

Sud TRAVAIL
AFFAIRES
SOCIALES

12, bd de Bonne Nouvelle 75010 PARIS
tel : 01 44 79 31 65, 69 Fax : 01 44 79 31 72
internet : www.sud-travail-affaires-asociales.org
syndicat.sud1@sud.travail.gouv.fr

Février 2012

Tout va Mieux!

N° 58

POUR NE PLUS MOURIR DU TRAVAIL, ENTRONS EN RESISTANCE !



Le suicide de notre collègue et camarade Romain Lecoustre, le 18 janvier 2012, doit provoquer une prise de conscience urgente sur les conditions de travail au Ministère. Ce suicide fait suite à une première tentative de Romain de mettre fin à ses jours au mois de juillet 2011, alors que dès 2010 le médecin de prévention du Pas-de-Calais avait alerté sur les conditions de travail et un niveau de « risque psycho-social » particulièrement élevé dans ce département.

Charge de travail, non reconnaissance du travail fait, agissements de la hiérarchie locale se combinent à la politique mortifère du gouvernement pour abandonner les agents à leur sort. Il n'y a aujourd'hui aucun doute sur la nature professionnelle des causes de ce suicide, même si l'administration continue de nier ou de tergiverser. Combien de suicides en plus faudra-t-il pour lui ouvrir les yeux ?

La destruction du service public par la Révision générale des politiques publiques (RGPP), le non-remplacement d'un fonctionnaire sur deux et les manques criants d'effectifs ne sont plus supportables et plongent les agents du Ministère du travail et de l'emploi dans une souffrance pouvant mener à des actes irréparables.

Le suicide de Romain fait également suite à celui de Luc Béal-Rainaldy en mai 2011 et de plusieurs autres au sein des services. Depuis juin 2011, dans toutes les régions de France, des assemblées d'agents se sont réunies pour exprimer leurs doléances, leur mal-être au travail.

Vous trouverez dans ce numéro de **Tout Va Mieux!** des extraits de ces « cahiers de doléances » (consultables à cette adresse : <http://doleances.libremail.net>) qui expriment quelquefois aussi bien que de longs discours ce délitement du collectif, du sens donné au travail, des relations hiérarchiques délétères...

Il n'y a pas de recette managériale à la souffrance au travail, n'en déplaise aux énarques bouffis de certitudes piochées dans l'idéologie libérale. La seule solution viendra de nos victoires face aux politiques de privatisation des politiques publiques et de notre capacité à retrouver le chemin de la résistance collective dans les services. Pour cela, SUD Travail sera à vos côtés !

Cahiers de doléance : l'administration ne pourra pas dire qu'elle ne savait pas !

Que ressort-il des cahiers de doléances tenus pendant des assemblées générales du personnel depuis le mois de juin 2011 suite au suicide de Luc Béal-Rainaldy ?

Tout Va Mieux ! publie des extraits de ces cahiers.

« Dysfonctionnements des logiciels utilisés tels Chorus, Daccord, Cap Site... Les agents passent plus de temps à régler les « bugs informatiques » qu'à travailler sur l'outil. Les agents doivent s'adapter à l'outil de travail alors que c'est le travail qui doit s'adapter à l'homme. »

« On fait semblant de nous consulter, on nous demande un avis alors que la décision est déjà prise. »

« Les emails tuent le travail. On est sollicité trop fréquemment par email et on nous demande des réponses quasi immédiates. »

18 Je suis agent de catégorie C. Je suis mal payé, mal primé. J'ai eu un poste où j'avais droit à la prise d'initiatives, même à être l'interlocuteur officiel d'autres services de l'Etat. Les nouveaux modes de gestion issus de la RGPP ont fait de moi un agent de saisie, un agent d'exécution. Grâce à la RGPP on m'a rappelé mon statut et ma catégorie. Bien sur avant je ne gagnais pas plus mais j'avais cet espace me permettant d'être acteur dans mon poste. Maintenant je suis exécuteur mal payé, mal primé, déprimé.

n Je viens le matin, je pars le soir, je mange le midi (et pas tous les jours), je dis bonjour aux collègues et au revoir aussi mais parfois je prends bien soin de fermer ma porte car je ne veux voir personne. Ha, je travaille aussi mais mon travail m'ennuie car j'y suis seul ou du moins je m'y sens seul, sans appui autre que le maintenant traditionnel et incontournable « où en est on ? » que je traduis par « as-tu bientôt fini le dossier truc que je fasse remonter à l'échelon du dessus pour lui démontrer comment nous travaillons bien ». Et même le café a un goût amer.

« Il serait intéressant de démontrer qu'il n'y a aucun dialogue. On fait part des difficultés sur la réalité. Défaut de dialogue sur la façon de s'organiser de façon intelligente. Hiérarchie n'écoute pas et nous méprise. »

« Hiérarchie intermédiaire (RUT) : aucun dialogue. Ils restent dans une démarche du « chiffre ». »

« Une enquête harcèlement, ça vide complètement, mais ça ne correspond à rien pour la hiérarchie. »

« D'une manière générale, on est témoin de la dégradation des conditions de travail dans les entreprises. Sensé agir dans les boîtes sur ces

questions. Cela se passe chez nous et il ne se passe rien. »

« Ce qui m'énerve, c'est le fax qui ne marche pas, l'imprimante qui fonctionne plus, le fait qu'on ait pas encore de code du travail, de lamy cette année. Pour les conventions collectives on ne sait plus... J'ai autre chose à faire. Ça découle directement de la RGPP. On vit matériellement ces problèmes-là. »



Un climat délétère nuit gravement au bien être au travail

« pour tenir ce poste il suffit juste de savoir lire et écrire » Cela illustre bien le mépris qu'à un directeur du service des renseignements

Je ne sais pas combien de temps je vais tenir car toutes les nuits (même le week-end), je me réveille entre 3 et 4 heures et je ne peux plus me rendormir car le « travail » m'obsède.

Je supporte très mal le fait d'écouter des gens en souffrance alors que je vais mal aussi ...MAIS... cela ne se voit pas !

⑩ - Réduction des effectifs entraîne nécessairement une augmentation de la charge de travail.

- On nous fixe des objectifs totalement déconnectés des réalités sociales et du terrain.

On nous fait culpabiliser quand on n'atteint pas ces objectifs. Face à un métier déjà culpabilisant à cause de l'impossibilité de répondre à l'ensemble des demandes, on se sent lâché, avec le sentiment que le seul appui de la hiérarchie consiste à nous appuyer la tête sous l'eau.

Plus on en fait, plus il y en a à faire.

On culpabilise quand on ~~se~~ fait trop d'heures et qu'on est épuisé. On nous répond qu'on doit avoir

des problèmes d'organisation. On culpabilise aussi quand on essaie de limiter les heures et qu'on opère des choix dans les dossiers à traiter.

Et quand on regarde autour de nous, on voit les collègues aller mal, s'enfoncer. On est démunis face à ça, et on culpabilise, encore...

« Toujours une angoisse d'arriver le matin et d'ouvrir sa boîte mail. On ne travaille que dans l'urgence, n'y a plus de hiérarchisation, de priorité. Tout devient Urgent. Les réponses au mail sont des courriers et nécessitent du temps. On va zapper des choses. Il faut se demander le matin : c'est quoi mon urgence aujourd'hui ? »

« Je suis atterrée. Je suis arrivée en novembre, depuis janvier sous anti déresseurs. [...] ce site fait peur à plein de gens. »

« Ici on ne sait pas gérer les priorités. On a l'impression que tout le monde s'en fout. Il y a des groupes de travail pour tout mais rien n'avance. »

« Depuis de nombreux mois, je vis une situation de remise en cause systématique de mon activité avec en plus une suspicion également

permanente engendrant la nécessité de noter tous mes déplacements, actes ou traitement de dossiers. Les effets sur ma santé physique et mentale sont importants. »



Bonjour,

Je souhaiterais vous faire part des difficultés que je rencontre au travail.

Ainsi au feu et à mesure, je me suis rendu compte que mon IT vérifiait tout ce que je fais : ~~Ainsi~~ le courrier que je reçois est lu, le courrier que je rédige est lu, mes badges sont vérifiés etc...

Cet IT me communique pas avec moi, il se contente de me dire bonjour. Cependant cet IT interrompt les personnes avec qui je travaille pour savoir ce que je fais, où je suis etc...

Quand cet IT a quelque chose à me dire, soit je l'apprends par une autre personne, soit elle envoie un mail en exigeant bien que je fasse une réponse par mail (alors que son bureau est à côté du mien !)

Dans la peu de relation que j'ai avec cette personne, celle-ci essaye sans cesse de me dominer.

Cette situation est très difficile à gérer car je me sens oppressée et très stressée. Je ne sais plus ce que je dois faire.

Ma situation est bloquée et je ne peux ^{rien} espérer concernant : entretien individuel, part de prime etc...

C'est inadmissible, je suis très en colère !

Un ministère du travail schizophrène ?

Quand l'organisation du travail crée de la souffrance

Le ministère du travail est-il épargné par les RPS (risques psycho sociaux) ? Bien sûr que non ! D'ailleurs, il est un peu schizophrène dans le genre. D'un côté, la DGT pousse les agents de contrôle à intervenir sur le champ des risques psycho-sociaux (RPS) dans les entreprises (et notamment suite aux suicides à France Télécom), et lance ce thème comme priorité nationale de contrôle en 2012. De l'autre, elle met en place une politique du chiffre et d'objectifs qui détériore gravement les conditions de travail de ses agents. Un comble ! Et pourtant, ce n'est pas faute d'avoir dénoncée tract après tract cette politique. La liste commence à être longue.

RGPP : « La soi-disant « Modernisation » des services publics, c'est la casse du service public d'Etat ! »

La RGPP, c'est le grand chambardement dans l'organisation du service public d'état : l'organisation administrative va être bouleversée par des fusions, regroupements, suppressions de services... En désorganisant volontairement l'administration (certes pas parfaite), il crée artificiellement les conditions d'une dégradation programmée du service rendu aux usagers, le but de la manœuvre est aussi bien sûr de réduire le nombre de fonctionnaires pour cause de déficit budgétaire.

« RGPP 2, la suite : ou comment faire encore mieux et vite, pour dégraisser l'administration »

Après le 1^{er} acte, soit 186 ETP (équivalent temps plein) de moins à l'emploi (l'alternance, les demandeurs d'emploi, le chômage partiel, les travailleurs handicapés), annoncés et programmés, entre 2011 et 2013 (voir notre précédent tract), nos « chères têtes pensantes », poursuivent avec obstination, leur objectif de suppressions d'emploi.

Loi sur la mobilité : « Du droit à la mobilité à la mutation forcée, la précarité et le licenciement »

La loi relative à la mobilité, c'est aussi la généralisation de l'entretien professionnel, qui sort de sa période d'expérimentation pour remplacer officiellement la notation à partir de 2012.

L'unique logique de ce texte : élargir les possibilités de mobilité des fonctionnaires (ou plutôt des mutations forcées) pour servir aux fusions et restructurations à venir (RGPP 2, 3, 4...).

Avec l'entretien professionnel, « il s'agit aussi d'évoluer vers un management par objectifs dans un contexte de recherche de la performance ». L'individualisation de la relation de travail a déjà fait ses preuves dans le secteur privé en matière de souffrance psychologique. Il était donc temps d'étendre les mêmes méthodes aux fonctionnaires.



« Entretien professionnel : refusons l'individualisation des objectifs ! »

Ce processus d'évaluation individuelle, dans le contexte de LOLF, RGPP, BOP, d'actions dites « concertées » (avec qui !?), vise avant tout à faire rentrer les agents dans le rang, à encadrer l'exercice de leurs missions de service public en fonction de priorités politiques gouvernementales. Peu leur importe si elles sont en totale contradiction avec les réalités sociales. Lors du dernier CTPR, notre Directrice régionale nous a d'ailleurs dit que les agents de l'inspection devront apprendre à s'organiser pour moins répondre « à la demande individuelle » !

Alors que nos services sont en sous effectif croissant, par le manque de personnel de catégorie C notamment, et que l'Administration se refuse à nous doter des moyens nécessaires pour que les services fonctionnent correctement, il nous est demandé de faire plus avec moins d'agents ! C'est vrai, nos chefs sont bien loin des usagers et des pressions que les agents subissent au quotidien. Peu leur importe que le service rendu soit de moins bonne qualité.

A travers ces objectifs, résultats, indicateurs, assignés au niveau national, régional, départemental, par service et ensuite par agent, le processus d'évaluation individualisée a également pour but de renforcer la concurrence entre les

agents, et par ce biais, à affaiblir les collectifs de travail et toute capacité de résistance collective.

PFR (prime de fonction et de résultats : « Vous avez aimé les primes à la tête du client ? Vous adorerez la PFR ! »

La grande nouveauté de ce dispositif, c'est qu'entre agents du même corps, la rémunération va fortement différer en fonction du poste précisément occupé. Ce n'est pas seulement nouveau c'est scandaleux. Ca accroît

l'individualisation de la rémunération, ça remet en cause l'égalité salariale, ça affaiblit le rôle de la grille indiciaire.

La principale conséquence de cette nouvelle prime c'est une plus grande variabilité de la rémunération. Et les risques sont connus : concurrence accrue entre les agents, docilité face à la hiérarchie, désignation officielle des bas de gamme et des cadors.

LAMENTABLE...

...la réponse du DIRECCTE de Lorraine à notre demande de minute de silence pour honorer la mémoire de Romain à l'ouverture du CTR du 26 janvier 2012.

Comme si nous n'étions pas assez bouleversés, choqués et en colère après la nouvelle du suicide de Romain et la connaissance des causes professionnelles, il nous faut encore nous battre avec l'administration pour obtenir simplement un moment de recueillement. Jugez plutôt sa position :

« Bonjour,

Je prends acte de votre demande. Lors des décès précédent, notamment de Messieurs [...] et [...], il n'y a pas eu de minute de silence.

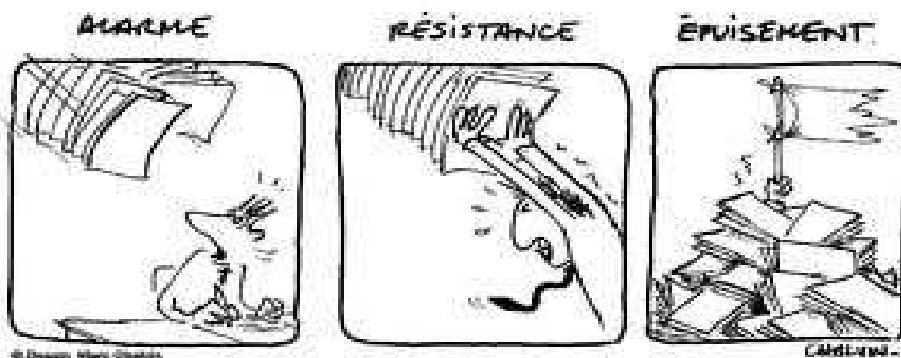
Toutefois, je ne suis pas opposé à laisser le temps à ceux qui le souhaitent de se recueillir avant le début de la réunion. En conséquence de quoi notre CTR débutera quelques minutes plus tard que l'horaire prévu. Bien à vous »

NOUS N'OUBLIERONS PAS !

L'intersyndicale CFDT-CGT-FO-SNUTEFE-SUD TAS-UNSA itefa a lu le texte suivant et a observé une minute de silence sous le regard médusé des représentants de l'administration, le Direccte ayant été pris par de plus impérieuses obligations :

« Nous avons pris connaissance de votre réponse à notre demande unanime d'organiser en début de réunion de CTR une minute de silence en mémoire de Romain LECOUSTRE. Nous sommes atterrés et profondément choqués de votre réponse que nous ne comprenons pas. Cela révèle votre manque d'humanité face à une tragédie qui affecte tous les agents. De plus, vous vous permettez d'instrumentaliser la disparition de nos collègues mosellans, ce qui est inacceptable. En tant que membre de notre collectif de travail, nous attendions de votre part, un soutien, un geste, une empathie que vous nous refusez. Dans ces conditions, il nous est humainement impossible de participer à cette réunion aujourd'hui. C'est pourquoi nous quitterons la séance après avoir respecté, nous, une minute de silence en mémoire de Romain. »

En unique réponse, il nous a été proposé de tenir un CHS extraordinaire sur les conditions de travail des agents...



Quand les évaluateurs s'auto-évaluent et s'auto-congratulent...



Au comité technique ministériel (CTM) de janvier, la Dagemo a présenté aux organisations syndicales un bilan de l'expérimentation de l'entretien professionnel (rappelons en effet que sur ce sujet, nous sommes toujours dans l'expérimentation – merci les cobayes !).

Le bilan a été présenté dans un document de 8 pages qui correspond en fait à un questionnaire élaboré par le ministère de la fonction publique. Il a été rempli par la Dagemo après enquête auprès des directions du personnel de l'administration centrale et des Direccte.

L'exercice était d'autant plus simple que les directions en charge de la gestion du personnel sont (notamment) évaluées sur leur capacité à mettre en œuvre la procédure d'évaluation des agents.

De son côté, la Dagemo est (notamment) évaluée par la fonction publique sur le résultat de son expérimentation.

Quant au ministère de la fonction publique, son objectif est de mettre en place dans toute l'administration le dispositif d'évaluation des agents.

Alors, quel est le bilan dressé par tous ces gens là ?.... (suspense).... TOUT VA BIEN !!

En effet, de plus en plus d'agents « bénéficient » d'un entretien d'évaluation (à force de sanction et de pressions, ça finit par marcher) et il y a très peu de recours (pas étonnant, vu les délais).

Et dès que des questions pourraient soulever quelque difficulté, les réponses se chargent de les éluder.

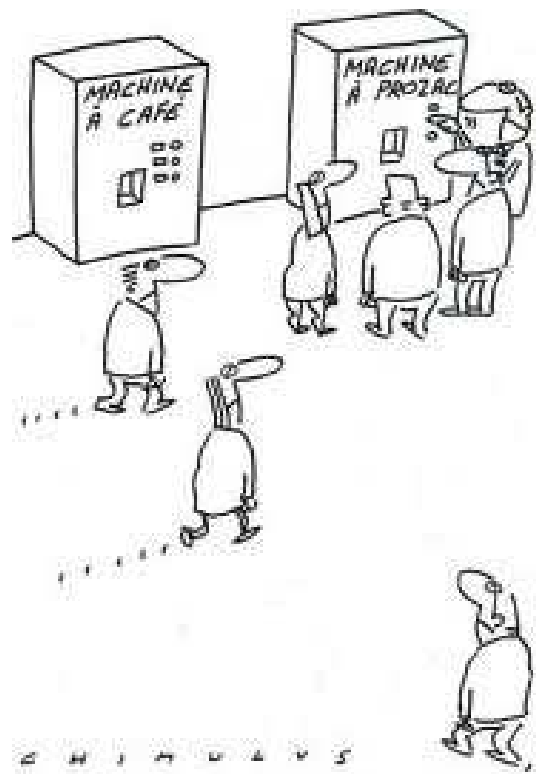
Exemple ? Question : « Des agents ont-ils refusé de se rendre à l'entretien professionnel ? » Réponse : « Le nombre d'agents ayant refusé de se rendre à l'entretien professionnel est très faible. La remontée de ces informations n'a pu être sollicitée cette année auprès des services déconcentrés ».

On remarquera au passage la capacité de la Dagemo à lire dans la boule de cristal : « on n'a pas les infos mais on peut vous dire que tout est OK »...

La perle du bilan se trouve à la fin. En voici la conclusion :

« Les responsables RH constatent une appropriation de ce dispositif tant au niveau des agents qu'au niveau des supérieurs hiérarchiques qui entrent de plus en plus dans une logique de définition d'objectifs, et intègrent ainsi la démarche de la PFR avant même son entrée en vigueur ».

Tant de malhonnêteté et d'aveuglement dans une même phrase, fallait le faire !



L'éclairage de Christophe Dejours, psychiatre et spécialiste de la souffrance au travail

La (re)lecture des analyses de Christophe Dejours, psychiatre (*Souffrance en France – La banalisation de l'injustice sociale*, un livre qui date de 1998...), apporte un éclairage intéressant sur les causes de la souffrance. Il en identifie certaines formes typiques.

La « contrainte à mal travailler »

« Etre contraint de mal faire son travail, de le bâcler, ou de tricher est une source majeure et extrêmement fréquente de souffrance dans le travail, que l'on retrouve aussi bien dans l'industrie que dans les services ou dans les administrations ».

A l'heure où nos effectifs et nos moyens sont largement insuffisants pour effectuer correctement nos missions premières (rendre un service au public), on nous demande quand même de passer un temps considérable à faire remonter des chiffres et des statistiques, d'assister à des réunions inutiles, etc. Des objectifs chiffrés nous sont assignés, pour mesurer quantitativement notre activité et nos résultats. L'« organisation prescrite du travail » (les objectifs chiffrés) est éloignée du « réel du travail » (exercer nos missions en tenant compte des contraintes d'effectifs et de moyens dans nos services). Nous avons parfois l'impression d'œuvrer plus pour de l'affichage que pour les usagers. Dans ces conditions, notre travail perd son sens.

« Sans espoir de reconnaissance »

« Faute des bénéfices de la reconnaissance de son travail et de pouvoir accéder ainsi au sens de son rapport vécu au travail, le sujet est renvoyé à sa souffrance et à elle seule. Souffrance absurde qui ne génère que de la souffrance, selon un cercle vicieux, et bientôt déstructurant, capable de déstabiliser l'identité et la personnalité et de conduire à des maladies mentales. De ce fait, il n'y a pas de neutralité du travail vis-à-vis de la santé mentale ».

Le manque de reconnaissance peut passer par une dimension financière (gel des salaires, ...), mais pas seulement. Le dénigrement de la hiérarchie face à la valeur qualitative du travail accompli, au profit de jugements basés sur des chiffres et des bâtons, son absence de soutien devant nos difficultés (agressions, discours général anti-fonctionnaires, charge de travail, etc.), provoquent un profond découragement des agents. A quoi bon se démener ? A quoi bon palier du mieux possible au manque d'effectifs pour rendre service aux usagers ?

Christophe Dejours souligne également l'importance de la mise en place de « stratégies collectives de défense » pour lutter contre la souffrance au travail.

Dans nos administrations, la course au chiffre et la rémunération variable installent une véritable compétition entre les agents et une individualisation du rapport au travail. La pression hiérarchique ne fait qu'accroître cet aspect. Les collectifs de travail se brisent et chacun se trouve seul face à ses objectifs et les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre. La peur et l'isolement peuvent prendre tout leur sens lors de l'entretien d'évaluation. Dejours en fait une analyse qui se passe de commentaires.

« L'évaluation individualisée provoque, et c'est d'ailleurs un des objectifs affichés de la méthode, la concurrence généralisée entre les travailleurs. Lorsqu'à cette évaluation est associée une promesse de gratification en terme d'intéressement, de prime ou d'avancement, ladite concurrence prend souvent des formes sauvages entre individus.

A fortiori, lorsqu'à l'évaluation est associée une menace de déclassement, de mutation, de sanction, voire de licenciement, elle devient un puissant moyen d'introduire la peur dans les relations de travail. [...]

L'évaluation individualisée des performances sape tendanciellement la convivialité et met à mal les fondements du vivre ensemble : la solidarité est détruite et cela peut s'observer de bas en haut de la hiérarchie. Les cadres, y compris dans les chaînons les plus élevés, ne sont pas les derniers à céder à ces pratiques qui empoisonnent la vie ordinaire du travail ».

Christophe Dejours explique enfin que ces systèmes d'organisation du travail survivent parce que nous y participons tous, de manière plus ou moins volontaire. Nous nous soumettons chaque jour aux objectifs chiffrés, aux évaluations, aux pressions hiérarchiques, à une rémunération individualisée, à la peur des sanctions. Et nous en souffrons. Alors arrêtons au plus vite toute forme de coopération avec cette organisation du travail destructrice !