur a donné la parole au psychologue du travail et au médecin du travail pour la restitution de la médiation collective au SIP de Tarbes.

Le SIP de Tarbes est malade : deux rapports le confirment

Le Directeur avait reconnu lui-même lors de précédentes réunions informelles que le Sip de Tarbes connaissait un problème organisationnel et managérial d'où la nécessité de faire intervenir des intervenants extérieurs et sans doute de changer d'encadrement.

La création d'un SIP Départemental, imposé par notre directeur, dans ce contexte, nous semble dangereux voir contre productif.

De plus, pour la CGT, l'intervention du psychologue a eu un effet inverse du fait de la méthodologie employée par l'intervenant : au lieu d'apaiser la situation certaines tensions se sont avérées plus vives après les entretiens.

C'est pourquoi, la nouvelle réorganisation qui s'annonce au 1er janvier va se créer dans un climat particulier et il est loin d'être propice à améliorer les conditions de vie au travail de l'ensemble des agents des 3 SIP fusionnés.

Présentation des 2 rapports de médiation collective : 2 méthodes opposées, 1 enquête à retenir.

Pour rappel, deux méthodes de travail distinctes ont été employées par le psychologue du travail et le médecin du travail.

➤ **Le premier a privilégié des entretiens individuels avec les cadres, des entretiens collectifs avec les agents, 4 ou 5 par groupes et une restitution collective.**

Les représentants CGT ont fait part de leur opposition à des entretiens collectifs car **cela ne permettait pas de respecter l'anonymat et la neutralité.**

➤ **Le deuxième a mené des entretiens individuels avec un même questionnaire pour tous les agents, prenant 5 mn pour y répondre et un entretien libre de 5mn.**

- **Le psychologue du travail** nous a indiqué que sa méthode de travail consistait à crever l'abcès. Pour lui, quand il y a des tensions dans un service, personne n'a raison et personne n'a tort, Il nous a indiqué également **qu'il ne détenait pas la vérité que c'était simplement Sa vérité.**

La CGT lui a rappelé que sa méthode et son passage se sont soldés par une dégradation de la situation dans le service et une défiance renouvelée.

Le psychologue a considéré que l'on remettait en cause son travail.

Les représentant.e.s CGT ont rappelé qu'ils sont dans leur rôle lorsqu'ils analysent le rapport d'un intervenant sur une situation difficile et conflictuelle dans un service et que la méthodologie en elle-même (le refus d'entretiens individuels pour les agents) qu'il avait employée était porteuse potentielle d'échec.

Il a indiqué avoir fait le constat d'un encadrement dépassé, d'une minorité d'agents très remontés et d'une majorité d'agents qui exprimaient leur lassitude face à la situation vécue.

Conscient de la critique que supportait son choix méthodologique il a indiqué, en guise de justification, que les règles du jeu avaient été précisées et Qu'il était là pour « *crever l'abcès* ».

Nous lui avons réitéré que nous étions opposés à sa méthode d'investigation et que lors du CHS-CT précédent nous nous étions clairement opposés à des entretiens collectifs qui ne pouvaient qu'aggraver les choses. Qui plus est, le fait de ne pas avoir respecté l'anonymat des propos (une aberration totale) remettait en cause le principe de neutralité qui devait guider sa mission.

Il a reconnu au final que peu d'agents s'étaient exprimés, 4 ou 5, et que cela l'avait surpris. Une naïveté étonnante venant d'un « professionnel ».

En conclusion, le psychologue du travail a proposé les solutions suivantes :

- Des réunions pluriannuelles avec ordre du jour et compte rendu
- Des réunions de bureaux
- Les adjoints doivent assurer un rôle de médiateur entre le chef de service et les agents. Ils doivent créer du lien.
- Créer des postes de médiateur, des personnes formées à la médiation. En arrière il y en a deux.
- Autre solution : créer des moments de convivialité ; créer de la confiance
- Il a rajouté qu'on ne nous a pas appris à gérer les émotions, à exprimer nos ressentis et que nous devons apprendre à nous parler en toute franchise et que M. Nolf n'était pas notre supérieur.

Nous avons rappelé qu'il faut prendre en considération le problème des effectifs au SIP de Tarbes ; que les maisons France Services prennent des emplois, que le télétravail pose problème, qu'il y a à ce jour 703 e-contact en attente au SIP de Tarbes contre 10 au SIP de Lourdes et que le SIP départemental, rejeté par la majorité des agents, risque d'aggraver les problèmes.

Concernant les effectifs, le directeur a indiqué que 2 contrôleurs stagiaires allaient y être affectés pour renforcer les services tout en rappelant que le SIP de Tarbes est le service le plus sous-dimensionné et souffre d'importantes vacances d'emplois.

Concernant les EFS, il ne souhaite pas que l'on y fasse de l'accueil s'il y a peu d'utilisateurs.

Mais, paradoxe et double langage quand tu nous tiens, il refuse clairement de remettre en cause ces nouveaux points de contact qui pèsent indubitablement sur le quotidien du service, les conditions d'exercice des missions et les conditions de travail en général.

- **Le médecin du travail et l'assistante de service social du département** ont insisté à travers leur enquête sur le problème de communication qui existe entre l'ensemble des agents.

Le médecin a insisté sur la notion de bienveillance et l'importance des formes de la communication dans l'appréciation que peuvent porter les agents qui reçoivent les consignes.

S'agissant de la méthode employée il a rappelé que tous les agents se sont exprimés dans le cadre d'entretiens individuels.

Principaux faits marquants à son niveau :

- Il a été surpris par le nombre d'agents qui se disent soumis à des comportements méprisants, Il ne sait pas si ce sont des comportements internes mais si c'est le cas c'est clairement une mauvaise chose pour le service, son homogénéité et son vécu au quotidien.
- 8 % des agents indiquent avoir peur au travail, Ils sont une minorité mais c'est un élément à prendre très au sérieux.
- Dans la mesure où l'effectif se réduit, la notion de solidarité est primordiale même si tous les agents ne sont pas et ne peuvent être polyvalents.
- Les agents de l'accueil sont investis très fortement bien que l'accueil des particuliers soit complexe et ingrat.

Les représentants CGT ont indiqué que l'accueil nécessitait non seulement des compétences techniques mais également des compétences humaines car certains usagers peuvent être en grande détresse sociale et / ou très agressifs,

Le médecin a précisé qu'en effet on ne peut pas toujours résoudre le problème des usagers en 20 minutes même si des consignes sont données dans ce sens. Il faut trouver un compromis et faire preuve de compréhension.

En conclusion, le médecin du travail a donné quelques pistes pour améliorer les conditions de vie au travail des agents du SIP :

1. Il faut passer de la confrontation à la négociation. Pour cela il faut discuter sereinement en ne mettant pas en cause les personnes, Il faut favoriser les réunions d'échanges régulières où chacun pourra exposer ses difficultés et aider à résoudre celles des autres, Enfin, l'équipe encadrante doit réguler les tensions internes et les régler en supprimant les causes.
2. Il faut améliorer la communication entre l'équipe encadrante et les agents. Il faut éviter les communications contradictoires et favoriser les directives claires. Il faut établir un planning suffisamment à l'avance pour que les agents puissent prévoir (congés, télétravail accueil). Les réunions doivent être fréquentes avec ordre du jour et compte rendu. Il ne faut pas oublier que la communication se fait dans les deux sens et donc être à l'écoute de ses interlocuteurs.
3. Il faut veiller à l'organisation du travail : il faut préciser le rôle et les tâches de chacun, harmoniser les pratiques avec des fiches de travail, essayer d'adapter les effectifs à la charge de travail, soutenir les agents débordés, organiser une stratégie de soutien aux agents et trouver un compromis, par exemple, entre la nécessité de recevoir tout le monde et la nécessité de rendre un service de qualité à l'utilisateur.
4. Il faut organiser un suivi des risques psycho-sociaux dans le service et essayer de voir comment vont les gens. Quand une difficulté se fait jour, réunir les agents pour faire le point et décider de la conduite à tenir.

Les membres du CHS-CT ont approuvé les mesures proposées par le médecin du travail. Toutefois, et compte tenu de tout ce qui a été exposé, la CGT condamne la décision du directeur de vouloir créer quoiqu'il en coûte un SIP départemental à Tarbes alors que le SIP actuel de Tarbes est confronté à des problèmes de fonctionnement, de retards accumulés, de défiance au sein des équipes.....

Le SIP départemental ayant été imposé, le directeur prend toute la responsabilité des conséquences de cette décision en matière de conditions de travail, voire de souffrance au travail.

Il ne suffira pas de bons mots et de bonnes mines pour affronter les difficultés, dans le contexte de création imposée (il convient de rappeler que la majorité des agents-70 %- se sont prononcés tant à Lourdes, qu'à Tarbes et Lannemezan contre la création de cette structure départementale) il convient d'engager un plan d'action partagé avec les agents.

Il s'agira de mettre en œuvre une direction de service (il paraît qu'il faut dire management pour faire insider) en rupture avec les pratiques du passé récent.

La nouvelle responsable du SIP choisie par le directeur aura la rude tâche de veiller à l'amélioration des conditions de travail de ce service tout en intégrant la fusion des 2 autres SIP.

Au regard de la situation, des décisions de restructuration imposées, des sous-effectifs chroniques, de l'influence directe des EFS..... la tâche sera effectivement bien difficile à mener à bien.

Pour la CGT, qui n'a cessé d'alerter depuis des mois sur l'évolution et la dégradation de la situation, il faudra rester des plus vigilants et, en tout état de cause, elle ne permettra pas à la direction de fuir ses responsabilités.

Les agents n'ont pas à être les victimes, et encore moins les boucs émissaires, de décisions stratégiques dont le principal objectif est à terme : le repli du service public de proximité et la réduction des effectifs publics.

RAPPEL MESURES COVID DANS LES SERVICES

Il a été rappelé à la direction quelques points essentiels du « **guide pour l'évaluation des risques et la mise en œuvre des mesures de prévention face à l'épidémie de COVID-19** », à savoir :

1. Obligation du port du masque dans les espaces collectifs et clos : bureaux partagés, salles de réunion, les espaces de circulation (couloirs, ascenseurs, escaliers...) et les coins cuisines. Dans les bureaux occupés par une personne, l'obligation du port du masque s'impose dès que quelqu'un y rentre
2. Le masque pour être efficace doit être porté correctement, notamment en couvrant le nez et la bouche.
3. Obligation pour les directions de s'assurer que les mesures de prévention arrêtées sont respectées.
4. Obligation d'afficher une jauge à l'entrée des salles collectives. La jauge doit respecter 4m² par agents et le nombre d'occupants accepté doit être affiché dans les espaces collectifs.
5. Organisation de pauses régulières dans les bureaux ou espaces collectifs clos ou le port du masque est obligatoire : 10 mn toutes les deux heures. A l'extérieur les agents doivent garder une distance de 2 mètres si le masque est enlevé.
6. Diffuser aux agents les consignes sur la conduite à tenir en cas de suspicion de COVID 19 à savoir, entre autre :
 - Les personnes identifiées « à contact étroit » restent isolées 7 jours après le dernier contact, et feront un test à l'issue de leur isolement. S'il est négatif, elles peuvent revenir en présentiel.
 - Les personnes identifiées « à contact plus modéré » doivent faire un test de dépistage, et peuvent revenir en présentiel s'il est négatif, en respectant de façon stricte les recommandations (port du masque, distanciation). Elles doivent signaler toute survenue de signes infectieux (toux, fièvre, nez qui coule...) et dans ce cas s'isoler immédiatement à domicile, pour se faire tester.