

- Protocole Accueil AJV
- Réception du public Campagne IR (silence direction)
- Création SDIF
- Plan de Prévention 2022 (silence direction)
- Sécurité en mode télétravail
- Bilan cellule de veille (silence direction)



## Formation spécialisée en santé sécurité et Conditions de Travail (FSSSCT) du 8 juin 2023 Compte-rendu des travaux .

### Du dialogue dit «social»

L'ordre du jour de la FSSSCT se construit en lien avec la secrétaire de l'instance(\*) , membre de la parité syndicale et élu par elle. Elle fait le lien avec chaque délégation afin que l'ODJ reflète au mieux les questions concernant la santé , la sécurité et les conditions de travail du moment.

Les sujets ainsi portés se rajoutent à ceux prévus par les textes en cas de consultation obligatoire de l'instance.

Pour la plénière du 8 juin, si la forme a bien été respectée avec l'acceptation des sujets proposés par les élu·es de la FSSSCT, force est de constater que la direction n'a pas trouvé judicieux de fournir des documents de travail et/ou informations écrites sur les sujets amenés par les représentant·es des personnels.

Il s'ensuit donc en séance de simples échanges oraux sur lesquels il est bien difficile de s'appuyer par la suite démontrant une fois de plus, le peu d'intérêt de la direction pour les préoccupations des élu·es et donc à travers elles et eux, des agent·es.

Pourtant les sujets en valaient la peine : nouvelles modalités de sécurité incendie issues du télétravail massif, conditions de réception des usagers pendant la campagne IR, point d'étape du Plan de Prévention 2022, bilan de la cellule de veille et modalités de saisie.

(\*) c'est Solidaires Finances Publiques qui assure ce secrétariat.

### Protocole AJV :

Lors de la FSSSCT du 28 février dernier, l'ensemble des élu·es avait voté unanimement une délibération afin que le sujet du protocole fixant les modalités de fonctionnement de l'accueil entre l'AVJ et les services du Centre des finances de Cambronne.

Ce sujet était à l'ordre du jour de la plénière du 8 juin pour avis de l'instance comme le prévoient les textes.

**Pour Solidaires Finances Publiques, cet examen en FSSSCT était incontournable pour analyser le protocole du point de vue des risques professionnels et des conditions de travail.**

L'avis en ce sens n'est pas rendu d'un point de vue technique mais essaie d'appréhender les conséquences de cette organisation sur l'organisation du travail et la santé des agent·es qui y participent.

La préservation de la santé physique et psychique des agent·es est une obligation de l'employeur même s'il a tendance à l'oublier !

Si la pratique de groupes de travail est judicieuse pour élaborer le protocole d'un point de vue professionnel, elle ne peut se substituer au débat obligatoire en FSSSCT sur l'évaluation et la prévention des risques professionnels.

**Vous trouverez ci-après l'avis sur le protocole AJV rendu par les élu·es de la FSSSCT du 8 juin 2023 :**



# AVIS des élu-es de la FSSSCT

Suite à l'examen du protocole concernant les relations entre le service d'accueil Jules Verne et les services de Cambronne, les élu-es de la FS émettent les remarques suivantes :

- la refonte globale du protocole de 2019 définissant les modalités de l'accueil des usagers et usagers entre le service de l'accueil Jules Verne et les autres services implantés sur Cambronne constitue un point important dans l'organisation de la réception entre ces services. Cette dernière est très détaillée et montre la volonté de cerner le sujet dans son entièreté.
- il est noté avec intérêt l'intégration des mises à jour intervenues depuis 2019 et celles nécessitées par la création du SDIF.
- la visibilité dans le document fourni pour l'examen en instance sur ce qui a été retiré et/ou ajouté est très apprécié.
- ce document est rédigé en tenant compte de l'expression des agent-es dans son processus d'élaboration, des observations des organisations syndicales lors du dernier groupe de travail consacré à la finalisation du protocole.
- Néanmoins, les élu-es de la FS du 44 s'interrogent en premier lieu sur l'application réelle de ces procédures d'accueil entre services dans le cadre très contraint des suppressions d'emplois.

En effet, il s'agit d'un protocole technique qui n'envisage pas toutes les problématiques en lien avec les conditions matérielles de travail qui peuvent être source de tensions entre agent-es.

Les élu-es constatent que de nombreux points demandent à être revus, précisés voire ont été oubliés.

## Du point de vue des agentes et agents de l'AJV :

- Quid du rythme de travail des agent-es de l'AJV ? Dans l'optique de la préoccupation du ministère de l'équilibre vie professionnelle/vie privée l'impossibilité de bénéficier des horaires variables, les difficultés pour prendre ses congés, les temps de pause sont autant de problématiques qui ne devraient plus faire débats, la prime d'accueil ne devant pas être la seule réponse.
- Sur le même sujet du temps de travail, l'enchaînement de la réception en flux du matin et celle sur Rendez-vous de l'après-midi peut s'avérer tellement serré que l'agent-e terminant ses RDV à 13H voire plus, ne dispose pas du temps nécessaire de pause et de restauration lorsqu'elle ou il doit honorer ses RDV à 13H30. Le protocole ne prévoit aucune mesure protectrice pour les agent-es sur la gestion de ces 2 plannings. Pour la FS une ou un agent ayant un 1er RDV à 13h30, ne devrait pas avoir à recevoir des usagers et usagères après 12h30. Pour la FS, le responsable de service doit veiller à que chaque agent-e puisse se restaurer et bénéficier d'un temps de récupération afin de recevoir l'après-midi dans de bonnes conditions et sans mettre sa santé en danger.
- Par ailleurs, le protocole ne prévoit pas le temps d'examen par les agent-es de la situation des redevables qu'ils doivent recevoir en RDV. Le principe du RDV prévoit l'examen du dossier en amont du RDV mais le protocole n'indique rien sur le temps et les plages horaires laissés aux agent-es de l'AJV pour ce travail d'expertise.
- Par ailleurs, la FS dénonce le manque de souplesse du logiciel APRDV qui ne facilite pas la visibilité sur les RDV pris par les usagers à la suite de la libération d'un créneau. Cela fait plusieurs années que cette contrainte est soulignée sans que le problème soit résolu. La FS demande donc officiellement que la Division métiers soit saisie.
- Le protocole n'envisage pas la possibilité de réception d'urgence en dehors des matinées ce qui pour la FS s'oppose à la notion de service public.
- Sur la formation des agent-es : la FS rappelle l'importance de la réunion de campagne IR pour l'ensemble des agent-es de l'AJV. Pour la FS, il faut rechercher une solution qui leur permette sans fermer l'accueil d'avoir cette information/formation notamment en pouvant être intégrés aux réunions tenues dans les SIP.
- En outre, pour la FS, les e-formations à réaliser sur son poste de travail au sein de l'accueil ne permet pas de se former dans de bonnes conditions. Elle préconise la réalisation de

ces formations dans un espace dédié (prévu lors de la mise en place des e-formations) qui puisse permettre aux agent-es de l'AJV de bénéficier d'un cadre propice aux apprentissages. En effet, il n'y a pas d'espace permettant une formation collective et une formation individuelle des agents d'accueil.(AJV et SIP). En outre, le protocole prévoit des journées d'études et de réunions d'information à organiser sans donner plus de précisions. Pour la FS, si le protocole aborde la question de la formation des agent-es d'accueil, il reste flou en termes de périodicité et de thèmes de travail sur l'organisation au niveau local de journées d'études.

Par ailleurs, pour la FS, faire ces formations le vendredi après midi, donc en fin de semaine ne tient pas compte de la fatigue engendrée par la réception sur une semaine. Il faut donc réfléchir à une meilleure organisation afin que les agent-es ne pâtissent de leur affectation à l'accueil surtout si le service devait accueillir un grand nombre de nouveaux agent-es.

Concernant la désignation de référent-e assiette et recouvrement dans les SIP : si l'idée semble bonne, sa concrétisation dans les SIP apparaît pour la FS moins évidente.

En effet, la désignation d'une ou d'un agent d'assiette ou de recouvrement, voire du SDIF, apparaît très compliquée avec la gestion des autres plannings que sont ceux du télétravail, du temps partiel, du téléphone local et/ou national, des e-contacts...

Pour la FS, la notion de référent est judicieuse pour aider la personne qui reçoit ou doit recevoir à l'AJV et lui permettre d'apporter la meilleure réponse possible à l'utilisateur visant ainsi à désamorcer un éventuel conflit.

Mais, cela fait peser une contrainte supplémentaire sur des agent-es de SIP qui seront désignés, ce qui peut entraîner des tensions entre SIP et AJV. Pour la FS, ce point du protocole prévoyant la désignation de référent-es au sein des SIP demande une analyse plus approfondie.

## Sur le plan de la sécurité :

- Avec la réception sur RDV dans le bâtiment Cassard, il est demandé aux agent-es qui n'ont plus de RDV d'attendre la fin du dernier RDV pour partir afin de ne pas laisser leur collègue seul-e avec l'utilisateur. Ce souci de la sécurité du dernier collègue qui reçoit ne doit pas reposer sur ses autres collègues. Une solution plus équitable doit être recherchée comme celle d'une autre solution bâimentaire ou d'un autre aménagement des locaux.
- Les 2 bâtiments d'accueil encadrent l'accès principal de la cité administrative avec la barrière qui donne accès au parking, pour la FS la sécurité doit être renforcée notamment par une meilleure signalétique.
- Par ailleurs, qu'en est-il des « exercices incendie » ? Si aucun n'a été réalisé ou alors depuis une trop longue période, il serait nécessaire d'en organiser un dans les meilleurs délais.
- Pour la FS, vu les conditions d'accès au bâtiment d'accueil AJV, il est nécessaire de préciser dans le protocole la procédure de réception des personnes en situation de handicap.
- Si la FS se félicite que le protocole en sa page 19 aborde le sujet des « réceptions conflictuelles » et rappelle les consignes, l'aspect formation aux différentes formes d'accueil n'est pas mentionné. La FS préconise que les formations dédiées à la technique de l'accueil en présentiel, par téléphone avec conflits et/ou non soient mentionnées dans le document afin que les agent-es en aient connaissance.
- La fiche 8 du protocole fait référence à un centre de surveillance et précise que tous les bureaux sont équipés d'un bouton-poussoir. La FS demande à être informée par écrit sur ce dispositif et qu'une information soit faite aux agent-es sur les modalités d'intervention prévues en cas de son activation.
- La FS demande que soient organisés des groupes de parole annuellement avec les agent-es de l'AJV, la périodicité et leur nombre devant être déterminés avec les agent-es eux-mêmes.
- Dans la continuité de cette action de debriefing, la FS propose qu'une réflexion soit menée sur ce sujet pour les agent-es des SIP, ces derniers étant sollicités pour axer encore davantage leur rôle en matière d'accueil multi canal des usagers.



### Du point de vue des agentes et des agents des SIP :

- Pendant la campagne IR : les agent-es des SIP seront d'autant plus enclins à rejoindre l'AJV qu'ils seront bien accueillis. Pour la FS, les agent-es de renfort doivent être accueillis et installés par l'encadrement de l'accueil. Ces derniers, comme par le passé, doivent avoir à leur disposition un « kit » d'accueil avec la documentation et le matériel de bureau nécessaires à la réception.
- D'un point de vue général, pour une bonne appropriation de ce protocole et les mesures contraintes de son application doivent être présentées sur le temps d'une réunion dans tous les services et particulièrement à l'AJV et dans les SIP.
- Ce protocole doit être remis à chaque agent-e et à fortiori à chaque nouvelle personne arrivant dans les services, expliqué si besoin et figurer sur l'intranet de la direction. Ce protocole doit être accessible sur Ulysse pour l'information de l'ensemble des agent-es afin d'en permettre une meilleure appropriation par celles et ceux qui sont en charge de l'accueil du public.
- Pour la FS, comme par le passé, le protocole doit pouvoir être amendé régulièrement en fonction de l'évolution des pratiques notamment à l'occasion du DUERP.



**En conclusion, pour la FS, l'organisation de l'accueil nécessite souplesse et adaptabilité de l'ensemble des participant-es. Cela nécessite donc une action d'information importante des agent-es en charge de l'accueil.**

**La participation des différent-es intervenant-es doit être équitable pour toutes et tous. A ce sujet, le protocole n'intègre pas la dimension télétravail dans sa description des protocoles d'accueil. Pour la FS, ce sujet ne doit pas être occulté d'autant que la mission d'accueil est une mission exigeante émotionnellement, physiquement et psychologiquement.**

**A ce titre, la FS demande à être destinataire de l'avis du médecin du travail et/ou l'ISST sur ce protocole.**

**Comme chacune et chacun a pu le constater, le protocole a été publié sur Ulysse 44. Si l'on peut saluer cet effort de communication inédit, Solidaires Finances Publiques regrette que l'avis des élu-es de la FS n'ait pas également été l'objet de la même publicité ! Sans doute faut-il attendre la réponse de la direction !!**

### Point d'étape sur le SDIF :

Pour les élu-es de la FS, il était grand temps de débattre du sujet au vu des avancées depuis décembre 2022, date de la dernière instance consacrée à la création du SDIF.

Exceptée l'invitation au GT du 4 avril (1 GT sur 33 !!!) et la participation à celui sur l'implantation immobilière du SDIF, les élu-es du CSA et de la FS n'ont pas été conviés à grand-chose ! Le fait est que concernant l'immobilier, tout était déjà ficelé lors de la réunion, et que sur l'aspect métier, la direction disait attendre le mouvement local d'affectation pour finaliser l'organisation du futur service !

Donc peu de marges de manœuvre, une fois de plus !

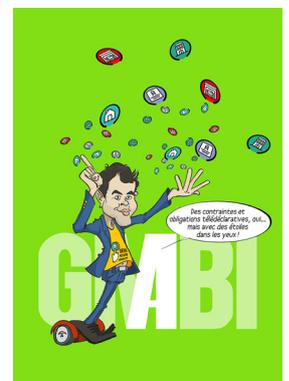
Pour autant, SPF a alerté la direction sur plusieurs points :

- le contexte d'abord : la pagaille avec GMBI, applicatifs en rade, accueil et usagers en déroute, e-contacts à foison, etc ...ce qui laisse craindre un démarrage pour le moins compliqué pour l'ensemble des agent-es du SDIF,
- le contexte toujours : des agent-es en grande fatigue suite à la campagne de réception IR, la saisie des 2042 dans l'urgence et la précipitation, le prolongement de la réception téléphonique pour les CDC, l'avancée d'une semaine de la 1ère remontée IR avec la concomitance de la campagne GMI et cerise sur le gâteau, la relance des usager-es au sujet de leur piscine, relance qui n'a pas surpris que les redevables !!!
- le besoin de repères : des agent-es issus des SIP qui pour certaines et certains vont changer de lieux de travail (Pornic, Rezé, Chateaubriant), de collègues, d'encadrement au sens large, d'organisation du travail etc ...
- des contraintes immobilières fortes : densité importante, espaces téléphoniques par vraiment pensés, manque de salles de réunion si ce n'est « squatter » les espaces encore libres de travaux au 4ème, mais ce qui ne constitue pas une solution pérenne,
- des déménagements pendant l'été en perspective,
- **un besoin fort de cohésion pour l'ensemble du service et de soutien aux agent-es mais aussi à l'équipe encadrante. A ce titre, la direction a pour idée l'organisation d'une journée de cohésion.** →
- la nécessité d'évaluer les conséquences de la création du SDIF sur les SIP en termes d'emplois et d'organisation du travail,

Comme dans le cas de nombreuses restructurations, l'évaluation des risques professionnels est sous estimée voire ignorée.

Même si l'époque est peu encline dans les faits à prendre en compte la prévention des risques professionnels, il revient toujours l'obligation pénale à l'employeur de combattre les risques à la source en les évitant et en limitant les effets de ceux qui ne peuvent pas être évités en favorisant les mesures de protection collectives.

**Retrouvez le dossier de Solidaires Finances Publiques sur la mission foncière dans l'Unité 1166 du 18 juillet 2023**



### Cohésion ? Sans reconnaissance ?

Si pour Solidaires Finances Publiques, l'idée est d'une journée de cohésion est bienvenue, une seule journée risque de ne pas suffire pour créer une dynamique de travail avec 90 agent-es sur 2 sites. Qui peut croire qu'un collectif de travail se construit instantanément ? Ce n'est pas parce que l'on participe à une journée de convivialité et que l'on travaille ensemble que l'on forme de facto un collectif de travail. Un collectif de travail c'est une manière de vivre ensemble, de travailler à partir de valeurs et de règles communes débattues et validées qui contribuent à donner du sens à ce que l'on fait. C'est la garantie d'une ré-élaboration constante des règles communes afin de réguler les contraintes et de réduire les tensions qui induisent un stress permanent. Il faut donc du temps pour créer cette dynamique. Celle ne s'improvise pas ! Pourquoi est-ce important ? Car un tel collectif de travail est un lieu de ressources professionnelles et personnelles au service de la santé en général et des compétences.

**Avant de remettre éventuellement en cause l'implication et les compétences professionnelles et personnelles des agent-es, d'envisager des compétences managériales du genre, innover, adapter, développer, piloter la performance, animer pour fédérer, interagir et dialoguer, il faudrait d'abord admettre que l'on est loin d'avoir des collectifs de travail en bonne santé !!!**

## Définition des thématiques des GT de la FSSSCT:

Comme évoqué dans notre liminaire du 28 février, Solidaires Finances Publiques est très attaché à la poursuite au sein des nouvelles instances des GT du CHSCT, GT télétravail avec en plus l'aspect bilan organisationnel, GT Violence sexistes et sexuelles au Travail (VSST), GT Signalétique Amiante mais aussi à la reprise du GT Discriminations/Handicap de 2018-2019. Pour Solidaires Finances Publiques, certains sujets n'ont pas été totalement explorés et/ou n'ont pas eu, de notre point de vue, beaucoup de retombées concrètes pour les agent-es (VSST). Par ailleurs certaines actions engagées par le passé et qui avaient donné satisfaction ont dû être suspendues du fait du covid (Handicap et VSST).

Concernant le GT sur la signalétique amiante, si pour Solidaires Finances Publiques on peut en revoir la périodicité, pas question d'abandonner le sujet à la seule direction. La pédagogie qui doit être faite autour de la signalétique est la meilleure façon de prévenir le risque Amiante.

Après débat, les élu-es de la FS, le sujet de la prévention des addictions devrait également faire l'objet de réunions de travail. Pour Solidaires Finances Publiques, la tenue de ces réunions sont des réunions de travail entre direction, préventeurs (Médecin, ISST, AP, ...) et élu-des la FSSSCT visant à déboucher sur des mesures concrètes.

Concernant le GT sur le Budget, pour Solidaires Finances Publiques, ce GT ne peut s'entendre sans débat sur les actions que souhaite engager la FSSSCT. Il s'agit bien du budget de la FSSSCT et non celui de la direction. Il ne doit pas s'orienter vers le financement d'actions uniquement de réparation.

**Les principes d'engagement restent les mêmes que ceux du feu CHSCT : exemplarité, complémentarité et urgence.**

## Nouvelles modalités sécurité incendie :

La généralisation du télétravail a entraîné de facto la fin des procédures de guide et serre file que l'on connaissait jusque-là. Pour Solidaires Finances Publiques, une information générale doit être faite dans tous les services sur les nouvelles modalités d'évacuation.

La seule parution dans Ulysse de la note du 2 juin qui ne figure déjà plus sur la 1ère page (la retrouver : les agents/conditions de vie au travail/sécurité et prévention/sécurité, prévention incendie) ne peut pas suffire.

La reprise des exercices incendie serait également la bienvenue d'autant qu'ils sont normalement obligatoires à réaliser !



**Même appliquer le B.A.BA est devenu difficile !**

## Volet Formations régionales :

Dans la continuité du sujet précédent, Solidaires Finances Publiques a interpellé la direction sur la formation de Sauveteur Secouriste du Travail car, du fait du Covid, les agent-es concerné-es n'ont pas pu effectuer leur recyclage. Pour Solidaires Finances Publiques il n'est pas envisageable que cette formation disparaisse totalement au bénéfice de celle destinée aux gestes de 1er secours. Rappelons que cette dernière émane de la volonté présidentielle de former l'ensemble des agent-es des 3 fonctions publiques afin de mettre en place «une culture commune en matière de sécurité civile».

Rappelons que la circulaire date du 02/10/2018 et que les premières formations de ce type viennent juste d'être proposées aux agent-es !

## Accidents de travail :

Pour Solidaires Finances Publiques, certains accidents devraient être pris en compte par la direction notamment en matière de prévention de port de charges lourdes pour les agents, de la BILI comme l'état du parking de Cambronne cause de nombreuses chutes.

## Solidaires Finances Publiques rencontre D. Busnel nouveau DRH :

Le nouveau DRH a souhaité rencontrer les OS en bilatérale suite à son arrivée dans le département. Cela a été l'occasion pour Solidaires Finances Publiques de l'alerter sur plusieurs situations (la liste n'est exhaustive) :

- L'AJV avec la formation d'une nouvelle équipe et ses conséquences sur les SIP en matière d'accueil
- Les SIP qui doivent se réorganiser suite à la création du SDIF
- Le SDIF en reprenant nos arguments développés en FS
- Les objectifs du contrôle fiscal, PCRP et Brigades ayant de nouveaux agent-es qui n'auront pas la même technicité que leurs prédécesseurs,
- Le sujet des emplois et des missions partant des SPF vers les SAPF
- L'absence de réunion en amont des affectations de juin, le fait qu'aucun Ald n'ait été prévenu en amont de son changement d'affectation et l'écart d'appréciation de certaines règles d'affectation nationale entre la direction du 44 et la DG, notamment dans le cadre de la création de l'antenne des SIE de Fontenay-le-Comte (85) .

