



DRAC AUVERGNE-RHONE-ALPES Services du patrimoine en souffrance

Au SRA – CHSCT extraordinaire le 9 octobre 2017

Depuis plusieurs mois, les représentants du personnel ont alerté la direction et le CHSCT de la dégradation de l'ambiance générale du service régional de l'archéologie, des conditions de travail et des risques psychosociaux induits, particulièrement sur le site de Clermont-Ferrand. Le fonctionnement « bi-site » est loin d'être efficace. Constatant que le peu de mesures prises pour améliorer la situation ne semblait pas avoir permis de désamorcer la situation de crise, ils ont demandé la tenue d'un CHSCT extraordinaire qui s'est tenu le 9 octobre dernier.

De nombreuses manifestations physiques et mentales symptomatiques d'une souffrance au travail ont été constatées par les représentants du personnel. Elles se manifestent par : des actes de violence verbale entre les agents, des réunions conflictuelles, des pleurs, une alerte suicide, etc..

Ces états de souffrance ont régulièrement été portés à la connaissance de la direction par courriels, téléphone, et fiches de signalement tant par les RP que les conseillers de prévention. Les agents concernés ont certes été contactés pour apaiser les tensions et les situations, mais l'effet reste très éphémère et peu efficace dans la durée. En effet, alors que de nouveaux cas de souffrance émergent, les cas d'ores et déjà identifiés et normalement pris en compte par la direction font répétition et n'arrivent pas à trouver un retour durable à la sérénité. De plus, l'absence de médecin de prévention sur le secteur clermontois depuis plusieurs mois ne permet pas aux agents de trouver un interlocuteur spécialisé pour évoquer leur mal-être ni de trouver des solutions d'améliorations tant individuelles que collectives.

Les agents font remonter régulièrement aux représentants du personnel des dysfonctionnements importants impactant leurs conditions de travail et créant une ambiance délétère et anxiogène au sein du service : absence de processus de travail, déresponsabilisations, absence de prise de décisions, des questions laissées sans réponses pendant des mois malgré de nombreuses relances de la part des agents (bloquant les dossiers), accusation de ne pas faire son travail devant des interlocuteurs extérieurs, attribution aléatoire des dossiers sans respect de la répartition territoriale, absence de concertation, de planification accompagnée de morcellement du travail, de dépréciations et propos vexatoires, absence de retours sur le travail réalisé, etc.

Au titre de l'art.55 du décret n°82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité au travail, modifié par le décret n°2011-774 du 28 juin 2011 relatif à l'hygiène et la sécurité et la circulaire du 08/08/2011, les représentants du personnel ont demandé une expertise agréée. La mission confiée au cabinet d'expert devra avoir pour objectif :

- de permettre au CHSCT de comprendre les phénomènes en cours dans les situations de travail afin de proposer des mesures de prévention
- de permettre au CHSCT de connaître les facteurs de risque qui ont contribué à la survenue de cette situation de crise
- de faire auprès du CHSCT des propositions d'améliorations des conditions de travail de santé et de sécurité
- d'établir un rapport allant jusqu'aux préconisations préventives en termes d'organisation du travail

La direction a accepté cette expertise et un cahier des charges préalable à l'appel d'offre est en cours de rédaction. De plus une inspection Direction Générale des Patrimoines va se faire en ayant l'avantage d'une mise en place plus rapide et l'inconvénient de ne pas avoir un focus explicite sur la souffrance au travail. Celle-ci est annoncée dans les prochains jours mais n'a pas prévu de voir tous les agents individuellement, ce qui augure d'une vision extrêmement partielle de la situation. Les représentants du personnel demandent donc que tous les agents qui le souhaitent puissent être entendus individuellement.

A la CRMH – CHSCT extraordinaire le 14 novembre 2017

A la demande des représentants du personnel, se tenait le 14 novembre un CHS-CT extraordinaire sur l'organisation du service de la conservation régionale des monuments historiques et ces conséquences sur les conditions de travail des agents. Il s'agit du deuxième CHS-CT en un mois qui concerne un service du Pôle patrimoine.

La CRMH, particulièrement le site de Lyon, souffre de dysfonctionnements récurrents et nuisibles aux missions du service et au bien-être psychologique des agents. La situation a atteint une forme paroxysmique en cette fin d'année 2017. Nous constatons un management déplorable : le chef de service n'accorde sa confiance qu'à une seule et unique personne et les remarques des autres agents ne sont prises en comptes qu'occasionnellement, ce qui rend le dialogue très compliqué. De plus le CRMH cautionne tous les agissements de cet agent, même ceux mettant en défaut le service. Cela témoigne d'un réel mépris du chef de service et de son adjoint envers les personnels. L'équipe du contrôle scientifique et technique (conservateurs, ingénieurs et chargés d'études documentaires) constituant le cœur de métier d'une CRMH peine parfois à se positionner dans un contexte d'inversion des valeurs.

Les fiches de signalement de risque psycho-sociaux (RPS) sont au nombre de 6 et ont été transmises aux représentants du personnel et à la médecine de prévention. Ces fiches font état de la situation malsaine ressentie au sein du service, due au mauvais management et à des propos intolérables tenus par le chef de service et par son adjoint. C'est un courriel au contenu pour le moins inapproprié qui a été le fait déclencheur de ce CHSCT extraordinaire.

La médecine de prévention a pu constater la souffrance au travail d'agents au travers des visites sur rendez-vous et durant des visites périodiques. Elle fait état d'un fort attachement des personnels à leur travail, à leur service et à leur mission. Elle a observé aussi une certaine solidarité entre les membres du service ce qui leur permet de tenir. Une demande de vigilance sur ce service était déjà exprimée dans le bilan médecine de prévention de l'année 2016.

Des agents aux compétences reconnues et appréciées quittent le service ou sont « exfiltrés » selon le vocable employé. La seule solution proposée, qui ne peut pas être une réponse pertinente, est d'exclure les agents victimes de souffrance alors qu'ils ne demandent qu'à exercer sereinement le travail qu'ils aiment.

La gestion financière des subventions MH est un secteur en difficulté permanente, des propos et comportements inacceptables sont réservés depuis des années aux agents du service des affaires financières qui traitent les dossiers de la CRMH.

S'ajoute au tableau, la fusion de deux régions formant un vaste territoire avec deux sites aux pratiques à harmoniser, aux missions à équilibrer et aux dysfonctionnements parfois installés de très longue date. Nous constatons dans sa pratique que le chef de service réinstalle deux régions et n'harmonise pas les pratiques, il réorganise le territoire sans objectiver ses décisions. Évitant la communication directe, il privilégie la communication à distance, par messagerie électronique. Il renvoie dos à dos les agents de Lyon et de Clermont-Ferrand dans certains courriels. Les missions et activités du directeur du pôle patrimoine doivent également faire l'objet d'une réelle remise en cause.

Après une longue discussion, parfois pénible, sur l'établissement des faits, la direction a dit prendre pleinement connaissance de la situation et a reconnu un problème relationnel, de gouvernance inter sites. Refusant la demande des représentants du personnel d'une inspection des patrimoines et d'un audit externe (comme pour le SRA), elle propose une rencontre avec l'équipe de direction de la CRMH

et la constitution d'un projet de service avec un organigramme finalisé avec l'aide d'un cabinet externe dans un délai de 6 mois.

Pour les représentants du personnel, ces propositions ne sont pas satisfaisantes au vu des graves problèmes répertoriés et devant le déni de la direction. À minima, il faut envisager une reconfiguration de l'équipe de direction de la CRMH et une inspection pourrait profiter à tous les agents et remettre une salubre efficacité dans les processus de travail.

La situation dans les UDAP de la région est pour le moins contrastée et la vigilance est également de mise. Les représentants du personnel fortement sollicités sont aussi atteints par ces situations intolérables qui perdurent depuis des mois. Les représentants du personnel demandent qu'une action forte soit menée par la Direction pour mettre fin à certains abus et errements clairement identifiés.

La prise en compte et le règlement des crises doivent être rapide.

Les chefs de service sont chargés (...) de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité (art 2-1 décret n°82-453 du 28 mai 1982)

*Lyon, Clermont-Ferrand
le 20 novembre 2017*