

Écouter, Échanger avec chacun et Agir Pour Améliorer les conditions de travail de tous

Le Comité Technique de la DG et du CSM du 17 novembre 2022 boucle la longue série des réunions consacrées à l'élaboration des mesures de prévention des risques professionnels 2022. **Plus qu'une énième modification des démarches de recueils ou qu'une énième documentation de conseils de prévention, la CFDT demande la mise en œuvre des guides et réglementations liés à la prévention des risques professionnels et l'adéquation des effectifs à la charge de travail.**



Processus de construction des mesures de prévention

La nouvelle démarche de recueils et de prévention des risques professionnels 2022 reposait sur un questionnaire fermé avec la possibilité d'écoute des divisions sollicitant l'équipe de prévention. Celle-ci complétait la démarche de recueils de 2019 à 2021, perturbée par la crise sanitaire.

Cette nouvelle démarche ciblait 4 axes de prévention. Ainsi, sur proposition de l'équipe de prévention 4 groupes de réflexion thématiques associant les agents pour l'élaboration des mesures de prévention ont eu lieu (cf. [CR Comité Technique du 12 mai 2022](#)).

Ceux-ci portaient sur les nouveaux modes de travail (dont le télétravail), les risques psychosociaux (RPS), les réorganisations ou les restructurations de services et les risques sanitaires.

Le groupe sur les réorganisations avait pour but de produire une documentation permettant de mieux suivre et appréhender les suivantes. Celle-ci se base sur le retour d'expérience d'une équipe ayant fait l'objet d'une réorganisation.

La Direction en a conclu :

- « la nécessité d'une communication adaptée et répétée sur les risques et les actions pour que les principes de prévention soient intégrés de façon réflexe aux pratiques professionnelles,

- l'intérêt commun des managers et des agents à s'engager au-delà du diagnostic dans la recherche d'actions de prévention. Cela favorise l'adhésion et la recherche de cohésion et peut augurer la réussite d'un Duerp-Pap « de proximité », avec l'appui d'un modérateur. »

La CFDT est satisfaite et approuve les conclusions tirées de ces groupes de réflexions. Elle s'étonne cependant qu'il faille à la Direction ce genre de démarche pour en arriver à identifier que nous sommes tous dans le même bateau et que la communication est un point central de la prévention.

La CFDT pointe depuis de nombreuses années le manque de communication sur les actions faites ou envisagées par la Direction et discutées en dialogue social.

Elle demande que les relevés de décisions et les documents des dialogues sociaux soient mis en ligne pour que les agents puissent en voir l'utilité, par d'autres voies que celles des organisations syndicales.

La Direction indique qu'avec la création d'un poste d'adjoint au chef dans le service, elle va entamer le rattrapage de son retard. Elle souhaite cependant examiner dans la nouvelle instance l'utilité des comptes rendus de GT.

Ce nouveau questionnaire a été déployé du 8 février au 8 mars 2022 auprès de 996 agents (tous les agents de la DG à l'exception des managers stratégiques et des membres de l'IG). Le taux de réponse de 52 %, deux fois plus élevé qu'avec les démarches antérieures, satisfait la Direction.

Pour la CFDT, des efforts sont encore à faire pour convaincre les agents de l'utilité de participer à ces démarches.

[Compte rendu du CTSCR du 17 novembre 2022](#)



Risques détectés sur 2019- 2022



Le recueil des risques pour 2022 intègre celui de 2019/2021, ainsi que différentes sources de détection des risques professionnels (Registre santé Sécurité au Travail, Baromètre ministériel, les remontées à la Médecine du Travail et aux services sociaux). Il comporte 430 lignes pour 48 des risques professionnels couvrant toutes les unités de travail.

Risques Psycho-sociaux

Les RPS recouvrent le stress, les violences internes ou externes et le syndrome d'épuisement professionnel.

Les 6 principales familles de facteurs pouvant entraîner des RPS

- Les exigences au travail, c'est-à-dire l'intensité et la complexité du travail demandé.
- Les exigences émotionnelles, du fait de devoir masquer ses émotions ou du fait de contacts difficiles pouvant aller jusqu'à des violences.
- Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre.
- Les mauvais rapport sociaux et relations de travail.
- Les conflits de valeur et la qualité empêchée par la perte ou l'absence du sens du travail et l'impression de faire un travail inutile.
- L'insécurité de la situation de travail avec des changements de tout ordre sans y être préparé.

Les résultats du questionnaire (q 1 à 28) montre que toutes les familles de facteurs de RPS sont présentes à la DG, pour tous les personnels mais à des niveaux d'expositions différents :

- les exigences de travail pour 7 répondants sur 10,
- les exigences émotionnelles pour 1 répondant sur 4,
- les mauvais rapport sociaux et relations de travail pour 1 répondant sur 5,
- le manque d'autonomie et de marges de manœuvre, les conflits de valeur et la qualité empêchée pour moins de 1 répondant sur 10,
- l'insécurité de la situation de travail pour près de 2 répondants sur 10.

Si la Direction indique que plusieurs de ces points doivent faire l'objet d'une vigilance, la majorité semble être reléguée au constat du fait de l'acceptabilité de leur impact par les agents. D'autres sont même identifiés comme stimulant à petite dose.

La Direction indique que « heureusement aucun agent ne déclare exercer une activité qui nécessite une attention soutenue ou une vigilance permanente », que « la charge importante est donc « intégrée », avec des objectifs clairs pour 9 répondants sur 10. ». Elle ajoute que pour 90 % des répondants, « la charge de travail ne nuit pas à l'équilibre vie personnelle-vie professionnelle », puisqu'elle « permet notamment à 85 % d'entre eux de poser des congés quand ils le souhaitent ».

Pour la CFDT, la lutte contre les RPS est indispensable, aucun n'est bénéfique, même à petite dose et même si une partie des répondants semblent avoir intégré l'impact de ces risques dans leur vie professionnelles ou privée. Elle demande la modification de ces termes utilisés dans la note.

La prévention des RPS est un axe prioritaire pour le ministère depuis plus de 15 ans. Il a fait l'objet de nombreuses documentations et propositions de mesures de préventions par le CHSCT ministériel à déployer dans les Directions. (voir [site alize](#)). [L'INRS](#) et [l'ANACT](#) a également produit des fiches d'aider à la détection de ces risques et leur suppression.

Risques liés au télétravail

L'intégration des nouveaux agents au sein d'une équipe est rendue plus compliquée par le télétravail selon 55,5 % des répondants (q 41).

Le risque que le temps passé devant l'écran (*applications, messagerie, visioconférence et divers outils bureautiques*) entraîne une fatigue visuelle plus conséquente qu'en présentiel est ressenti par 39,3 % des répondants (q 31).

34,8 % des répondants perçoit une augmentation du temps nécessaire pour effectuer une tâche en télétravail et 34,2 % ont l'impression de travailler plus en télétravail qu'en présentiel (q 34 et 36).

Le risque que la communication par mail/téléphone engendre plus d'agressivité ou d'incompréhension qu'en présentiel est indiqué par 26,9 % des répondants (q 40).

Le risque que le télétravail rende plus complexe la tâche des managers (organisation du travail, programmation des réunions, s'assurer de l'état de santé des agents...) est coché par 28,6 % des répondants et deux fois plus sur le champ des managers (q 35).

25 % des répondants se disent concernés par le risque que la notion de travail d'équipe soit remise en cause avec le télétravail (q 38).

Près de 10 % des répondants ont le sentiment de devoir plus rendre compte à votre hiérarchie en télétravail qu'en présentiel (q 37).

Enfin, 90,7 % des répondants disent réussir à concilier vie personnelle et professionnelle en situation de télétravail (q 33).

Malgré le déploiement du télétravail pérenne dès 2017 à l'Insee, ces risques ont été peu appréhendés. Il aura fallu la crise sanitaire et la circulaire de 2021 pour avoir une famille de risques professionnels dédiée à ce mode de travail.


Risques sanitaires

Les résultats du questionnaire (q 45 à 56) montrent que dans le cadre de leur activité professionnelle, les répondants pensent être exposés à des risques de contamination au covid19 liés :

- à l'aménagement des espaces hors cantine pour 30 % des répondants,
- aux trajets domicile-travail pour 53% des répondants (taux très proche de la part d'agents travaillant au White qui bénéficient d'une prise en charge de leurs dépenses de transports en commun),
- à l'utilisation de la restauration collective pour 30 % des répondants,
- à la ventilation des locaux pour 30 % des répondants.

De plus, 90 % des répondants jugent efficaces les mesures prises (nettoyage des locaux, plans de circulation, mise à disposition de produits de nettoyage) pour réduire le risque de contamination. Elles n'ont cependant pas permis de lever le sentiment de risque en cas de suspicion de cas positif ressenti par un quart des répondants.

Pour la CFDT, les angoisses du début de l'épidémie ont laissé place pour la majorité des agents à une crainte légitime pour leur santé ciblant les transports en commun bondés en Ile-de-France. Même en dehors du covid 19, la propreté des métros et rer laisse à désirer.



Projet de plan de prévention des risques 2022

Le projet de plan de prévention des risques professionnels découlant du recueil, contient 163 lignes dont 57 risques B et 106 risques et 35 actions de prévention proposées par la Direction y sont associées. Pour simplifier la rédaction du projet de plan qui sera présenté au CHSCT, la Direction a regroupé ses 35 actions en 8 actions « outils ».

Utiliser les entretiens professionnels comme outil de management et de lutte contre les RPS

La Direction a rappelé aux agents et aux managers durant l'été 2022 la possibilité de réaliser des entretiens individuels ou avec l'équipe, en complément des entretiens annuels d'évaluation professionnels. Elle poursuivra, en parallèle, la promotion des formations managériales. Ce suivi régulier permettra de passer à un pilotage par objectif des équipes et de réduire les RPS.

La CFDT approuve ce rappel d'échanges possibles réguliers entre agents, équipes et supérieurs hiérarchiques de tout niveau. Ce sont d'ailleurs des démarches préconisées dans le guide du manager. Plus qu'une promotion des formations, elle demande que chaque agent prenant des fonctions d'encadrement soit systématiquement formé au plus tard 6 mois après sa prise de poste. Elle demande un suivi des nouveaux encadrants et des équipes par le Conseiller en parcours professionnel, comme cela est prévu pour les nouveaux arrivants. Enfin, la refonte du support de l'entretien d'évaluation professionnel annuel, prévu dans les LDG promotions, doit permettre une meilleure reconnaissance de l'investissement et des compétences des agents.

Mettre à jour et diffuser de la charte du temps contre les risques liés au télétravail et les RPS

Afin de lutter contre les exigences de travail, la Direction a engagé l'actualisation de la charte du temps de l'Insee de [novembre 2012](#), en y intégrant le droit à la déconnexion, comme demandé dans l'accord Fonction publique sur le télétravail (cf. [Charte du droit à la déconnexion pour l'administration centrale du MEFR](#)). Une communication auprès des agents et des managers sera ensuite lancée pour :

- aider à améliorer la programmation individuelle de leurs travaux et respecter les plages de travail,
- lutter contre la sur-qualité en allant vers la « juste » qualité,
- réviser au besoin les objectifs pour ne pas entretenir en permanence un rythme de travail trop élevé.

La CFDT insiste sur la communication et l'implication de l'encadrement pour atteindre la déconnexion. Elle demande, cependant, que dans certains services, les effectifs soient augmentés pour réaliser les missions. Plutôt que de parler de sur ou juste qualité, elle demande plus de transparence sur le niveau de travail à fournir pour obtenir des résultats significatifs.

Déployer le projet No²te pour lutter contre les risques liés au télétravail

Comme indiqué en dialogue social national en 2021, le projet d'accompagnement du télétravail (cf. [CR CFDT GT du 1 juin 2021](#)) prévoit des accompagnements individuels et collectifs, la formation de tous les agents, l'amélioration des équipements et le déploiement d'outils collaboratifs pour la cohésion et le collectif.

La CFDT alerte sur le nombre d'outils. Elle souligne qu'il faut différencier cohésion et collectif comme explicité dans la formation Mentor « mieux travailler ensemble ». L'organisation de temps de cohésion, en dehors des réunions de travail dédié au travail d'équipe, serait utile.

Utiliser le retour d'expériences pour limiter les risques liés aux réorganisations et restructurations

La Direction a choisi de dédier un groupe de réflexion spécifique basé sur un retour d'expérience d'une équipe pour identifier les risques apparaissant dans le cadre de réorganisations ou restructurations. Une documentation sera ensuite construite lors d'un atelier animé par une prestataire extérieure (agent de l'Insee ayant une formation en psychologie du travail)

Pour la CFDT, toute la documentation nécessaire existe déjà. Produire plus de documentation sur la détection des risques, l'écoute et l'accompagnement des agents, c'est réinventer le fil à couper le beurre. Il s'agit maintenant de la mettre en œuvre avec le soutien des services médico-sociaux.

Suivre les situations à risques pour lutter contre les RPS

Pour mieux intervenir sur les situations collectives ou individuelles à risques, la Direction poursuivra les formations et fera connaître les dispositifs de prévention : écoute et médiation. Elle a décidé de mettre en place un comité de prévention des agents en désinsertion professionnelle.

Elle proposera des formations, des séances d'échanges collectifs entre pairs, de la communication sur les acteurs et les leviers de prévention.

Des sensibilisations seront proposées aux agents et managers sur les risques des postures, ainsi que sur l'écoute, l'empathie et la captation des signaux faibles.

Elle souhaite que la responsabilité manageriale vis à vis des dispositifs de prévention soit mieux identifiée.

Elle indique qu'elle accompagnera les agents à « savoir verbaliser leurs besoins/difficultés auprès de leur manager en rappelant que le monde professionnel et avant tout basé sur les échanges et la relation à l'autre ».

La CFDT répète que les élus n'ont pas validé le comité de prévention et qu'aucun vote n'a eu lieu. Ce dispositif est redondant avec le rôle du médecin de prévention, seul professionnel habilité à faire des préconisations.

Elle rappelle que les encouragements aux échanges et à la remontée de situations difficiles ne sont pas suffisants. Elle constate des difficultés dans la transmission des alertes, qu'elle soit faite par les agents, par l'encadrement de proximité, par les services sociaux de préventions ou par les représentants du personnel dans le cadre de la lutte contre la dégradation des conditions de travail.

La CFDT est très dubitative sur le dispositif de médiation du fait de son rattachement au département conditions de travail et non RH. De plus, la médiation ne permet pas de suspendre les délais de contestation et a été mise en place pour réduire le nombre de contentieux (cf [CR CFDT](#)).

Développer la reconnaissance et clarifier les responsabilités

Pour lutter contre le sentiment d'injustice et les conflits de valeurs, la Direction propose des communications auprès des managers via les « infos encadrants ». Elles auront pour but d'expliquer les règles et de partager les procédures et de développer la culture de l'efficacité pour éviter la sur-qualité. Elles encourageront la poursuite de pistes de mutualisation et la valorisation des tâches et des fonctions. Elles permettront de clarifier les rôles et de rendre plus autonome les agents.

Pour la CFDT, la clarification des responsabilités ne délèguera pas les responsabilités. Une partie de l'injustice ressentie vient des promotions et donc de l'entretien professionnel. Celui-ci doit être refondu pour être plus objectif. La reconnaissance se fait également au quotidien avec une charge de travail en adéquation avec le temps de travail.

Maintenir des mesures sanitaires contre la propagation du covid 19

Les consignes ministérielles et le protocole n'ayant pas changé, les mesures prises en 2022 sont maintenues : distribution de masques, nettoyage, télétravail exceptionnel pour les personnes vulnérables.

Concernant l'inquiétude sur la concentration en CO2, la Direction a lancé sur une analyse d'habitabilité des bureaux.

La CFDT maintient sa vigilance sur le respect des consignes et des préconisations de la médecine du travail.

Dans le cadre des réaffectations de bureaux, elle demande d'identifier les bureaux ayant des problèmes de luminosité, d'ambiances thermiques ou sonores les rendant moins adaptés au travail statique. Elle signale que la consigne de baisser les thermostats à 19°C est difficilement réaliste pour un travail statique.

La Direction a prévu de réaffecter les espaces les moins agréables en salle de réunion et attend pour appliquer les 19°C.

Pour aller plus loin

[Note d'orientations ministérielles Santé, sécurité et conditions de travail 2022](#) et [Plan Santé au travail 2022-2025](#)

[Tract CFDT Fonction publique sur l'avancé du Plan santé au travail](#)

[INRS](#) et [ANACT](#)

Vos représentants CFDT à ce Comité Technique

Aline Nay,

Prisca Blancard

Nathalie Bailly tel 0626846514 nathalie.bailly@insee.fr ou nathalie.bailly@finances.cfdt.fr

