

Compte rendu du Comité d'hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail d'Administration centrale du 30 janvier 2013

Le CHSCT exceptionnel consacré au **Bureau de la Qualité Comptable (BQC)** s'est réuni suite à l'alerte effectuée au Comité technique du 4 décembre et relayée lors du CHSCT du 19 décembre sur les conditions de travail particulièrement difficiles des agents de ce service, du fait d'une intensification du travail, un manque de reconnaissance du travail fourni ainsi que l'animation d'une équipe de travail basée sur la pression et la tension.

L'administration à travers les réponses données au cours d'une réunion le 11 janvier, a non seulement contesté cette situation de malaise, mais manifesté le déni le plus total, réfutant point par point l'exposé des problèmes.

Cette attitude a perduré lors de la séance, où un **véritable dialogue de sourds** s'est instauré, l'administration se montrant inflexible et totalement insensible aux témoignages des **agents du service qui s'étaient pourtant déplacés en masse (plus d'une dizaine sur 32 agents)** afin d'exposer leurs ressentis et le malaise ambiant.

- **Une rotation du personnel édifiante**

SUD-Culture avait déjà alerté sur le départ du service de 16 agents en 2 ans sur un effectif de 32. Ce chiffre a été vérifié, répété en séance (avec le noms des agents à l'appui) et à nouveau contesté par l'administration. Le taux de rotation du BQC est de 50% (et va bien au-delà des raisons « normales » de départ, rapprochement familial ou concours) et interpelle sur les raisons de ce nombre important de départs. Un taux de rotation (ou turn-over) élevé est sans aucun doute un indicateur de malaise. Quand les conditions de travail deviennent trop difficiles, les agents quittent le service. Par ailleurs en 2 ans, on constate les départs de 16 agents pour 11 nouveaux arrivés, soit un différentiel de 5 agents, ce qui n'est pas sans impact en matière de conditions de travail et sur la charge de travail (gestion des portefeuilles, formation des nouveaux agents par les anciens qui reste nécessaire à assurer malgré les formations...).

- **Une surcharge de travail**

A l'évocation d'intensification et d'augmentation des charges de travail, l'administration répond très doctement que la gestion 2012 a été marquée par un « allègement des tâches » et ne veut rien entendre sur les heures supplémentaires indispensables pour faire face. Les agents ont démontré que la fin de gestion nécessitait de faire des heures supplémentaires, de sauter la pause méridienne et cela a été totalement démenti par l'administration. Les agents précisent que compte-tenu de leurs charges de travail, il n'est pas possible de faire des horaires normaux. Ce décalage sidérant entre la parole des agents et les affirmations de la hiérarchie est tout simplement odieux et démontre une totale absence de dialogue.

Sur l'ouverture d'un troisième poste d'assistant de gestion financière, l'administration répond que la charge de travail a été adaptée à 2 ETP et qu'elle s'oriente vers le recrutement d'un chargé de gestion plutôt que celui d'une assistante.

SUD-Culture précise qu'il n'y a pas 2 ETP, l'un étant à 80 % et l'autre à temps plein. Un grand nombre des tâches effectuées par ces 2 agents ne figurent pas dans la fiche de poste et la gestion des tiers n'est pas l'unique tâche d'une assistante au BQC. Le travail a été répercuté sur 2 agents à la place de 3, cela représente une réelle intensification du travail et augmentation des charges de travail, ce qui est là aussi totalement nié par l'administration.

- **Une absence de reconnaissance du travail fourni**

La majorité des agents du BQC sont en catégorie C et leurs tâches en terme de responsabilité dépassent largement celles de cette catégorie.

De plus, ils possèdent une délégation de signature, qui ne figure pas dans la fiche de poste des agents concernés. C'est un élément important qui doit être pris en compte dans la carrière d'un agent. Il s'agit d'une responsabilité et d'une charge morale de plus, qui doit être reconnue et être accompagnée d'une promotion voir à minima d'une compensation financière par l'intermédiaire d'une prime de responsabilité.

- **Une absence de dialogue et de communication**

Des exemples : ainsi la délégation de signature a été imposée aux agents sans aucune information. Ils ont découvert que leurs noms étaient mentionnés au Journal Officiel par hasard et sans avoir donné leurs avis, provoquant angoisse et de fait rejet. Sur deux situations individuelles d'agents exposées, la réponse de la direction a été brutale et méprisante. **Les agents sont des personnes, la moindre des choses de la part de la hiérarchie est de les respecter en tant que tel.**

- **Une « concertation » neuve qui doit faire ses preuves**

La réorganisation du service effectuée de façon brutale a été de nouveau évoquée. Les agents ont dû faire face à de nouvelles missions du jour au lendemain sans avoir été ni consultés ni associés. L'administration a mis en place courant janvier, deux réunions de concertation où pour la première fois, les agents ont pu s'exprimer, notamment sur une répartition plus équitable des dossiers. Les propositions étant soumises à validation après le CHSCT du 30 janvier, SUD-Culture a demandé que les décisions, accords et refus, soient communiquées aux agents et au CHSCT.

- **De la qualité comptable à la quantité comptable**

Des tableaux de rendement édités tous les mardis à partir du logiciel Hévéa comportent le noms des agents et leurs « performances ». Ils représentent une véritable source de stress et de pression pour les gestionnaires. Un outil de suivi est certes nécessaire mais il devrait être adapté au travail réel, ce qui n'est pas le cas avec ces tableaux car seul le nombre d'actes est comptabilisé.

Le BQC n'est pas le bureau de la qualité comptable mais celui de la **quantité comptable ou le bureau d'abattage des dossiers.**

- **Une attention particulière sur Chorus-formulaire**

Ce logiciel est actuellement en phase d'expérimentation sur les secteurs de la DGCA et de la SDSI et utilisé par quelques agents du bureau. L'administration précise qu'une « *évolution est prévue en 2013 et que la perspective du déploiement de Chorus formulaires devrait permettre une simplification des missions et un allègement des tâches* ».

SUD-Culture demande la création d'un atelier au sein du BQC afin que les agents expriment leurs retours et soient impliqués dans les améliorations à mettre en place.

L'ensemble du constat a été confirmé par le rapport de la médecine du travail lu en séance, qui a diagnostiqué une situation de mal-être et de détresse des agents de ce service.

Constatant une divergence totale de point de vue entre l'administration et les organisations syndicales, celles-ci ont voté les points suivants : étude d'une indemnité réparatrice, procédure à mettre en place sur les heures supplémentaires, suivi de la situation du bureau, intervention du psychologue du travail, formation des encadrants aux risques psycho-sociaux, formation des services prescripteurs, analyse des conséquences de la dématérialisation des tâches.

L'administration doit répondre aux problèmes identifiés par les représentants du personnel siégeant au CHSCT.

Sud-Culture sera vigilant sur le suivi et les mesures correctives que l'administration se doit de prendre d'urgence.

Si vous rencontrez des problèmes en matière d'hygiène, de sécurité et dans vos conditions de travail, n'hésitez pas à prendre contact avec vos représentant-e-s Sud Culture Solidaires,

61, rue de Richelieu 75 002 PARIS

TEL : 01 40 15 82 68

COURRIEL : sud@culture.fr

Sud Culture Solidaires, le 2 février 2013