

Procès-verbal de la réunion du 14 septembre 2023

Formation spécialisée spéciale académique en santé sécurité et conditions de travail du CSA académique

Ordre du jour :

- **Présentation des conclusions de la commission d'enquête paritaire**

Sont présents :

Représentants de l'administration :

- M. Ivan GUILBAULT, Secrétaire général de l'académie de Limoges.
- Mme Valérie BEYNET, Directrice des relations et ressources humaines, académie de Limoges.

Assistent à la réunion :

- Mme Marie COUDERT, Conseillère de prévention académique, rectorat de Limoges.
- Mme Céline JUTEAU, Assistante pôle santé et sécurité au travail, rectorat de Limoges.
- M. Marc DUROUDIER, Secrétaire général du département de la Creuse
- Mme Stéphanie RIVOAL, Assistante de prévention, DSDEN de la Haute-Vienne

Assistent à la réunion en visioconférence :

- Mme Stéphanie SIMBERT, CRHP, DSDEN de la Corrèze
- Mme Carla WAYAK PAMBE, Assistante sociale, DSDEN de la Corrèze

Titulaires :

- Mme Nathalie LAFAYE (UNSA éducation)
- Mme Isabelle FULMINET (UNSA éducation)
- Mme Carine THOMAS (UNSA éducation)
- Mme Corinne BOUCHAUD (UNSA éducation)
- Mme Laetitia GAIGNET (FSU)
- Mme Hélène LEVEQUE (FSU)
- Mme Myriam BOULESTEIX (FSU)

Suppléants :

- Mme Katia DEFAYE (UNSA éducation), remplaçant la titulaire Mme Sandrine ALTHMAN
- Mme Aurore AUDINET (UNSA éducation), remplaçant le titulaire M. Stéphane GARGAUD
- Mme Annick MEULEMAN (UNSA éducation)
- Mme Véronique BRUN (UNSA éducation)
- Mme Lydie BESSE (SGEN-CFDT)

M. GUILBAULT ouvre la séance à 14h00. Il rappelle qu'une délégation d'enquête paritaire a été constituée et remercie l'ensemble de ses membres pour le travail mené. L'objectif n'était pas de trouver des coupables mais de proposer des

préconisations à mettre en œuvre pour améliorer les conditions de travail dans le service. Il indique qu'à l'issue de la séance, une présentation des conclusions du rapport sera également prévue avec l'ensemble des personnels de la DPE.

Il donne ensuite la parole aux membres de la délégation d'enquête pour qu'ils fassent le bilan des préconisations proposées.

M. DUROUDIER annonce qu'il sera porte-parole de la délégation au titre de représentant de l'administration et madame Véronique BRUN, au titre de représentante des élus de la formation spécialisée.

Il précise que le document transmis est plus court que le rapport complet car le recueil des faits, le parcours de l'agent et le contexte professionnel ne sont pas diffusables. Il n'est en effet pas envisageable de faire circuler en ligne ou sur papier les éléments nominatifs et contextualisés que la délégation a pu recueillir. L'intégralité du compte-rendu sera archivée et a vocation à inspirer des actions préventives.

Il continue en décrivant le déroulement de l'enquête : les membres de la délégation ont rapidement constitué plusieurs binômes, chacun composé d'un représentant de l'administration et d'un représentant des personnels. A eux tous, ils ont reçu 15 personnes en entretien, au mois de juin 2023. Une grille de questions a guidé le déroulement de ces entretiens.

M. DUROUDIER précise que l'agent à l'origine de la tentative de suicide n'a pas pu être rencontré au regard de son état de santé. Il rajoute que tous les documents demandés par la délégation d'enquête ont été obtenus rapidement. Il remercie à cet égard l'ensemble des services qui ont contribué au bon déroulement de l'enquête ainsi que madame Marie COUDERT pour son aide tout au long de la procédure.

Il indique que le rapport a ensuite été rédigé en prenant appui sur les entretiens et les différents documents recueillis. Au total, les membres de la délégation d'enquête se sont réunis à quatre reprises.

Il précise par ailleurs que les préconisations feront l'objet d'un échange avec la directrice des relations et ressources humaines.

Mme RIVOAL souligne le travail collégial de la commission d'enquête, du début à la fin. Toutes les décisions ont été prises ensemble comme par exemple la volonté de ne communiquer que les préconisations. Elle précise qu'il y a eu beaucoup d'entretiens et que cela a revêtu un caractère important pour fournir des éléments.

M. GUILBAULT félicite ce travail collégial harmonieux qui a permis d'avancer collectivement, rapidement et sereinement, même dans le cadre de cette situation dramatique.

M. DUROUDIER indique que les préconisations ont été déclinées sous forme de 3 colonnes, à savoir le contexte d'urgence, en interne et en externe.

Mme BRUN développe le thème de la COMMUNICATION qui apparaît comme première préconisation.

Il est préconisé de diffuser un protocole clair afin d'agir rapidement et efficacement en cas d'urgence. Quelle réactivité avoir pour se protéger les uns les autres ?

En interne, il est rappelé l'importance de créer une cohésion d'équipe et de développer une sérénité professionnelle. Il est proposé d'organiser par exemple des réunions régulières avec des objets ciblés pour mieux évoquer les difficultés et partager des solutions.

La formalisation et la diffusion des comptes-rendus des réunions de services est aussi un point préconisé.

M. DUROUDIER rajoute que ces formalisations permettent en outre de rendre compte aux personnes absentes ou à celles nouvellement arrivées. Les préconisations ont des objectifs raisonnables afin de pouvoir être tenus.

Mme BRUN explique ensuite, qu'en externe, il serait nécessaire de relancer l'information concernant le dispositif StopDiscri et notamment de revoir les procédures de traitement des signalements.

M. GUILBAULT répond que le principe de StopDiscri va être maintenu mais qu'avec la parution de nouvelles consignes nationales, il prendra une autre forme. Le fond restera inchangé.

Mme BRUN précise que les contacts directs d'humain à humain sont à privilégier, notamment lors de situations sensibles. Des contacts par mails peuvent être mal vécus. Pour la délégation, il semblait important de formaliser une évidence : il faut humaniser les échanges et adopter des comportements de savoir-être et savoir-vivre.

Mme AUDINET indique que parler et écouter, ne sont pas toujours innés mais demandent un apprentissage. Elle souhaite savoir si les personnels et managers vont avoir des outils ou des formations sur ce thème. Elle précise que même avec de la bonne volonté, tout le monde ne sait pas aborder des situations sensibles et que connaître les gestes qui sauvent n'est pas suffisant.

M. GUILBAULT confirme que des formations dans ce domaine sont à étoffer. Il faut bien sûr être formé pour savoir comment agir quand une crise se présente mais il faut aussi travailler en amont pour prévenir ces crises.

Mme BEYNET rappelle qu'il existe un réseau de professionnels de l'écoute qui peut être consulté pour aborder des situations sensibles.

Mme BRUN rajoute que, dans le cas de la tentative de suicide, signaler les signes de mal être de l'agent à des professionnels aurait pu être interprété comme un manque de loyauté car justement il y a une grande loyauté entre les personnels de ce service. Cependant, être des humains attentionnés, qui passent le relais, ne doit pas être vu comme un manque de loyauté, bien au contraire.

Mme BOULESTEIX suggère que des personnes relais volontaires puissent être formées et puissent orienter les agents vers les personnes ressources.

M. DUROUDIER répond qu'en effet tout un chacun ne doit pas porter la charge émotionnelle d'un tiers. Identifier les signaux d'alerte, même quand ils ne sont pas explicites, est important.

Mme LAFAYE explique que les personnes ressources ne sont pas toujours facilement identifiables. Certaines personnes ressources, comme l'assistante sociale des personnels en Creuse manque de visibilité. Elle précise que par ailleurs les médecins de prévention sont trop loin. Certes, il resterait possible de s'adresser à l'inspecteur d'académie ou aux secrétaires généraux mais il faut reconnaître qu'il est parfois difficile de passer par sa hiérarchie quand il y a un problème.

M. GUILBAULT répond qu'il existe aussi le réseau des conseillères en ressources humaines de proximité.

Mme LAFAYE indique qu'il n'existait pas avant et qu'un effort de communication serait nécessaire pour connaître les personnes relais.

Mme BRUN confirme que l'objectif est maintenant de mieux savoir comment trouver l'émetteur le plus juste pour le bénéficiaire.

Mme FULMINET indique que ces personnes sont à identifier dans les différentes structures.

Mme RIVOAL explique que les préconisations sont une base et que leur mise en œuvre est à travailler.

Mme AUDINET évoque le cas d'une collègue qui s'est blessée, de façon mineure, mais personne ne savait où trouver une trousse de secours pour avoir des pansements.

M. DUROUDIER affirme en effet que pour gérer une urgence, il est important, en amont, d'avoir identifié quelle était la chaîne de secours à prévenir. Il donne l'exemple d'une personne qui se fracturerait la cheville au sous-sol et qui n'aurait pas de téléphone.

Mme BRUN confirme que les préconisations sont désormais à traduire en actions.

M. DUROUDIER aborde ensuite une autre catégorie de préconisations autour du processus METIER

Il indique que des facteurs spécifiques ainsi qu'extrinsèques à la DPE y augmentent la pression et la charge de travail. De plus, la loi de modernisation de la fonction publique alourdit cette charge de travail et engendre un processus bien plus long avec une gestion plus individualisée des carrières. Enfin, les outils métiers sont obsolètes, notamment avec une double saisie et un potentiel d'extraction limité. L'encadrement de la DPE développe certes des outils destinés aux agents mais ils ne sont pas suffisants. La perte de temps de travail est estimée à 30 % dans ce service. Madame la Rectrice pourrait relayer à la centrale ce problème d'outils métiers.

Par ailleurs, M. DUROUDIER explique que la DPE est un service qui est très exposé aux appels virulents. Un secrétariat semble nécessaire pour les filtrer.

De plus, une rencontre entre la DGFIP et la DPE serait utile pour harmoniser les processus entre ces deux services.

Mme BOUCHAUD informe que cela existait auparavant et permettait de comprendre les contraintes de l'autre service.

Mme BEYNET assure qu'une réactivation de la réunion annuelle entre ces services est en cours.

M. GUILBAULT confirme que cela est en effet convenu.

Mme BRUN explique que les outils de travail de la DPE ne sont pas toujours aboutis technologiquement et que les agents doivent faire preuve de prouesses de créativité pour contourner les problèmes. Elle insiste donc pour dire que le recrutement d'un secrétariat est nécessaire ainsi que le maintien des renforts.

M. GUILBAULT assure que les renforts vont être maintenus.

M. DUROUDIER rajoute que l'existence de fiches de procédure pourrait faciliter l'arrivée de nouveaux agents dans le service. Comme il n'est pas toujours aisé de réaliser ces fiches, le partage des connaissances est aussi indispensable.

Mme BESSE précise que les fiches auraient vocation à aider les nouveaux agents quand le temps serait contraint et que les échanges ne pourraient pas se faire immédiatement.

M. DUROUDIER souligne l'importance du dialogue entre les propres services de l'académie, le but étant que les acteurs se rencontrent et sachent comment faciliter le travail de chacun.

Mme BRUN aborde le thème du BATIMENT. Elle explique que des entretiens ont eu lieu avec des personnes qui œuvrent dans les domaines de la sécurité, de l'accueil et de la propreté. Leur sens pratique a été apprécié et elles ont apporté beaucoup d'idées. Ce sont des agents à consulter et à écouter. Par ailleurs, il est nécessaire d'insonoriser les bureaux, notamment en latéral car une grande fatigabilité dues aux conditions de travail est ressortie des entretiens. Il est aussi préconisé d'installer une caméra en sous-sol et des moyens pour pouvoir alerter.

M. GUILBAULT répond que, suite au projet de réhabilitation du site du rectorat, il sera possible d'acheter une caméra et un téléphone.

Mme AUDINET relève le paradoxe entre la création de bureaux ouverts tels que prévus dans le projet de rénovation et la nécessité d'améliorer l'insonorisation des bureaux tel qu'indiqué dans le rapport d'enquête.

M. GUILBAULT remet le projet de réhabilitation dans son contexte et rappelle que la densification de la capacité d'accueil du site de rectorat était une condition pour que le projet soit accepté. Il précise que les modalités de travail évoluent notamment avec le télétravail. Le nombre de salles de réunion a été multiplié par deux. Elles prendront différentes formes. Certaines petites salles pourront être utilisées par les agents pour s'isoler. Le challenge du projet est bel et bien de densifier sans dégrader les conditions de travail, ce qui inclut aussi les ambiances thermiques par exemple. Il indique qu'un travail est mené justement avec VARILLAS pour améliorer l'aspect thermique.

M. DUROUDIER corrobore ces explications : densification ne veut pas dire dégradation. Il rappelle qu'un espace de travail doit répondre à un confort mais que ce confort passe par de multiples facteurs (thermique, acoustique, ergonomie des outils...).

Mme BRUN affirme que tout doit être pris en considération. Elle adresse une pensée à la personne intéressée et lui souhaite de retrouver un équilibre, ce qui est indispensable pour faire de chacun de nous des hommes et des femmes debout.

M. GUILBAULT adresse également des pensées à l'intéressée, souhaitant qu'elle retrouve goût à la vie.

Mme AUDINET s'interroge sur ce qui pourrait être mis en place pour faciliter le retour au travail des personnes qui reviennent d'un arrêt maladie long et qui peuvent être plus fragiles. Comment les accompagner ?

Mme THOMAS rapporte en effet que dans les petites équipes, par manque de temps ou de personnels, il n'est pas toujours facile d'aider au retour dans le service.

Mme BEYNET confirme que l'accompagnement des personnes en décrochage professionnel est nécessaire. Elle informe qu'il a été fait pour quelques agents sous la forme d'un accompagnement personnalisé mais que cela n'est pas systématisé.

M. GUILBAULT remercie les rapporteurs, l'ensemble des membres de la délégation d'enquête, Marie COUDERT ainsi que l'ensemble de membres de la formation spécialisée spéciale académique.

Il procède à la conclusion de la séance qui est clôturée à 15h04.

Le secrétaire de la FS spéciale académique du CSA académique

M. GARGAUD

Le secrétaire général de l'académie

M. GUILBAULT