



CHSCT PLÉNIER du 12 avril 2022

Délibération suite à l'étude des Fiches de signalement

Dans un contexte où la violence est de plus en plus prégnante dans notre société, SOLIDAIRES s'interroge sur la politique de prévention mise en place par les Directions, afin de conserver ou de retrouver, une situation sereine, dans les services ou les équipes de travail.

Dans un contexte particulièrement difficile pour les agents, qui subissent des modifications importantes de leurs conditions de travail, dans un climat de réformes incessantes, et anxiogènes, qui pour certaines ou certains génèrent une perte de repère, une perte du sens du travail et de la souffrance, l'étude des fiches de signalement fait émerger trois catégories de situations conflictuelles :

1. une agressivité grandissante du public, envers les agents d'accueil.
2. une agressivité entre les collègues eux-mêmes, des propos inappropriés voire discriminatoires ;
3. des violences sexuelles et des violences sexistes.

Concernant l'accueil du public

SOLIDAIRES déplore la déliquescence du service public, entretenue et développée par les autorités politiques et nos gouvernants, qui génère de l'agressivité chez les usagers, à l'encontre notamment des agents d'accueil, et des agents de sécurité. SOLIDAIRES s'interroge sur les modalités de prise en charge par les directions, de ces violences sociales.

SOLIDAIRES demande à la direction, d'une part,
—un affichage systématique de l'article 222-13 du code pénal qui indique que « Toute agression physique ou verbale envers les agents des finances publiques fera l'objet d'un dépôt de plainte systématique et de poursuites judiciaires. » notamment sur les écrans de « télévision » qui affichent les numéros d'appel des usagers devant être reçus (ainsi que demandé lors du CTL du 29 mars 2022 pour le futur accueil de NDV.)

— Que la tolérance zéro soit appliquée vis-à-vis des usagers grossiers, agressifs, violents, etc.... ;

— Qu'un accompagnement RH, et médical, voire psychologique, soit proposé systématiquement aux victimes ;

— Que l'administration porte plainte suite à tout manquement aux lois et règlements.

Et d'autre part, SOLIDAIRES demande à la direction de rappeler aux agents :

les obligations d'impartialité :

« L'obligation d'impartialité contraint le fonctionnaire à traiter de manière égale les usagers du service public et à ne favoriser aucun d'entre eux (Conclusion Laurent S. C.E. Guille, 01.10.1954 Rev. adm. 1954, 512 ; D. 1955 431).

En effet, le traitement juste, équitable et objectif de tout dossier s'impose à tous les organismes administratifs et s'oppose à tout favoritisme et à toute discrimination. Le fonctionnement de l'État doit être dépourvu de tout arbitraire. »

...et de neutralité » :

« Le fonctionnaire est soumis, dans l'exercice de ses fonctions, à une stricte obligation de neutralité, laquelle a par ailleurs été rappelée dans la charte de la laïcité dans les services publics (lettre du premier Ministre en date du 13 avril 2007).

Cette obligation procède du principe selon lequel le fonctionnaire, dans le cadre de ses fonctions, applique avec loyauté et fidélité les directives qui lui sont données et qui s'imposent vis-à-vis de tout usager du service public, quelles que soient, par ailleurs, les convictions politiques, philosophiques ou religieuses de ce dernier.....

« ...Il lui est également interdit de se livrer à de la propagande politique ou à du prosélytisme religieux au sein de son service (C.E. Dlle Pasteau, 08.12.1948, S. 1949. III. 41)... »

(voir guide de la déontologie des agents de la direction générale des finances publiques)

Concernant les discriminations

Si la libération de la parole peut être bénéfique, quand elle sert à désamorcer des situations difficiles, ou à évoquer une situation particulière, on s'aperçoit au travers des fiches de signalement, que malheureusement, elle permet aussi à certain(e)s agents de laisser libre cours à des propos, ou attitudes inappropriés, sur le lieu de travail.

Il faut rappeler que certains propos, certaines attitudes, et certains actes peuvent donner lieu à des sanctions, et que chacun se doit de garder une certaine réserve dans son comportement, eu égard aussi aux conséquences psychologiques de tels propos et/ou actes inappropriés.

SOLIDAIRES rappelle expressément à l'administration qu'il lui appartient de procéder à une information exhaustive de l'ensemble des agents concernant les mentions figurant à l'Article 225-1 du code pénal, qui liste les discriminations :

« Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques sur le fondement de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée. »

— à communiquer vers l'ensemble des agents pour qu'ils ne restent pas isolés, pour leur donner des conseils de « premier réflexe » soit, – s'adresser à leur chef de service si c'est possible, – au service RH, – à la médecine du travail, – aux acteurs de prévention, – aux organisations syndicales, – à la « cellule allo-discrim », etc.

— à inviter les chefs de services a organisé des réunions de services, pour débattre collectivement de ces sujets ;

SOLIDAIRES demande :

- Qu'aucun acte ou propos discriminatoire ne soit toléré par les directions.
- Que l'administration reçoive les agents « auteurs » pour leur rappeler les règles « de bonnes conduites » et les informer des risques encourus
- Qu'un accompagnement RH et médical soit proposé systématiquement aux agents victimes de ses comportements ;

SOLIDAIRES demande que le sujet des discriminations fasse l'objet d'une réflexion collective, associant les représentants en CHSCT, et l'ensemble des acteurs de la prévention.

Concernant les violences sexuelles et les violences sexistes

Concernant les violences sexuelles et sexistes, des formations vont être déployées.

SOLIDAIRES demande communication des modules de formation utilisés pour la formation proposée aux chefs de service, et pour celle proposée aux agents.

SOLIDAIRES rappelle à la direction, que faire une formation sur ces sujets, ne doit pas servir de caution morale, voire de dédouanement, et que la prévention se décline au quotidien, même si cela semble évident. !

Sur ce sujet, nous prenons acte de la proposition de la direction faite lors du GT du 31 mars, d'organiser un GT spécifique. Ce GT doit nous permettre de dégager des pistes de travail pour, entre autres, redonner confiance aux agents, et donc ne pas subir des situations de violences, permettre à l'entourage, collègues, chefs de services ou tout autre personnes de reconnaître ces situations, d'intervenir, et de solliciter l'aide nécessaire, etc.

Il est rappelé dans la note d'orientation

« La circulaire du 9 mars 2018 du ministère de l'action et des comptes publics et du secrétariat d'État en charge de l'égalité entre les femmes et les hommes a renforcé les obligations des employeurs publics qui doivent être exemplaires en matière de lutte contre les violences sexistes et sexuelles. »