

Compte-rendu de la réunion du CHSCT Ministériel Travail Du 9 février 2018

L'ordre du jour de cette réunion était le suivant :

- ❖ **Services emplois** : rapport du cabinet SECAFI suite au diagnostic de ces services,
- ❖ **Services renseignements** : rapport du cabinet SECAFI suite au diagnostic de ces services,
- ❖ Présentation des **grandes orientations ministérielles de prévention pour 2018**,
- ❖ Nouvelle procédure relative à la **déclaration des accidents dits « bénins »**,
- ❖ Echanges sur les difficultés de mise en œuvre du **guide relatif aux enquêtes du CHSCT**,
- ❖ Présentation du **guide d'appui sur les situations individuelles nécessitant un accompagnement**,
- ❖ Présentation de la **prestation UGAP sur le soutien aux DIRECCTE dans la réalisation de leur DUER et programme annuel de prévention**,
- ❖ **Refus d'expertise** de la DIECCTE de Guyane et de l'UD du Val d'Oise,
- ❖ Points divers : signalements des RPS et leur traitement – **DIRECCTE Grand Est**

Préalablement à l'examen de ces points, des déclarations préalables ont été lues par chacune des organisations syndicales présentes.

Notre syndicat y a dénoncé la dégradation continue des différents services au sein du Ministère, sous le coup des réformes successives et de la baisse continue des effectifs, déstabilisant et fragilisant toujours un peu plus les agent.es, et a proposé des mesures de prévention des risques professionnels pour 2018.

Par ailleurs, nous avons dénoncé le refus d'inscrire à l'ordre du jour les points demandés concernant les violences faites aux femmes et l'exposition passive à l'amiante.

Le président du CHSCTM (M. Herlicoliez) n'a apporté aucune réponse à ces déclarations.

Par ailleurs, faute de temps, il a été décidé de renvoyer à la prochaine réunion du CHSCTM fixée au 23 mars 2018, l'examen des points suivants :

- Orientations ministérielles de prévention pour 2018,
- Procédure de déclaration des accidents « dits bénins »,
- Echanges sur le guide relatif aux enquêtes du CHSCT,
- Les deux refus d'expertises en Guyane et dans le Val d'Oise,
- La situation dans la DIRECCTE Grand Est.

Sur les services emplois

Le cabinet SECAFI a présenté le diagnostic réalisé sur les services emplois, sur le périmètre des régions Grand Est et Pays de la Loire, en mettant en exergue trois problématiques principales :

- Les enjeux liés la réforme territoriale,
- Les enjeux liés à la situation des effectifs dans ces services,
- Les enjeux liés à l'avenir des missions.

L'expert a insisté sur le climat très détérioré au sein de ces services, avec des statistiques maladies en progression, et un manque criant de moyens.

Il a souligné que les chef.fes de service ne disposaient pas des moyens nécessaires pour mettre en œuvre des mesures pour renforcer les collectifs de travail.

Le rapport établi par le cabinet SECAFI est publié dans son intégralité sur notre site internet <http://cqt-tefp.fr/>, sous la rubrique CHSCT Ministériel.

Intervention CGT : Nous avons indiqué partager les constats de l'expertise relatifs aux conditions de travail dégradées au sein des services emplois ; nous avons d'ailleurs opéré des constats similaires lors de l'enquête paritaire menée sur la réforme territoriale.

En revanche, nous avons souligné que faute de temps et d'observations des situations de travail par l'expert, les mesures de prévention préconisées restaient très générales. L'expertise ne traite pas du cœur du travail et des problématiques précises des différents métiers ; elle reste parcellaire et nécessiterait d'être approfondie.

La DGEFP, représentée par M. RICOCHON, a relevé que cette expertise était un « renvoi d'images » et ne pouvait être considéré comme « une étude scientifique » ; que néanmoins certains des éléments relevés, faisant état de situations non satisfaisantes sur le plan des conditions de travail, étaient exacts et connus.

Pour autant, à ce stade, la DGEFP n'était pas en capacité de présenter un plan d'actions pour y remédier.

Aucune mesure de prévention concrète ou précise ne nous a en effet été présentée lors du CHSCTM pour répondre aux constats inquiétants portés par l'expertise.

La DGEFP s'est contentée de faire les quelques commentaires suivants :

- Sur les questions relatives au management ou aux organisations du travail (qui ne relèvent pas selon la DGEFP de la compétence du national – *comme si elle n'était pas garante des conditions de travail des agent.es ?!*) : des actions sont mises en œuvre par les niveaux régionaux ou inter-départementaux, par exemple la mutualisation ;
- Sur les évolutions législatives et des missions avec notamment la loi NOTRe : seules deux régions se sont engagées dans le processus de délégation de compétences, Les Pays de Loire et la Nouvelle Aquitaine ; *il n'y aurait donc pas d'inquiétudes fortes à avoir sur ce point... ;*
- Sur le métier des CDET : la DGEFP a reconnu que cette question n'avait pas été traitée correctement ; que derrière l'appellation CDET, il y avait une diversité de métiers et que « si on [allait] trop vite, on risqu[ait] d'ajouter de la confusion » (*il est donc urgent de ne rien faire ?!*)

Sur la question des effectifs, la DGEFP a indiqué que cette problématique dépassait sa compétence et dépendait de l'évolution politique nationale, tout en soulignant que les contraintes d'effectifs liés à la modernisation de l'inspection du travail avaient pesé lourdement sur les services emplois.

A notre demande renouvelée de présentation d'un plan d'actions de prévention des risques professionnels au sein des services emplois, **le Président du CHSCTM** a reconnu qu'il était nécessaire que **des mesures de prévention, nationales et/ou régionales, soient définies et soumises au CHSCTM, sans pour autant être en mesure de présenter un quelconque échéancier pour leur élaboration et leur mise en œuvre.**

Nous avons donc adopté, avec les syndicats SUD Travail et FSU-SNUTEFE, la motion ci-après :

Les représentant.es du personnel au CHSCTM ont pris connaissance du rapport SECAFI sur l'emploi. Ils constatent que leurs craintes concernant le volume horaire dédié à l'expertise sont confirmées et que cela n'a pas permis une observation suffisante des situations de travail de nos collègues des services emplois. Si l'expertise confirme une série de risques sur lesquels nous avons déjà alertés ou que la DRH a pu elle-même constatée lors de l'enquête du CHSCTM sur la réforme territoriale, force est de constater que les préconisations restent très générales. Nous demandons que la DRH consolide l'ensemble des éléments relatifs aux services emplois à l'échelle nationale (expertise P3E Normandie, expertise Vaucluse, rapport CHSCTM réforme territoriale, DUER des régions, cahier de doléances des agent.es, motion emploi des Etats Généraux, enquêtes et compte rendu de visites des CHSCT locaux...) et présente sous 2 mois pour consultation les mesures de prévention spécifiques propres aux services emplois.

Vote : Pour : SNTEFP-CGT (2), FSU-SNUTEFE (1), SUD Travail (1) – Contre : 0 - Abstention : UNSA (1)

Sur les services de renseignements

Le cabinet SECAFI a présenté son rapport, établi sur la base d'études et d'entretiens menés dans les régions Bourgogne Franche-Comté (UD de Saône et Loire), Hauts-de-France (UD de Lille Nord et UD de l'Oise), Auvergne Rhône-Alpes (UD de l'Allier), Occitanie (US de l'Hérault) et Provence Alpes Côte d'Azur (UD du Var).

Le rapport du cabinet SECAFI est publié dans son intégralité sur notre site internet <http://cgt-tefp.fr/>, sous la rubrique CHSCT Ministériel.

Le cabinet SECAFI a souligné en préalable que cette réforme nationale des services de renseignements venait percuter des services organisés de manière très différente, en fonction de l'histoire et la gestion plus ou moins forcée des effectifs.

Chaque service, chaque site, ont dû trouver des solutions et des réponses, avec une large autonomie ; et aujourd'hui on cherche à plaquer, avec le projet d'instruction nationale de la DGT, des dispositifs uniques, qui ont pour conséquence de perturber l'organisation.

Pour la CGT, nous avons désigné pour l'examen de ce point, un expert, Stéphane THULLIER, membre CGT du CHSCTR de Bourgogne Franche-Comté, qui a réalisé localement une enquête dans le cadre de l'expérimentation sur le numéro unique.

Son intervention est retranscrite ci-après.

Les grandes lignes qui ressortent de l'expertise et de l'enquête du CHSCT Régional Bourgogne Franche-Comté sont les suivantes :

1) Un problème de conception du projet

Le numéro unique a été pensé et conçu (techniquement et politiquement) comme un numéro unique d'accueil et d'orientation du public pour les renseignements de toute nature (volets travail et emploi) relevant des DIRECCTE alors que l'enquête CHSCTR Bourgogne Franche-Comté montre que :

- La frontière accueil/renseignement est floue dans le projet : le projet a été porté et vendu dans la DIRECCTE Bourgogne Franche-Comté uniquement comme une simple mutualisation des renseignements en droit du travail. Or, des sites internet des UD renvoient les usagers vers le seul numéro unique et non vers les standards locaux pour ce qui concerne l'accueil général des autres services des UD.
- Les accueils des UD et des sièges de la DIRECCTE n'ont pas été associés au projet.
- L'idée même de l'existence d'agent.es en mesure de renseigner sur tous les volets du droit du travail ou des mesures emploi, est irréaliste et relève de la quête éternelle du mouton à cinq pattes.

2) Première conséquence : une dégradation du service public

Le rapport d'expertise indique page 28 : « *les DIRECCTE reconnaissent que les progrès de la prise en charge des appels ne se feront qu'à la marge, estimée entre 15% et 20% des appels traités en plus.* »

En fait, aucune donnée ne permet de confirmer cette simple déclaration. Et nous ne savons pas s'il s'agit d'une amélioration de tous les appels entrants des usagers (y compris d'accueil et d'orientation) ou s'il s'agit d'une amélioration de la prise en charge des appels en renseignement droit du travail.

Une seule certitude : il y a une dégradation du service public de renseignement en droit du travail aujourd'hui.

Les chiffres (septembre et octobre 2017) relatifs au numéro unique donnés au CHSCT de Bourgogne Franche-Comté montrent plutôt une dégradation des capacités de renseignement en droit du travail en raison d'un volume considérable d'appels relevant de l'accueil général des DIRECCTE basculé vers les agent.es de renseignement en droit du travail. Sur les 22200 appels reçus sur le numéro unique renseignement, 43% des usagers abandonnent, 22% des appels aboutissent à une réponse en droit du travail, et 34% des appels sont réorientés vers d'autres services.

La capacité d'accueil en renseignement en droit du travail du service public se voit ainsi, depuis le numéro unique, diminuer en raison de la baisse des effectifs déjà visible mais aussi en raison de l'organisation du travail qui oriente mal les appels des usagers.

3) Deuxième conséquence : une organisation qui épuise les agent.es

Page 59 du rapport : « *en PACA, les médecins du travail ont alerté dans deux départements sur la situation de tension vécue par les agents de renseignement* ».

L'enquête du CHSCT Bourgogne Franche-Comté montre aussi chez les agent.es de renseignement, et les agent.es d'accueil des UD, des signes d'épuisement, de sentiment de dégradation de la qualité du service rendu et des conditions de travail, pour les raisons suivantes :

- Une augmentation des cadences avec au moins un quart ou un tiers des appels en situation de tension,
- Une difficulté pour faire face aux demandes qui s'accroît.

Une demande d'enquête des médecins du travail sur l'état de santé des agent.es renseignement n'a pas été acceptée par la DIRECCTE Bourgogne Franche-Comté. Seule une proposition de visite sur volontariat a été décidée.

4) La capacité des agent.es à faire face : le point de rupture est proche

Pour la DIRECCTE Bourgogne Franche-Comté, depuis la mise en place du numéro unique, il y a eu trois inscriptions d'agent.es des renseignements dans le registre danger grave et imminent et dans le registre actes d'incivilité. Les tensions entre services augmentent en raison des problèmes d'appels mal orientés, le standard de l'UD 90 n'a plus que... deux appels par jour à traiter, le standard de l'UD 70 n'a plus que des appels d'utilisateurs en colère qui ne peuvent pas joindre le numéro unique..... Le compte rendu de la réunion régionale des services renseignements du 11/12/2017 parle « *d'épuisement mental sur qualité du travail* ».

Page 55 du rapport d'expertise : « *D'ici 2022, 47% des agents des SR sont susceptibles de partir à la retraite (...) si les effectifs des services devaient baisser à la vitesse des départs en retraite, c'est la capacité des SR à réaliser le service qui serait menacée, et à très court terme.* »

Lors de la réunion du CHSCTR Bourgogne Franche-Comté du 25 janvier 2018, lors des débats relatifs à la mise en place du numéro unique, parmi les mesures de prévention demandées par les membres élu.es auprès du DIRECCTE, il y avait la demande de s'engager à maintenir les effectifs existants de renseignement durant les trois prochaines années.

Le DIRECCTE a refusé de s'engager sur ce point.

CONCLUSION :

Les mesures consistant en de simples aménagements des postes de travail des services de renseignements, conduites au niveau national et/ou local, ne suffiront manifestement pas à protéger la santé des agent.es impacté.es par la mise en place de ce numéro unique.

L'état des lieux ne doit pas non plus servir de prétexte à un éventuel projet de sous-traitance au secteur privé d'un renseignement en droit du travail à l'utilisateur qui ne peut être standardisé (ex : code du travail numérique) parce que ce renseignement doit toujours être adapté à chaque situation, chaque cas particulier (et c'est ce savoir-faire qu'il faut préserver). C'est d'autant plus vrai que la prééminence progressive des accords d'entreprise sur les autres règles de droit va aussi progressivement impacter non seulement la nature même des besoins des utilisateurs en renseignement en droit du travail mais aussi par effet domino, les informations et formations nécessaires aux agent.es pour y faire face.

Seul un engagement politique à moyen terme sur l'organisation du travail, le recrutement et la formation, en associant, à toutes les étapes, tous les agent.es concerné.es et les instances, pourra déboucher sur un service public de qualité ne dégradant pas les conditions de travail des agent.es.

Nous avons également souligné les dysfonctionnements techniques, concernant les autocoms et l'accessibilité à internet.

La DSI, présente à la réunion, y a apporté les réponses suivantes :

- Dans beaucoup de départements, les autocoms sont très anciens, ce qui explique les dysfonctionnements. Mais l'évolution des autocoms est à la main des DIRECCTE et ne dépend pas du niveau national. Néanmoins, la vétusté des autocoms serait sans lien avec le numéro unique, l'intervention se situant en amont.
- S'agissant de l'accessibilité à internet, le problème est connu par la DSI et provient de la priorité donnée aux communications téléphoniques. Il s'agit cependant d'une question interministérielle... *bref, pas de solutions pour le moment...*

Sur le projet d'instruction nationale relative aux services de renseignements :

La DGT, représentée par Mme LAVAURE, a déclaré qu'elle souhaitait prendre le temps pour être à l'écoute des différentes remontées (rapport ISST, séminaires des Services de Renseignements, rapport expertise) et les prendre en compte.

Notons cependant qu'il est apparu, lors de la réunion, que le nouveau projet d'instruction était déjà ficelé avant même la fin de la discussion en CHSCTM - Il vient d'ailleurs de nous être transmis en vue d'une consultation lors de la réunion du CHSCTM du 23 mars prochain.

Selon la DGT, cette instruction nationale a pour finalité d'assurer le maintien des services de renseignements et de garantir l'accès au droit aux usagers, en impulsant une politique de pilotage et d'animation régionale, sans pour autant instaurer de cadre d'organisation unique.

Une démarche de projet régional, avec l'établissement d'une note d'organisation régionale, sera mise en place, après la publication de l'instruction.

Nous avons rappelé que les CHSCT Régionaux devront être en tout état de cause consultés sur ces projets importants, ainsi que sur les expérimentations mises en place.

La DRH a confirmé que cela devait être le cas.

Selon les informations communiquées par la DGT, le nouveau projet d'instruction devrait contenir les points et évolutions suivants :

→ Une meilleure distinction serait opérée entre ce qui relève du service des renseignements et du service d'accès au droit territorial.

→ De nouvelles expérimentations seraient déployées dans deux régions (Bretagne et Hauts-de-France) avant toute généralisation du numéro unique : une mise en production serait effectuée, sans communication aux usagers du numéro, avec la mise en place d'une information claire sur les fonctions des services renseignements. Un bilan serait réalisé à trois mois.

→ Les modalités de réception du public ne seraient pas uniformisées au niveau national, mais adaptées aux situations locales.

Néanmoins, sans souscrire à une logique du « tout rendez-vous », on s'orienterait vers un développement de la réception du public sur rendez-vous d'une durée de 30 minutes, et de la pratique des questions/réponses.

Une réflexion nationale est également en cours avec la MAESIC en vue du déploiement d'un système de questionnaire en ligne.

→ Des animateurs régionaux des services de renseignements seraient mis en place, ainsi que des formations (accueils des usagers en souffrance, parcours formation des SA, ...).

En revanche, **sur la problématique des effectifs au sein des services de renseignements** - qui est pourtant un des points central (d'ici 2022, ce sont 47% des agent.es des services de renseignements qui sont susceptibles de partir à la retraite, soit 289 agent.es dont 240 contrôleur.ses), **la DGT s'est contentée d'indiquer qu'un travail de GPEC doit être mené, sans apporter aucune autre précision, ni présenté aucun plan de recrutement comme le préconise pourtant l'expertise afin de garantir la pérennité des services.**

Concernant les autres situations de risques relevées par l'expertise, ni la DRH, ni la DGT n'ont été en mesure de présenter le plan de prévention visant à faire cesser ces risques.

A l'issue des débats, nous avons donc adopté, à l'unanimité des syndicats présents, la motion suivante :

A l'issue de la présentation du rapport d'expertise SECAFI sur les services de renseignements qui confirme de nombreux facteurs de risques actuels et à venir, avec le départ prévisible de 47% des agents d'ici 2022, les représentants du personnel constatent que la DRH ne présente au CHSCTM de ce jour aucune mesure de prévention. Nous exigeons, la présentation au CHSCT M pour consultation dans le délai de deux mois des mesures nationales de prévention comprenant notamment les engagements relatifs aux effectifs. En outre, nous prenons bonne note du fait que le projet d'instruction sera modifié et qu'elle sera prochainement soumise à l'instance pour consultation.

Vote : Pour : SNTEFP-CGT (2), FSU-SNUTEFE (1), SUD Travail (1), UNSA (1) – Contre : 0 - Abstention : 0

Sur la prestation UGAP de soutien aux DIRECCTES

Le projet soumis au CHSCTM consistait à assurer un accompagnement, par un prestataire extérieur, des DIRECCTES, dans leur démarche d'élaboration de leur document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER) et du programme annuel de prévention de ces risques (*qui sont, rappelons-le, des obligations réglementaires, loin d'être nouvelles !*).

Le cabinet SECAFI a été pré-retenu pour assurer cette prestation et a transmis une note sur un projet de prestation en deux phases.

Notre syndicat a indiqué que le recours à une telle prestation payante n'est certainement pas une priorité en termes de prévention des risques ; qu'il serait sûrement plus pertinent d'utiliser le budget défini pour cette prestation, au renforcement et à la formation du réseau des conseiller.es et assistant.es de prévention, afin qu'ils puissent jouer leur rôle d'appui et de conseil.

En outre, pour nous, le DUER doit être élaboré à partir de l'observation des situations de travail réelles. Les visites et inspections périodiques par les CHSCTR/CHSCT spéciaux sont un bon levier pour y procéder.

Le Président du CHSCTM a pris note des observations des syndicats, globalement non favorables à cette prestation, et a indiqué qu'une nouvelle réflexion sur l'opportunité de cette prestation, et ses éventuelles modalités de mise en œuvre, serait menée.

Sur le guide d'appui sur les situations individuelles nécessitant un accompagnement

Sur ce projet de guide, nous avons fait part de nos différents points de désaccord et/ou demandes de précisions/modifications sur certains points, par exemple :

- Sur la conception du management développée dans le guide, à travers les entretiens professionnels,
- Sur les définitions données des niveaux de prévention secondaire et tertiaire,
- Sur l'existence d'un pôle coaching,
- Sur la procédure applicable pour l'exercice du droit de retrait,
- Sur les modalités d'organisation des entretiens de retour après un arrêt prolongé,
-

La DRH a indiqué prendre en compte nos observations.

Points divers

Ni la situation dans la DIRECCTE Grand Est (notamment dans l'UD De la Marne), ni les désaccords sérieux persistants nés des refus d'expertise opposés au CHSCT de la DIECCTE de Guyane et au CHSCT de l'UD du Val d'Oise, n'ont pu être abordés et discutés lors de la réunion.


En revanche, nous avons acté, par le vote de la motion reproduite ci-dessous, **le désaccord sérieux et persistant, né du refus de donner suite à l'expertise demandée par le CHSCTM le 6 juillet 2017, sur l'exposition passive (bâimentaire) des agent.es à l'amiante.**

Les représentant.es du personnel au CHSCTM prennent acte du refus de l'administration de donner une suite favorable à la demande d'expertise sur l'amiante votée le 6 juillet 2017. Conformément à l'article 55 du décret 82-453 modifié, nous exigeons que la DRH fasse connaître par écrit sa motivation. Sans attendre, nous constatons l'existence d'un désaccord sérieux et persistant pour lequel nous saisissons les ISST.

Par ailleurs, nous exigeons de la DRH qu'elle :

- Procède au recensement de l'ensemble des documents existants (DTA, DAT, fiches d'exposition passive....) pour l'ensemble des locaux de travail occupés par des agent.es du programme 155 et porte un regard qualitative sur les documents après visite d'une partie des locaux de travail concernés en lien avec les membres du CHSCTM et des CHSCTR concernés,
- Procède à une analyse qualitative de la gestion du risque amiante pour les sites concernés avec un focus spécifique pour les bâtiments partagés :

- Existence ou non et qualité des plans de prévention inter administration ou administration – occupant privé en mode hors travaux,
- Gestion des interventions sur des matériaux, des équipements, des matériels ou des articles susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante (PDP, mode opératoire, formation...),
- Gestion des activités de retrait ou d'encapsulation d'amiante,
- Propose pour chacun des bâtiments concernés des mesures pratiques de prévention du risque d'exposition passive en regard de la réglementation et de la brochure DRH.
Vote : Pour : SNTEFP-CGT (2), FSU-SNUTEFE (1), SUD Travail (1), UNSA (1) – Contre : 0 - Abstention : 0

 Compte tenu de ce refus, et sans attendre les suites qui y seront données, nous invitons les membres de tous les CHSCT Régionaux et spéciaux, dans le cadre de leur instance respective, à exiger des Président.es de CHSCT qu'ils se saisissent de cette problématique de l'exposition passive à l'amiante et de :

- Procéder au recensement de l'ensemble des documents existants (DTA, DAT, fiches d'exposition passive, ...),
- Procéder à une analyse de la gestion du risque amiante pour le(s) site(s) concerné(s) avec un focus spécifique pour les bâtiments partagés :
- Proposer des mesures correctives de prévention du risque d'exposition passive en regard de la réglementation.

Vos représentant-es CGT au CHSCT-M :

Gérald LE CORRE, Julie COURT et Rémy BELLOIS