

Compte rendu de la visite du CHSCT au Centre des Finances Publiques de Narbonne Agglomération du 30 juin 2020

Membres du CHSCT présent(e)s : Annie Gendron (CGT), Stéphane Perrier (Solidaires Finances Publiques), Frédéric Faure (Solidaires Finances Publiques).

Invité en tant qu'expert : Arnaud Windenberger (FO).

Contexte

Le Centre des Finances Publiques de Narbonne Agglomération connaît depuis quelques années une ambiance de travail très détériorée.

C'est ainsi qu'en 2017 un Espace de Dialogue avait été organisé. Plus récemment, le CHSCT avait été alerté par 4 fiches de signalement impliquant directement des agent(e)s en l'espace d'un an en mai 2019, novembre 2019, décembre 2019 et juin 2020. Plus généralement, de nombreux arrêts-maladie ont été constatés ces derniers temps dans ce poste comptable.

Le CHSCT avait, lors de la session du 14 octobre 2019, demandé à la Direction de prendre la mesure des difficultés en se déplaçant sur le site pour s'entretenir individuellement et de façon anonyme avec chaque agent(e) pour établir un véritable diagnostic de la situation.

Aucune suite n'a été donnée en ce sens et 3 nouvelles fiches de signalement se sont ajoutées dans l'intervalle.

Lors du dernier CHSCT du 12 juin, les organisations syndicales représentatives ont constaté la carence de la Direction locale et ont donc demandé la visite d'une délégation.

Cette visite s'est déroulée le 30 juin 2020 : tous les agent(e)s du CFP de Narbonne Agglomération présent(e)s ont été reçu(e)s en entretien individuel dans un bureau fermé, rendant les propos totalement anonymes.

Les agent(e)s non présent(e)s pour cause de congés, maladie ou télétravail ont pu exposer leur ressenti par téléphone ou messagerie (3 agent(e)s ont ainsi contacté le CHSCT).

Diagnostic

Les agent(e)s ont fait part d'une situation très dégradée qui peut se résumer par les thèmes suivants.

1- la gestion de la caisse

Le Centre des Finances Publiques de Narbonne Agglomération a été désigné comme responsable de la tenue de la caisse commune aux SIP/SIE et trésorerie municipale. C'est un agent de ce poste qui, ainsi, effectue les opérations de caisse au quotidien pour l'ensemble des services concernés. Même si un agent du SIP de Narbonne prend en charge les opérations de ce service, un(e) agent(e) du Centre des Finances Publiques de Narbonne Agglomération est présent en permanence aux heures d'ouverture.

Les agent(e)s interrogé(e)s ont unanimement dénoncé cette situation qui est source d'isolement du caissier : en effet, les services de la trésorerie de Narbonne Agglomération sont situés au second étage du bâtiment. En cas de besoin d'un renfort pour répondre aux interrogations de l'utilisateur, le caissier doit solliciter ses collègues par téléphone. En règle générale, l'encadrement est appelé mais avec un faible taux de réponse.

Par ailleurs, le caissier est dans l'impossibilité de pouvoir effectuer une pause même d'une très courte durée, aucun(e) collègue n'étant présent(e) à proximité pour pourvoir au remplacement.

Enfin, il apparaît qu'aucun(e) agent(e) de la trésorerie ne se déplace pour discuter ou prendre des nouvelles.

Cette situation a conduit les agent(e)s à ne pas souhaiter effectuer les remplacements de caisse lors des absences du titulaire. Cela d'autant plus qu'aucun planning de caisse n'est établi précisément et que les caissiers titulaires et suppléants ne sont pas connus. De plus, aucun(e) responsable n'a été désigné(e) pour s'occuper de la gestion de la caisse.

Il apparaît qu'aucune formation n'est dispensée au préalable aux agent(e)s chargé(e)s de la tenue de la caisse, ce qui génère stress, anxiété et refus d'occuper le poste en cas d'absence du caissier principal. Un agent a témoigné avoir été prévenu de la nécessité de tenir la caisse quelques minutes avant l'ouverture alors qu'il n'avait jamais occupé la dite fonction précédemment ! D'autres ont évoqué un tirage au sort pour désigner les caissier(e)s suppléant(e)s !

Les agent(e)s ont souligné que l'Espace de Dialogue avait mis en exergue le point central de la caisse dans les difficultés rencontrées alors à l'époque, mais qu'aucune solution satisfaisante et pérenne n'avait pu être mise en place.

2- L'absence d'organisation du travail

L'absence d'une organisation précise du travail par les chefs de poste successifs a été unanimement dénoncée. Toutes et tous ont indiqué que les agent(e)s étaient livré(e)s à eux ou elles-mêmes. Aucune consigne ou directive n'est ainsi donnée, pas même à l'encadrement intermédiaire (adjoints et adjointe). Le choix des tâches à effectuer est laissé au libre-arbitre des agent(e)s. Il semble qu'il existerait un organigramme fonctionnel mais qui ne paraît pas utilisé et donc non respecté. Quelques réunions ont, semble-t-il, été organisées mais aucune suite n'a été donnée, notamment quant aux propositions faites par les agent(e)s.

Les plannings de caisse sont inexistantes, le soutien non assuré, les conseils aux secrétaires de mairie assurés par les seul(e)s agent(e)s sans directive générale aucune du chef de poste.

Les agent(e)s soulignent que cette situation ne relève pas du seul chef de poste actuel mais que celle-ci perdure depuis de nombreuses années malgré les changements de chef de service. Avec les nombreuses collectivités locales récupérées ces dernières années qui disposent de méthodes hétérogènes, cette situation a des répercussions sur la qualité du service fourni aux ordonnateurs, sur l'efficacité des procédures et, surtout, génère de fortes tensions entre les agent(e)s.

Quant aux adjoint(e)s, l'un est chargé des « recettes », l'autre des « dépenses », sans que les agent(e)s ne respectent cette « répartition ».

3- La configuration des locaux

Outre le problème de la localisation de la caisse traité au point 1, les agent(e)s ont mis en exergue la configuration des locaux qui ne favorise en rien le travail collectif. Effectivement, les services sont séparés par des cloisons, les bureaux sont bruyants et aucun « open space » n'est possible. En particulier, le service de la dépense est fractionné en plusieurs morceaux ce qui empêche la mise en commun des compétences, la communication et la réflexion collective. La solidarité entre les agent(e)s est également de ce fait déficiente.

Par ailleurs, la convivialité au travail s'en ressent : plusieurs agent(e)s ont indiqué n'avoir, en plusieurs années de présence, eu aucune conversation avec les collègues de la même trésorerie !

Il a été unanimement déploré l'absence d'une salle de détente où l'ensemble du poste pourrait profiter ensemble de moments de convivialité.

4- Autres points de friction abordés

Certain(e)s ont évoqué la présence de l'épouse du chef de poste affectée également au Centre des Finances Publiques de Narbonne Agglomération. Les compétences professionnelles de l'agent(e) ne sont en rien en cause mais cela a aggravé la mauvaise ambiance de travail.

Certain(e)s évoquent également l'absence de reconnaissance de la hiérarchie envers le surcroît de travail demandé depuis des années aux agent(e)s de ce poste comptable du fait notamment des regroupements, des nombreux transferts de collectivités à gérer,...En particulier, durant l'épidémie de COVID-19, des autorisations d'absence ont été refusées à certain(e)s.

Par ailleurs, des agent(e)s ont évoqué l'absence de soutien et d'empathie à leur égard, non seulement des chefs de poste successifs mais également de la Direction locale.

Beaucoup ont également rappelé les mauvaises conditions d'arrivée sur le site de l'Hôtel des Finances : aucun accueil n'a été effectué, aucune visite des services pour se présenter mutuellement et, encore aujourd'hui, des agent(e)s de Narbonne Agglomération ne connaissent pas certain(e)s agent(e)s d'autres services du site.

Solutions proposées par le CHSCT

1- Caisse

S'il s'avère que la responsabilité de la tenue de caisse doit relever du centre des Finances Publiques de Narbonne Agglomération, il conviendra de prévoir le déménagement de l'ensemble des services pour que ceux-ci soient positionnés au plus près. Par ailleurs, un caissier titulaire devra être désigné dans l'organigramme fonctionnel établi par le chef de poste, ainsi qu'un(e) ou plusieurs suppléant(e)s.

Ces dernier(e)s seront formé(e)s à la gestion des opérations de caisse préalablement.

Enfin, un(e) encadrant(e) sera désigné(e) responsable de la caisse.

Si la configuration des locaux rend cette solution impossible, il sera nécessaire de confier la tenue de la caisse au SIP de Narbonne.

2- Organisation du travail

Nous préconisons la formalisation par le chef de poste, aidé de son encadrement, d'un organigramme fonctionnel détaillé, précisant les fonctions exercées par chaque agent(e).

Dans cette optique, les adjoint(e)s devront voir leur rôle d'encadrant(e)s renforcé avec l'attribution de fonctions précises en la matière et une plus forte implication dans ce rôle spécifique qu'est l'encadrement.

Nous recommandons également la tenue d'une ou plusieurs réunions préparatoires avec les services respectifs de façon à obtenir le consentement et la participation active des agent(e)s à cette organisation du travail.

Nous sollicitons la transmission au CHSCT du dit organigramme fonctionnel dès son établissement afin de pouvoir s'assurer de son existence et de sa pertinence.

Par ailleurs, le chef de poste devra organiser dans les meilleurs délais, dès sa prise de fonctions, des réunions avec les services de la trésorerie afin de définir les méthodes de travail les plus adaptées, l'organisation la plus efficiente et de définir clairement les objectifs attendus en favorisant la plus forte concertation possible avec les agent(e)s.

Nous sollicitons également la transmission au CHSCT des comptes-rendus de ces réunions.

3- Configuration des locaux

En liaison avec le service budget logistique de la DDFIP, le chef de poste essaiera de modifier l'agencement des bureaux de façon à permettre une configuration plus favorable au travail collectif (aménagement d'« open space », absence de cloisons,...).

Sur ce plan, la création d'un espace de détente dédié aux seul(e)s agent(e)s de la trésorerie de Narbonne Agglomération devra également être envisagée.

4- Autres

Nous recommandons que la Direction locale soit très vigilante, non seulement sur l'application de ces consignes, mais également sur l'ambiance de travail générale au centre des Finances Publiques de Narbonne Agglomération. Des points d'étape devront être effectués afin de s'assurer de l'absence de détérioration dans le collectif de travail de ce poste comptable. En particulier, des visites périodiques de la Direction locale pourraient utilement être envisagées.

Il serait souhaitable d'organiser un moment de convivialité réunissant l'ensemble des agent(e)s du site de l'Hôtel des Finances de Narbonne afin de permettre que celles-ci et ceux-ci puissent se rencontrer, échanger et se connaître. À l'occasion des mouvements de mutation de septembre 2020, une telle manifestation pourrait être organisée.