

# Maux *en* mots

EPUISEMENT, VIOLENCE AU TRAVAIL, PERTE DE SENS...



*PAS DE MAUX  
SANS MOTS !*



- A propos de la violence au travail au CG 42
- Retour sur les CTP de l'année 2012
- Une équipe de remplacement à la DVS ?

[Http://sudct42.blog4ever.com](http://sudct42.blog4ever.com)

Solidaires  
**Sud**

Collectivités territoriales 42

# Sommaire

# Edito

## CONDITIONS DE TRAVAIL p. 3

- A propos de la violence au travail au CG 42

## DOSSIER p. 4

- Retour sur les Comités Techniques paritaires de l'année 2012

## VIE DES SERVICES p. 6

- Une équipe de TS de renfort et de remplacement à la DVS ?

## CHEZ LES AUTRES p. 8

- Le Benchmark nuit gravement à la santé



3, rue Charles de Gaulle  
(au fond de la cour)  
42000 Saint-Etienne  
Tél : 04 77 49 90 86  
[syndicat.sud@cg42.fr](mailto:syndicat.sud@cg42.fr)

### J'adhère à SUD CT 42

Nom ..... Prénom : .....

Adresse personnelle : .....

Téléphone personnel facultatif) : .....

E-mail : .....

Adresse professionnelle : .....

Téléphone de service : .....

E-mail professionnel : .....

Statut : droit public

Titulaire                      Grade .....  
ou stagiaire                      catégorie  A  B  C

Non titulaire (contractuel)

Durée du contrat .....

Emploi occupé : .....

Statut : droit privé

CDI                       CDD                       CES  
 CEC                       Emploi jeune

Assistant maternel     Assistant Familial

Indice majoré : .....

salaire net mensuel : .....

Cotisation (0.50% du salaire net) : .....

Employeur : .....

Date :                      Signature :

## Pas de Maux sans mots !

Vous allez peut-être trouver que Maux en Mots ressemble beaucoup à son grand frère : comme le Mot à Mot, il s'adresse aux agents du Conseil général, il est gratuit, il parle de notre institution avec des articles et des photos. Il y a même de la couleur<sup>1</sup> !

Ceci dit, vous allez aussi trouver quelques différences, parce qu'à SUD nous ne croyons pas que tout soit rose dans la collectivité : décisions prises contre les usagers et les agents, gaspillages, abus de pouvoir, management méprisant et cynique, souffrance au travail...

Vous vous êtes souvent dit que quelque chose clochait, mais sans oser en parler. A SUD, nous croyons qu'il vaut mieux dire que se taire.

<sup>1</sup> En PDF sur [Sudct42.blog4ever.com](http://Sudct42.blog4ever.com)

« *Le courage, c'est de chercher la vérité et de la dire* »



Le buste de Jaurès et l'Hôtel du département

# A propos de la violence au travail

## au CG 42

Le Conseil général de la Loire reconnaît officiellement la violence au travail subie par ses agents... Mais seulement quand il s'agit d'agressions commises par les usagers. Pour ce qui est de la violence interne, on repassera.

Le « Protocole relatif à un cas d'agression » remis à jour en 2009 (consultable sur le site de la DRH) considère comme une agression « toute attaque portant atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'un membre du personnel investi d'une mission de service public », le devoir de la collectivité étant « d'apporter son soutien rapide à l'agent agressé ». Ce document, plus connu sous le nom de « protocole-agression », décrit la procédure à suivre et le rôle de chaque niveau de la collectivité, du chef de service au directeur général en passant par la DRH.

Ne s'accompagnant pas d'un vrai programme de prévention, il ne faut pas croire qu'il protège réellement les agents en contact avec les usagers, notamment ceux en souffrance sociale, des brutalités, des injures et des menaces. Tout au plus permet-il une réaction une fois le fait accompli.

Il a au moins le mérite d'exister alors qu'absolument rien n'a été prévu en matière de prévention et de traitement des violences internes, c'est-à-dire de tous les agissements hostiles au sein de la collectivité elle-même. Pourtant, le document indique « qu'il est rappelé à l'encadrement que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs placés sous sa responsabilité. »

Doit-on croire que la violence n'existe pas au Conseil général ? Propos désobligeants, brimades, insinuations, critiques injustifiées, menaces exprimées directement ou à mots couverts, ordres inutiles ou humiliants, mises à l'écart... Pas de ça chez nous ?

Mais pour commencer, il faudrait déjà admettre que l'agresseur n'est pas toujours l'usager, le « client » face auquel toute l'institution peut faire corps et se défendre, mais que le ver est aussi dans le fruit : comportements despotiques et directifs à outrance, carriérisme conduisant à vouloir faire place nette, ou tout simplement encadrement en difficulté qui « met la pression ». Pas de ça chez nous ?

La violence au travail ne se résume d'ailleurs pas à des comportements individuels. C'est toute l'institution qui est en cause : désorganisée, elle laisse faire, mais elle peut aussi créer volontairement des rapports inéquitables et violents. Ce n'est plus alors un mal individuel ou épisodique, mais un problème structurel qui relève d'une stratégie. Pas de ça chez nous ?

Le Conseil général doit cesser de considérer ses agents comme des mineurs, ou quand ils osent s'exprimer

comme des coupables. Il doit arrêter de nier les problèmes, arrêter de ne les traiter qu'après pourrissement, lorsque le mal est fait, avec des solutions toujours bancales et généralement au détriment des victimes.

Le Conseil général doit accepter que ses agents aient le droit d'être accompagnés et défendus par la personne de leur choix. Le Conseil général doit traiter ses agents de façon équitable, les protéger si besoin ou les sanctionner si nécessaire, quelle que soit leur grade et leur place dans la hiérarchie. Le Conseil général doit considérer tous ses agents comme des travailleurs dignes de considération.

Nous en reparlerons ! Quoi qu'il en soit, ne restez pas seuls et sachez que les militants de SUD sont toujours à votre écoute, qu'ils sont là pour vous conseiller, vous accompagner et vous aider dans vos démarches. ■



# Retour sur les Comités Techniques Paritaires de l'année 2012

**Vous n'avez pas eu le courage de lire les procès-verbaux des CTP de l'année 2012 (3 réunions, 110 pages au total) ? Ce n'est pas grave, voici un résumé avec quelques explications de texte.**

## Règles appliquées aux agents : flou et arbitraire

A plusieurs reprises, les représentants du personnel élus de SUD sont intervenus sur les critères appliqués en termes de mobilité et d'avancement : « Vous annoncez l'obligation de mobilité lorsque l'on change de catégorie ou pour certains métiers. Et nous nous apercevons que, dans les services, tous ces grands principes ne sont pas nécessairement suivis, qu'ils sont parfois déviés de la décision première que vous avez prise, c'est-à-dire que certains chefs de service disent que les rédacteurs chefs doivent être mobiles mais pas les rédacteurs, et le chef de service d'à-côté dira l'inverse. Donc tout est interprété » (CTP de mars). « Nous constatons donc que la mobilité obligatoire pour certains postes peut devenir complètement subsidiaire pour d'autres. Ainsi, sur l'ensemble des services, la question de la mobilité est fonction de la personne, si on veut la garder ou pas » (CTP de juin).

Cette question concernant la mobilité se double d'une autre, concernant l'avancement : « nous vous demandons depuis longtemps de nous communiquer des critères objectifs qui vous permettent de proposer des agents en catégorie A et pas d'autres. Que dire des agents en catégorie B qui sont sur des postes de catégorie A par exemple et qui pour autant ne sont pas nommés en A, alors qu'ils y sont

depuis 10, 12 ou 15 ans ? Sur quoi vous basez-vous pour transformer des postes et pour nommer des agents en catégorie A ? » (CTP de mars).

Pas de réponse, en dehors de l'invocation des cas particuliers. Sur les questions de mobilité liée à l'avancement et sur les critères d'avancement, notre collectivité se retranche derrière son pouvoir discrétionnaire pour refuser de communiquer les règles qu'elle applique.

Ce sujet trouve un écho avec celui de l'évaluation professionnelle. Lors du CTP de novembre, le président se félicite que le nombre de recours ait fortement diminué : 14 recours hiérarchique pour les évaluations réalisées en 2011 contre 21 en 2010 ; 30 recours devant la CAP en 2011 contre 46 en 2010. Il en déduit « qu'il y a eu une nette amélioration dans la communication et les relations entre le collaborateur et son supérieur hiérarchique, aussi bien en ce qui concerne les agents que les chefs de service. » Il a oublié de préciser qu'aucun recours n'avait abouti, ni même été examiné. La « communication » est donc assez limpide : la collectivité ne revient pas sur ses décisions, donc pas besoin de faire appel. On avait bien compris...

La considération envers les agents n'est de toute façon pas fameuse, comme en témoignent les débats

autour des nouvelles règles appliquées aux remboursements des frais de repas :

Il faudra désormais produire des justificatifs pour empêcher des « abus manifestes », selon les termes du président (CTP de juin). Réaction d'un des représentants de SUD : « Vous laissez supposer que l'agent lambda triche au niveau de ses frais de déplacement pour se faire un peu d'argent. C'est ainsi que cela a été compris par les agents. (...) Ce qui me choque, c'est que vous ne fassiez pas confiance à l'encadrement intermédiaire et que vous laissiez supposer que les agents ne sont pas honnêtes. » Il s'ensuit un échange assez vif... Plus loin, le DGS essaie de rattraper le coup : « en aucun cas, il ne s'agit d'une suspicion de triche généralisée de la part des agents ; en aucun cas, il ne s'agit d'une non-confiance envers l'encadrement. »

## Organisation des services : moins on en dit...

Les questions d'organisation occupent la majeure partie des CTP. Au cours de l'année 2012, il n'y a pas eu une direction qui ne soit pas concernée par des changements d'organigramme, à un niveau ou à un autre. La lecture des ordres du jour donne la mesure de ce tourbillon.

Lors du CTP de mars, la représentante de SUD s'interroge sur des

modifications organisationnelles qui « proviennent souvent de changements événementiels, comme le départ ou l'absence d'un agent, ou la transformation d'un poste. Elles ne semblent donc pas être liées à un objectif de restructuration cohérente ni à l'évolution des missions inscrite dans une logique d'amélioration du travail. Ces modifications sont réalisées au coup par coup (...) Cela a beaucoup de conséquences, notamment une charge de travail de plus en plus importante portée par les agents et sans tenir compte de la qualité du travail qu'ils fournissent. » Dans un tel cadre, les agents « se ressentent comme des objets que l'on déplace au gré d'initiatives individuelles non inscrites dans un contexte et une logique globale. Enfin, ces modifications ne prennent pas en compte la question du sens du travail. »

Conséquence des changements organisationnels : les déménagements, dont plusieurs « ont posé énormément de problèmes, tant sur un plan pratico-pratique et matériel que sur un plan financier. C'est probablement pour cette raison que nous sommes très prudents par rapport à ces déménagements et peut-être est-ce également pour cette raison que l'on ne nous demande notre avis que sur le principe. »

Effectivement, le président a systématiquement refusé de répondre aux questions d'occupation des locaux, estimant qu'il n'appartenait pas au CTP de se prononcer sur les aspects pratiques des questions d'organisation. L'organisation est donc déconnectée de ses conséquences concrètes, ce qui aboutit parfois à des propos qui frisent le surréalisme (voir encadré ci-contre)

Dans la même logique, la collectivité refuse de transmettre des organigrammes nominatifs aux représentants du personnel. Comme l'indique le président lors du CTP de juin : « lorsque le CTP est amené à se

prononcer sur des modifications organisationnelles, comme c'est le cas aujourd'hui, nous parlons des postes et pas des agents. Je suis donc opposé au fait qu'on vous donne le nom des agents. »

La position de SUD lors du CTP de novembre apparaît ici frappée au coin du bon sens : « En tant que représentants du personnel, il est

important que nous ayons les organigrammes avec les numéros de poste et les noms en face. Par contre, nous pourrions éventuellement nous mettre d'accord sur le fait que les noms n'apparaissent pas dans le procès-verbal du CTP. »

Peine perdue : le DRH relaie la position du président en affirmant qu'« un rapport de CTP qui

## Combien peut-on faire rentrer d'agents au 101, cours Fauriel ?



Pendant le CTP de juin, le débat se porte sur le regroupement de tous les services de la DIE au 101, cours Fauriel à Saint-Etienne. En réponse à notre représentante qui l'interpelle sur le manque de surface des locaux, le président déclare : « il faut savoir que dans les collectivités, la superficie disponible par agent est le double de celle des agents de l'Etat ». Cela figure dans un rapport gouvernemental sorti dernièrement, affirme-t-il.

Nous avons cherché ce rapport, sans succès. Par contre, nous avons retrouvé une déclaration d'Eric Woerth datant du 14 avril 2009 (il était ministre du budget) qui disait ceci : « à la fin du quinquennat, nous voulons parvenir à un ratio moyen de 12 mètres carrés par fonctionnaire, contre 15 mètres carrés dans les administrations centrales et 18 mètres carrés en province ».

Un rapide calcul : 18 m<sup>2</sup> pour un fonctionnaire d'Etat en province, soit au moins 13 m<sup>2</sup> de bureau, multiplié par 2 = 26 m<sup>2</sup> ! Que les agents du CG qui disposent d'une telle surface de bureau lèvent le doigt (il y en a !). En tout cas, ce ne sont pas les agents

de la DIE, comme nous l'apprenons un peu plus tard par le directeur du patrimoine : « 58 personnes vont être installées, la surface SHON<sup>(1)</sup> de ces locaux avoisine les 800m<sup>2</sup>. Si vous divisez 800 par 60, vous trouvez environ 13 m<sup>2</sup> de SHON par agent. Cela correspond à une petite dizaine de mètres carrés de surface utile par agent. »

C'est-à-dire que certains seront plus près des 8 m<sup>2</sup>, voire moins... A quatre référents de parcours d'insertion par bureau, on parierait qu'on se rapproche des 6, 5 voire 4 m<sup>2</sup>.

Or, selon la norme AFNOR relative à la conception ergonomique des espaces de travail en bureau, la « surface minimale recommandée est de 10 m<sup>2</sup> par personne, que le bureau soit individuel ou collectif », mais il faut prévoir « au moins 15 m<sup>2</sup> par personne si l'activité principale des occupants d'un bureau collectif est fondée sur des communications verbales, pour limiter les interférences entre locuteurs ». Et c'est justement le cas pour des professionnels qui s'occupent de suivi social et d'insertion.

On plaint franchement les agents de l'Etat qui se retrouveraient avec la moitié de ce qui a été prévu pour les agents de la DIE. Mais peut-être le président a-t-il fait une confusion avec le dernier rapport du contrôleur général des prisons ?

*(1) Surface Hors Œuvre Nette, ou surface habitable.*

ferait apparaître des noms serait visiblement frappé d'illégalité pour vice de forme, puisqu'il ne doit pas y avoir de caractère nominatif dans des documents soumis à l'examen du CTP. » Secret défense ?

Le CTP continuera donc d'examiner des schémas organisationnels avec des numéros à la place des noms. Au mieux ce sont des secrets de polichinelle quand les représentants du personnel connaissent les services, au pire des opérations de camouflage.

## Des représentants du personnel à reconsidérer

A travers les organigrammes, ce qui est en cause, comme le rappelle un de nos représentants lors du CTP de novembre, « c'est encore une fois la question de la considération que vous portez à notre rôle, notre mission ». Le même jour, tous les représentants du personnel ont quitté la séance en raison du refus, ou de l'incapacité, de l'administration de leur communiquer des informations suffisante sur un point qui leur était soumis.

La question d'Intranet situe bien la façon dont sont traités les représentants du personnel :

Une nouvelle charte informatique a été soumise au CTP lors de la séance de mars. Or, cette charte contient un article restreignant l'usage d'Intranet par les syndicats, qui n'a fait l'objet d'aucune concertation préalable. La réaction de SUD a été claire : « Ce qui est décrit dans cette charte, ce ne sont pas des propositions mais des injonctions données aux organisations syndicales (...) Il semble s'agir d'amener les organisations syndicales à fonctionner comme l'administration, alors qu'elles ont un fonctionnement propre (...) Votre positionnement vis-à-vis de nos organisations et des représentants du personnel en dit long sur la considération que vous leur portez. L'activité syndicale est régie par des textes et, à ce titre, vous devez nous considérer comme des partenaires de négociation et de collaboration nécessaires à la vie de la collectivité. » Il s'ensuit un long argumentaire du DRH, qui consiste entre autres à

justifier la restriction de l'usage d'Intranet par la nécessité de protéger les agents contre des informations qu'ils ne voudraient pas recevoir ou qui seraient « erronées », voire, selon le mot du président « tendancieuses ».

Réponse de SUD : « Je continue à affirmer que vous souhaitez encadrer nos activités syndicales car, lorsque nous envoyons un mail qui ne va pas dans votre sens, cela vous pose problème parce que vous êtes interpellés par les agents. Mais il relève aussi de nos fonctions de permettre aux agents d'avoir des avis différents pour se faire leur propre opinion. »

Voici donc une année dans le fonctionnement du CTP : des représentants du personnel qui essaient de faire leur travail, en butte à la rétention d'information et à la désinvolture d'une hiérarchie qui cultive l'arbitraire et l'à-peu-près. ■

*(1) La collectivité a finalement opéré un virage à 180° après intervention des syndicats auprès de la CADA.*

## VIE DES SERVICES

# Une équipe de TS de renfort et de remplacement à la DVS ?

**Le Conseil général s'est enfin décidé à résoudre le problème des remplacements à la DVS, tout ça en résorbant l'emploi précaire ! On a cru au miracle, mais seulement le temps de lire jusqu'au bout...**

**E**n recevant le menu de la commission technique paritaire du 22 février 2013, chacun a pu découvrir le projet de création d'une « équipe de travailleurs

sociaux polyvalents dans tous les domaines (service social départemental, insertion, aide sociale à l'enfance, maison Loire autonomie) ainsi que des postes d'infirmières

puéricultrices », afin d'« intervenir sur des missions de renfort, de remplacement maladie (hors congés longue maladie), de congés maternité ». Les buts qui animent ce

projet sont remarquables : « répondre aux recommandations de la loi du 12 mars 2012 dite loi Sauvadet qui préconisent de transformer des postes de remplaçants en emplois permanents pour offrir davantage de débouchés aux non titulaires éligibles aux sélections », nous dit le rapport, tout en « optimisant la gestion des ressources humaines affectées à la DVS ».

A priori, on ne pouvait être que d'accord : non seulement le CG ne se contente pas d'appliquer les dispositions obligatoires de la loi Sauvadet, mais il s'empresse de suivre ses recommandations.

Quand en plus on apprend que la DVS va « optimiser » la gestion de ses ressources humaines, on dit bravo ! Sauf que...

## Le compte n'y est pas

19 postes créés, dont 15 de travailleurs sociaux et 4 d'infirmière puéricultrice. Or, le bilan social 2011 indique que le nombre d'assistants sociaux-éducatifs précaires qui assurent des remplacements est de... 58 ! Et 6 IP ! On attend encore de connaître le raisonnement qui a permis de faire disparaître plus des deux tiers de l'effectif.

## Une organisation boiteuse

« Ces postes seraient rattachés hiérarchiquement à chaque directeur de territoire et opérationnellement aux directions concernées lors de leurs interventions. » En clair : les responsables de territoire seront juge et partie puisqu'ils auront la charge d'arbitrer les besoins entre leur propre service (le SSD) et ceux des autres (l'ASE, la DIE...). Comme nous dit le rapport, il faut « responsabiliser les cadres en priorisant les interventions » et « renforcer la transversalité entre services ».

Hormis que nous ne sommes pas ici au pays magique des Bisounours, mais

dans une organisation à flux tendus et en crise permanente par manque de moyens. Encore une fois, on va donc jouer les uns contre les autres et mettre tout le monde en difficulté. Pour quel bénéfice ?

## Vous avez dit polyvalence ?

Des « travailleurs sociaux polyvalents dans tous les domaines » seront recrutés. Après des années d'ultra-spécialisation des professionnels, du fait de réglementations et de pratiques de plus en plus pointues, alimentées par une organisation qui n'a cessé de se complexifier et de se cloisonner, voilà qu'on nous ressort le coup de la polyvalence du travailleur social.

La direction de la DVS, qui ose parler d'« optimisation des ressources humaines », devrait s'interroger sur les raisons de l'absence de mobilité des professionnels et de transversalité entre services, au sein d'une délégation de plus en plus labyrinthique et illisible au gré des réorganisations-désorganisations successives. Mais qu'elle ne croie pas qu'elle va régler le problème en lâchant une vingtaine de professionnels dans la nature !



## Et les autres ?

Quid des secrétaires ? Premières touchées par la précarité, premières à subir la pression du sous-effectif, premières au contact des usagers, elles sont les plus polyvalentes et les plus mobiles des agents de la DVS. Mais encore une fois les dernières prises en compte.

## On nous enfume...

Cette équipe de renforts n'est finalement qu'un gadget qui ne résoudra rien (ou presque) aux problèmes de remplacement. Par contre, elle sera sans doute utile pour différer les vrais besoins, faire poireauter les équipes qui croulent sous les besoins non satisfaits, et surtout éviter à la direction de faire face à la vraie question : pourquoi un tel absentéisme chez les agents de la DVS ?...

Nous les laissons y réfléchir. Sans attendre leur réponse, nous nous opposerons fermement à ce projet. ■



*Promiscuité,  
absence de confidentialité,  
bousculades,  
crises de nerfs...*

Les élus de SUD au Comité d'Hygiène et de Sécurité veulent reparler des conditions « anxiogènes » d'accueil du public au **31-33, rue Raffin à Roanne**

Vous êtes :

- Agent d'accueil
- SMS
- Travailleur social
- Assistant familial
- Agent de la DDEAT ou du Cabinet
- Et même usager !

[Transmettez-nous vos témoignages](#)

**Y compris de façon anonyme.**

04 77 49 90 86 [syndicat.sud@cg42.fr](mailto:syndicat.sud@cg42.fr)

# Le **Benchmark** nuit gravement à la santé

Selon Florence Parisot, « **Benchmarker c'est la santé** »<sup>1</sup>.  
La justice pense justement le contraire.

**F**in 2007, la Caisse d'Épargne a mis en place un système qu'elle appelle « benchmark » et qui consiste en une évaluation permanente des salariés les uns par rapport aux autres au sein de chaque agence, et aussi des agences entre elles. Selon la direction, cette organisation permet « d'identifier les processus les plus efficaces et professionnels pour aider l'organisation à atteindre ses objectifs ». C'est ce qu'elle a déclaré au tribunal de grande instance de Lyon après que le syndicat SUD du groupe BPCE ait porté l'affaire en justice.

Le 4 septembre 2012, le tribunal a donné raison à SUD BPCE et a fait interdire l'organisation du travail fondée sur le benchmark.

Les motivations du TGI de Lyon sont explicites : « Atteinte à la dignité, culpabilisation permanente, incitation pernicieuse à passer outre la réglementation, multiplication des

troubles physiques et mentaux... » ont été autant d'éléments retenus pour considérer cette organisation du travail nuisible à la santé des salariés.

Le TGI n'a pas manqué de relever l'absurdité d'un système dans lequel le « seul objectif qui existe est de faire mieux que les autres ». Cette organisation est également préjudiciable aux clients car « outre le stress qu'un tel système provoque, il entraîne des pratiques abusives faisant passer la performance avant la satisfaction de la clientèle »

De quoi faire réfléchir toutes les institutions du secteur tertiaire, privées mais aussi publiques, qui seraient tentées de pratiquer ce genre de méthode... ■

<sup>1</sup> Convention Nationale du MEDEF le 8 février 2008

## A la cantine



*Alors, t'es passée en IP 4 cette année ?*

*Ben non, toujours pas.*

*Ah bon ? Mais je croyais que dans ton service c'était chacun son tour...*

*Oui, mais ça marche pas pour les temps partiels.*

*Ah d'accord, c'est comme pour les contractuels alors.*

*Et toi ?*

*Ben moi c'est pareil : chez nous, IP 4 c'est que pour les cadres.*

*Pfff... On reste motivées quand même, hein...*

**Dans le prochain Maux en Mots : la DRH, les collègues, les assistants familiaux, la réorganisation des services...**

### Franchement...

