

8 avril 2012

Sixième réunion du groupe de travail prévention des risques psychosociaux (RPS) 6 avril 2012

Sont représentées à cette réunion :

Pour l'administration : (visioconférence avec Nantes)

la direction des ressources humaines (DRH) :

- par le chef de projet chargé de l'élaboration du plan de prévention des risques psychosociaux,
- par les deux chargés de mission d'expertise et de suivi psychologique,
- par des représentants de la mission pour l'action sociale (MAS) et deux médecins de prévention,
- par le sous-directeur des personnels (DRH/RH2),
- par un représentant de la sous-direction de la formation,
- par le chef du bureau du dialogue social RH1D,
- par la délégation des affaires générales à Nantes (DGA/DGAN), en la personne de l'agent chargé de la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité (ACMO) à Nantes,

Pour les personnels :

La CFDT-MAE par Anne COLOMB, Raphaëlle LIJOUR, Christine ROBERT et Catherine CHAUVÉAU-SOCHNIKOV.

Les syndicats ASAM, CGT, CFTC, FSU et USASCC sont également représentés.

La réunion est consacrée en premier lieu au suivi des mesures annoncées lors de la réunion du 9 mars 2012 et en second lieu au choix des indicateurs à mettre en œuvre dans le plan de prévention des risques psychosociaux (1^{ère} série d'indicateurs : **indicateurs de perception**, les deuxième et troisième séries, à savoir les indicateurs de fonctionnement et les indicateurs de santé au travail devant faire l'objet d'un examen lors de séances ultérieures).

I – Suivi des mesures annoncées lors de la réunion du 9 mars 2012

1. Le chef de projet informe les participants qu'il a noué des contacts avec ses homologues dans les autres administrations.

2. S'agissant de la communication, une rubrique dédiée aux RPS a été ouverte sur Diplonet/organisation-fonctionnement/hygiène et sécurité/prévention des risques psychosociaux, où l'on peut trouver notamment les relevés de conclusions de chaque réunion du groupe de travail, et la définition des RPS. L'administration prévoit une communication par semaine, et la mise en place d'un comptage de fréquence à laquelle le site sera consulté.

Un télégramme d'information, en cours d'élaboration, va être envoyé dans tous les postes afin que les agents qui ne disposent pas de Diplonet puissent disposer de l'information.

3. Le chef de projet a élaboré pour le comité central d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CCHSCT) une note sur l'état des travaux du groupe de travail.

A cet égard, la CFDT souligne que c'est à ce dernier qu'il appartient en effet de valider le plan de prévention. Le groupe de travail, s'il permet légitimement à certains participants de s'exprimer alors qu'ils ne sont pas présents au CCHSCT, ne saurait se substituer à ce dernier. Dès la première réunion de ce groupe, la CFDT a rappelé que les travaux seraient conduits dans le respect des prérogatives des instances statutaires de concertation.

4. Des contacts sont, comme convenu lors de la réunion du 9 mars 2012, pris avec l'Inspection. De ces échanges, dont notre syndicat est demandeur, on peut à ce stade retenir les éléments qui suivent.

Le constat a été établi que si l'inspection est rarement le premier point d'entrée en matière de RPS, elle est parfois alertée par des signaux sur des cas individuels et ces signaux viennent le plus souvent de la DRH. Sur place, les inspecteurs découvrent que les difficultés ne relèvent pas uniquement du cas individuel mais de facteurs liés à l'organisation, aux conditions ou à l'environnement de travail, ces constatations pouvant dans certains cas conduire à remettre en cause la pertinence des affectations.

L'Inspection peut par ailleurs être alertée par les évaluations à 360°. Les dysfonctionnements mis en évidence dans ce cadre sont liés dans la moitié des cas à une attitude critiquable d'un supérieur hiérarchique ; dans l'autre moitié, ils relèvent d'autres facteurs.

L'information recueillie par l'Inspection est partagée avec la DRH et dans une certaine mesure avec les médecins de prévention dans la mesure où ces derniers assistent aux débriefings des inspections. Ponctuellement, les chargés de mission d'expertise et de suivi psychologique accompagnent les inspecteurs dans leurs missions.

L'Inspection a émis trois propositions. Constatant que les agents craignent, après entretien avec les inspecteurs, des « retours de bâton » de la part de la DRH, il est suggéré

1°) de **développer l'information sur les RPS**,

2°) de **développer l'information sur les points d'entrée** qui sont des lieux qui permettraient de traiter les difficultés (DRH, MAS, médecine de prévention et assistants de service social, chargés de mission d'expertise et de suivi psychologique, organisations syndicales, inspection),

3°) **d'accuser réception des messages** envoyés par les agents qui changent d'affectation et de les **informer** des éléments de calendrier relatifs à ladite affectation.

II – Examen des indicateurs de RPS

Il s'agit de hiérarchiser les facteurs de risques de RPS après les avoir identifiés et vérifié leur pertinence, afin notamment de les faire figurer dans le questionnaire triennal.

Le guide méthodologique¹, qui sera, dès sa finalisation par la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), transmis aux organisations syndicales, distingue **trois types d'indicateurs** : les **indicateurs de perception** ou de vécu des agents (essentiellement utilisés dans les approches par questionnaire), les **indicateurs de fonctionnement** (absentéisme, indicateurs relatifs au temps de travail/charge de travail, mouvements de personnel, organisation du travail, pilotage de l'activité) et les **indicateurs de santé au travail** (accidents du travail, situations dégradées, symptômes ou pathologies en lien avec les RPS, activité du service de santé au travail).

S'agissant des indicateurs de perception, le chef de projet souhaite structurer le débat autour de 5 questions ou groupes de questions adressées aux organisations syndicales, questions

¹ Ce guide est intitulé « Elaboration d'outils méthodologiques d'aide à l'identification, l'évaluation et la prévention des RPS dans la fonction publique ».

auxquelles la CFDT a pour sa part répondu comme suit. Les réponses permettent de prendre la mesure de la complexité et des enjeux du débat :

A titre préliminaire, il a paru utile de rappeler que l'information qui parvient au syndicat est inévitablement filtrée : d'une part le syndicat n'est en effet pas l'interlocuteur de tous les agents et d'autre part ceux-ci mettent généralement du temps à réaliser ce qui leur arrive. Les informations nous parviennent alors que la situation est déjà dégradée.

1. Quel type d'information recevez-vous, à quelle fréquence, et ces informations vous donnent-elles la possibilité d'identifier des indicateurs permettant d'évaluer des signaux d'alerte, hors période de questionnaires ?

et 2. Comment qualifier en RPS² les informations reçues ?

Les collègues qui se manifestent et qui sont en situation de souffrance au travail subissent les conséquences de trois dysfonctionnements : il peut s'agir d'une mauvaise gestion des ressources humaines, de violence managériale ou de situation de harcèlement. Ces trois situations sont à distinguer les unes des autres et seule une discussion approfondie permet d'envisager que l'on se trouve en présence de l'une de ces trois situations, qui appellent des réponses différentes. (p.m. : On peut aisément remédier à la première situation, la deuxième révèle un dysfonctionnement dans l'organisation et le management, qui désorganise tout un service, la dernière, d'une tout autre nature signale une violence individuelle « ciblée » à l'encontre de la victime).

S'agissant de la fréquence des signalements qui parviennent à la permanence, la réponse dépend de ce qui est signalé. Sur l'évolution du contexte cf infra question 4. sur les relations individuelles dégradées/harcèlement (mettant en cause un supérieur hiérarchique/collègue/subordonné), on ne peut rendre compte d'un rythme régulier, ces phénomènes étant souvent ponctuels.

3. Quid du partage d'information avec d'autres capteurs ?

Lorsqu'on peut supposer que la santé de l'intéressé est en danger, le réflexe est de conseiller à ce dernier de s'extirper immédiatement de la situation de travail dangereuse et d'aller voir son médecin traitant, la médecine de prévention, un chargé d'expertise et de suivi psychologique, dont la mission à la DRH est une mission d'alerte et de veille en matière de RPS et, si l'intéressé le souhaite et mandate le syndicat pour ce faire, de prendre contact avec la DRH pour signaler les faits qui sont portés à notre connaissance. Il n'est pas exceptionnel que nous demandions à la DRH de se tourner vers l'Inspection pour qu'une mission de cette dernière ait lieu.

Cela étant, une des difficultés auxquelles on se heurte fréquemment est, pour des raisons que l'on peut comprendre, la crainte qu'ont les intéressés de se manifester, même via le syndicat, auprès de la DRH. Une autre difficulté réside dans la crainte, que l'on peut comprendre également, qu'éprouvent les collègues témoins de dysfonctionnements à donner leur témoignage.

4. Quels vous semblent être les principaux facteurs de stress ? Pouvez-vous distinguer le stress propre à des situations individuelles qui trouvent leur source dans un comportement hiérarchique des autres situations, et si oui, quelle est la proportion de stress qui vous paraît provoquée par tout ce qui relève d'un dysfonctionnement dans l'organisation du travail ?

Les principaux facteurs de stress/souffrance au travail sont liés au contexte dans lequel se situe l'action administrative.

² Pour mémoire, la définition des RPS, telle qu'elle figure dans le rapport GOLLAC est la suivante " *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.* "

Au premier rang se trouvent bien sûr le contexte créé par la révision générale des politiques publiques (RGPP) et la réduction des effectifs qui en résulte, sans pour autant que ladite réduction soit accompagnée d'un allègement des missions à due concurrence. Sont concernés à la fois les personnels contractuels qui ont subi de plein fouet la politique restrictive de CDisation et les fonctionnaires. **Les restructurations**, notamment de l'administration centrale (DGM), du réseau culturel, **les incertitudes liées** à la création des trois établissements publics industriels et commerciaux et **l'évolution législative et réglementaire**³ du droit de la fonction publique ont créé un climat déstabilisant : les contractuels craignent pour leur emploi, les titulaires voient leurs débouchés se restreindre. Pour tous, les conditions de travail (pour ceux qui conservent un travail) se dégradent.

5. Considérez-vous que vos collègues connaissent bien ces risques psychosociaux et ont une connaissance suffisante de ce qu'il convient de faire lorsqu'ils se manifestent ?

On constate que la connaissance des RPS a globalement progressé mais on observe dans le même temps que cela ne se traduit pas forcément par une augmentation corrélative des réactions face à ces risques.

A cet égard, on constate un double phénomène : d'une part la perception du danger lié à l'évolution du contexte (cf supra question 4) entraîne une sollicitation accrue du syndicat, d'autre part cette même perception contribue à renforcer les comportements individualistes. Il en résulte une diminution de la quantité d'information sinon disponible du moins utilisable.

La DRH signale que de nombreux agents viennent lui signaler les dysfonctionnements. Elle est sensibilisée au phénomène RPS et les informations sont relayées à l'Inspection ainsi qu'aux médecins de prévention et aux chargés de mission d'expertise et de suivi psychologique, auxquels la possible visite d'un agent en difficulté est annoncée. La DRH convoque la hiérarchie quand cette dernière est mise en cause par un agent.

La sous-direction de la formation rappelle les actions mises sur pied en ce domaine : modules de sensibilisation aux RPS, stages de management, prévention du stress et gestion des conflits.

*

* *

En conclusion, le chef de projet constate l'utilité de poursuivre la politique d'information sur les RPS, qui font certes l'objet d'une prise de conscience élevée, mais qui peut encore être améliorée, notamment sur les « points d'entrée », en mentionnant les droits et devoirs (dont celui de solidarité) des agents en la matière. Il prévoit de réaffirmer le lien des travaux du groupe avec le CHSCT, de diffuser dès que possible le guide méthodologique de la DGAFP. Il réaffirme l'intérêt du partage d'information, dont il a conscience qu'elle ne peut être davantage formalisée. Cela étant, il convient d'informer sur les modules de sensibilisation aux RPS, les stages de management, prévention du stress et gestion des conflits.

*

* *

La réunion du 11 mai 2012 sera consacrée aux indicateurs de fonctionnement.

³ Cf dispositions sur la réorientation professionnelle