PROCES VERBAL DU COMITE D'HYGIENE ET DE SECURITE SEANCE DU 12 MARS 2013

Le mardi 12 mars 2013, à 09 heures, s'est réuni le Comité d'Hygiène et de Sécurité Départemental sous la présidence de M. Daniel Conte, Premier Vice-Président du Conseil Général.

I – Représentants de la Collectivité

Membres du Conseil Général

Titulaires :

M. Maurice Brès, Conseiller Général

Fonctionnaires

Titulaires :

M. Jean-Michel Bono, Directeur des Ressources Humaines
M. Jehan-Noël Filatriau, Directeur Général Adjoint de la Solidarité
M. Nicolas Mouly, Directeur de la Protection, de la Maintenance et de l'Acquisition des Bâtiments
M. Georges Blanc, Directeur des Services Généraux
Mme Annie Riccio, Directeur de l'Action Territoriale et de l'Administration

II - Représentants du personnel

Syndicat CFTC

Titulaires :

Mme Catherine Odouard, Rédacteur Chef
Mme Danièle Courroux, Médecin hors Classe

Suppléant :

Mme Annie Legrand, Adjoint Administratif 1ère Classe
Mme Nathalie Lamaze, Assistante Médico Technique Classe Supérieure

Syndicat CGT

Titulaires :

Mme Erika Rollet, Infirmière classe supérieure
Mme Lydia Frentzel-Carle, Adjoint Administratif 2ème Classe
M. Xavier Munoz, Adjoint Technique des Etablissements d'Enseignement 1ère Classe

Suppléant :

Mme Danielle Montanera, Psychologue classe normale

Syndicat FO

Titulaires :

Mme Jocelyne Baret, Technicien
M. Pierre Chauvelly-Monnier, Agent de Maîtrise Principal
M. Claude Poitevin, Adjoint Technique des Etablissements d'Enseignement 1ère Classe

papier recyclé

Syndicat SDU13/FSU
Titulaires :
M. Bruno Bidet, Technicien
Mme Martine Miglior-Robert, Conseillère Socio-Educative
Suppléant :
M. Alain Augarde, Adjoint Technique des Ets d'Enseignement 2ère Classe

Participent également à la réunion :
Experts désignés par l'administration
DRH : Mmes Guyonnet, Califano, Péretti, Levy, Abastado, MM Caramanno, Quideau, Pouget, Stringhetta
DGAS : Mmes Diette, Soler, M. Adjina
Mission conseil : Lieutenant Colonel Harroue
CDG13 : Mme Drebel

Experts désignés par les organisations syndicales
CGT : Mme Marque
SDU13/FSU : Mmes Velissarides, Petit, MM Sentana, Narjoz

M. Conte déclare la séance ouverte, procède à l'appel et constate que le quorum est atteint. Il enregistre la désignation de Mme Frentzel (CGT) comme secrétaire adjoint de séance.

L'ensemble des organisations syndicales demande à Monsieur le Président du CHS de bien vouloir modifier l'ordre du jour. Après discussion, Monsieur Conte accepte d'aborder le point 4 « Groupe de travail sécurisation DGAS, point d'étape » avant les autres dossiers.

IV) GROUPE DE TRAVAIL SECURISATION DGAS, POINT D'ETAPE

Madame RICCIO : Nous allons procéder à la restitution synthétique des travaux des groupes de travail qui ont eu lieu les 7, 8 et 13 février. Ils ont réuni 50 agents divisés en deux groupes, pour lesquels le cahier des charges était le suivant :

- Le groupe de travail relatif à la sécurisation des pratiques professionnelles a travaillé sur les axes suivants :
  - les facteurs d'agressivité liés aux missions des MDS,
  - les facteurs d'agressivité liés aux organisations,
  - les procédures de repérage des risques,
  - les procédures et les modalités de prise en charge avant, pendant et après l'agression d'un agent.

- Le groupe de travail relatif à une réflexion autour de la prévention et de la sécurisation des sites a travaillé sur les axes suivants :
  - les facteurs d'agressivité liés aux processus d'accueil et d'attente,

- la configuration des locaux pour réception des rendez-vous dits difficiles,
- le rôle et les missions des agents de sécurité,
- les procédures et les modalités de prise en charge avant, pendant et après l'agression. (Ce thème est transversal et travaillé par les deux groupes, il est cependant abordé sous des aspects différents).

Nous pouvons examiner ensemble les axes retenus, mais je précise que cette restitution des groupes de travail constitue un point d'étape devant donner lieu au développement de plans d'actions. Il faut savoir que sur certains travaux nous sommes encore en cours de réflexion.

Le premier thème concerne l'accueil en MDS. L'objectif étant de savoir quelles mesures mettre en œuvre pour obtenir des conditions d'accueil apaisées et sécurisées.

Voici les propositions du groupe de travail numéro 1:

- diminuer les risques d'agressivité par une amélioration constante de l'information usagers/personnel d'accueil. Les postes de travail « de première ligne d'accueil » sont les plus exposés et la communication instantanée doit s'inscrire comme un facteur d'amélioration.
- étayer le management de l'accueil par les cadres pour tendre à l'optimisation des organisations.
  Nous pourrons revenir ultérieurement sur l'équipement des salles d'attente, pour ce qui concerne le volet « animation ». En effet, l'animation est un élément fort pour réguler à la fois l'ambiance et les flux. Pour améliorer les conditions de sécurité, il faut également pointer de façon forte la présence du directeur ou du secrétaire général.
- développer l'assertivité. Dans les comportements humains l'assertivité est une déclinaison de ce qui nous permet d'être dans le respect de soi et de l'autre. Cet élément est important car un agent qui a le respect de soi est également sécurisé dans sa fonction, et parce qu'il est dans l'affirmation de soi, il peut être respectueux dans sa relation à l'autre.
- renforcer les procédures d'écoute et de réponse adaptée. Nous avons différents programmes telles l'analyse des pratiques et les supervisions. Je rappelle que pour l'année 2012, 184 agents ont bénéficié de programmes de supervision ou d'analyse de pratiques au sein de la DGAS, tout professionnel confondu. C'est un outil qui se développe encore puisque deux programmes vont démarrer en mars et avril.
- afficher des messages de dissuasion de recours à la violence, diffusés par le biais d'animation vidéo ou par des affiches apposées dans les MDS et en particulier dans les salles d'attente.
- la configuration des locaux. Comment organiser et aménager les espaces d'accueil, les lieux d'attente et de réception, pour qu'ils permettent un accueil de qualité et une sécurité garantie ?

Concernant la répartition des espaces dans une MDS, cinq principes sont à retenir :

- l'espace d'accueil unique doit être identifié et dès que cela est possible dissocié des temps d'attente. Par exemple, l'espace d'attente ne doit pas être le même pour des rencontres parents/enfants que pour l'accueil des bénéficiaires du RSA.
- veiller à la sécurisation des lieux. Ces groupes de travail ont mis en évidence l'importance de la collaboration avec la DPMAB pour ce qui concerne l'expertise des locaux.
- utiliser les zones de réception dédiées pour tous les rendez-vous. Dans certaines MDS des agents utilisent un « poste » de travail mais aussi des bureaux d'accueil. Un bureau d'accueil sera toujours favorisé par rapport à un poste de travail qui est plus isolé. Le principe général est d'installer le niveau d'accueil au rez-de-chaussée, et les postes de travail en étage.
- créer une deuxième porte d'issue dans tous les bureaux de réception.

Les locaux récents répondent pleinement à cette consigne. Nous avons encore quelques locaux plus anciens où des aménagements peuvent être réalisés.

- veiller à ne pas modifier l'aménagement des bureaux, permettant une sortie en urgence. En outre, lorsque c'est possible, il faudrait prévoir une entrée pour le personnel et une autre pour les usagers. C'est un élément qui vient concourir à la sécurisation des conditions d'exercice.

Voici les propositions du groupe de travail numéro 2, qui a pour mission de travailler sur la sécurisation des différentes activités du travail social. C'est la raison pour laquelle une partie a été consacrée à l'activité de visites à domicile, et une autre à l'accueil en réception au sein de nos locaux en décomposant les moments pouvant être des situations exposées à une incivilité, de l'agressivité ou de la violence.

- sécuriser l'activité à domicile. C'est une préoccupation majeure pour l'ensemble des personnels, 50 agents ont participé à ces travaux, dont les trois quarts sont des agents de terrain. Une visite à domicile exposée, notamment en matière de protection de l'enfance, n'est jamais réalisée par un agent seul. Les agents n'interviennent pas sans avoir recueilli au préalable des informations auprès de l'encadrement qui permettront de connaître l'environnement.
- Les activités au sein des MDS pouvant donner lieu à une surexposition en termes de facteurs de risques. Nous avons repéré la pratique de la visite médiatisée (en présence d'un tiers). Lorsque des enfants placés peuvent rencontrer leurs parents au sein de la structure par le biais de la présence d'un tiers, ces visites médiatisées doivent se faire dans un bureau bien évidemment à proximité de l'agent de sécurité ou de l'accueil. Un cadre précis doit être respecté, sans débordement d'heures, la visite médiatisée doit être canalisée, ne serait-ce que pour le respect de la capacité de l'enfant d'intégrer cette forme de rencontre avec ses parents en présence d'un tiers.

Il a été convenu dans les groupes de travail que des entretiens individuels à risques pourraient être réalisés sur le site d'Arenc, en présence des agents et de la hiérarchie si nécessaire.

Enfin, concernant la posture professionnelle, a été évoqué la supervision des analyses de pratiques.

Les incivilités, les situations agressives ou la violence concernent les thématiques suivantes :

- l'information financière,
- l'information préoccupante et les situations relatives à la protection de l'enfance,
- l'enfant confié, les décisions restrictives des droits parentaux, les changements dans les conditions d'exercice des visites,
- les problématiques de l'adulte vulnérable car dans le public accueilli des personnes ont des pathologies psychiatriques non prises en charge.

Les agents de sécurité représentent un maillon important dans la chaine de sécurisation. Ils ont un rôle primordial dans l'activité « de réception et d'accueil ». Nous avons longuement évoqué leur profil, leur place et leur rôle. Il faut sensibiliser ces agents sur le contexte spécifique des MDS, les associer et les former afin qu'ils appréhendent les missions des MDS. Enfin, dans la prévention des risques, des propositions ont été effectuées ayant pour objectif d'améliorer les dispositifs d'alerte et de prévention mis en place par la Collectivité. (Document unique, le registre hygiène et sécurité, les fiches incidents, la formation des délégataires).
Il ne faut pas oublier la nécessité de communication, car même si les outils existent, ils sont parfois méconnus, insuffisamment maîtrisés ou non utilisés.
En matière de communication, il faut sensibiliser le personnel aux règles d'ouverture et de fermeture des sites. Tous les rendez-vous hors créneaux horaires classiques doivent faire l'objet d'une attention particulière. Un agent ne doit pas rester isolé pour recevoir un usager à 18 heures 30.

Pour la prise en charge avant, pendant et après l'agression, l'objectif est de mettre en place une procédure simple et réactive associant la DGAS et la DRH, permettant aux acteurs de repérer rapidement « qui fait quoi » en matière d'agression :

- « avant » n'est pas à négliger car une bonne préparation permet d'évaluer la prise de risques et de mettre en place des outils adaptés,
- « pendant » : l'état de choc que peut entraîner une agression implique une attention toute particulière de l'équipe envers l'agent,
- « après » : c'est souvent le moment où l'agent a le plus besoin d'accompagnement.

C'est la raison pour laquelle dans les propositions, des modes de prise en charge diversifiés au titre de l'accompagnement psychologique de « l'agent victime » sont indiqués, y compris à l'extérieur de notre Collectivité.
En ce qui concerne la procédure, il est rappelé que la demande de protection fonctionnelle peut être demandée à tous les stades de la procédure. Cette procédure est identifiée dans une fiche technique et sur intranet.
Nous allons maintenant vous présenter les différents modèles d'affiches sur lesquelles nous sommes en cours de réflexion.

Monsieur ADJINA : Notre Collectivité propose à ses administrés une gamme toujours plus étendue de services à la population. Et dorénavant l'usager fréquente ou utilise très largement nos structures publiques de proximité. Cette nouvelle donne augmente les risques professionnels de nos agents plus largement exposés à des

agressions verbales et/ou physiques comme ce fut le cas le 24 janvier dernier à la MDS de Pressensé. Cependant, il ne saurait être question de se limiter à une seule posture d'empathie et c'est ainsi que nous avons travaillé à la conception d'affichettes qui doivent être apposées dans l'ensemble des MDS.

Plusieurs modèles d'affiches sont alors présentés aux membres du CHS.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Nous vous remercions pour ce compte-rendu fait à l'issue des quatre réunions des groupes de travail. Nous avons pu échanger, des explications ont été apportées, des débats se sont déroulés, cependant nous aimerions revenir sur leur organisation car aujourd'hui le travail nous est présenté mais nous voulons faire un point sur la forme.
Lors de ces réunions, des acteurs importants de la Collectivité n'étaient pas présents. Ils auraient permis de travailler sur un spectre plus large et de trouver des solutions plus précises suite à cette grave agression qui s'est déroulée sur le site de Pressensé. Nous estimons que le service de médecine préventive avait toute sa place dans ces groupes de travail. Nous ne comprenons pas leur absence, et demandons des explications à ce sujet.
Nous avons aussi constaté l'absence de l'ACFI. Sa vision, ses réflexions, toute son expérience auraient été très importantes. Nous aurions aussi pu inviter la mission conseil pour aborder des domaines tels que l'utilisation et l'organisation des locaux. Nous espérons aujourd'hui que le SMP, l'ACFI et la mission conseil apporteront un supplément d'information sur cette problématique.
Le document qui nous a été transmis est une synthèse des réunions de travail, et des éléments n'apparaissent pas. Nous trouvons que cela est problématique. La synthèse n'aborde pas, par exemple, le manque de confidentialité relevé dans de nombreuses MDS. Le document que vous nous présentez est trop réduit, trop synthétisé, le terme de « confidentialité » n'apparait pas une seule fois alors qu'elle se situe au centre de l'action des travailleurs sociaux.
Nous avons évoqué plusieurs pistes de réflexion, notamment la responsabilité de la Collectivité envers les agents et les usagers. Nous avons relevé que plusieurs départements ont saisi à bras le corps cette problématique d'agression dans les MDS. Dans le département de l'Aude, la Collectivité porte plainte envers l'usager qui agresse un agent, alors que notre Collectivité ne se porte que partie civile. Nous réitérons notre demande. Nous souhaitons que toutes les agressions se déroulant dans nos structures fassent l'objet d'une plainte de la part de la collectivité contre l'usager qui manque à ses devoirs de citoyen envers un fonctionnaire. En ce qui concerne les affiches, nous estimons que vous auriez pu nous les adresser avant de nous les présenter, ce qui nous aurait permis d'y réfléchir collégialement.

Monsieur CONTE : Aucune décision n'a encore été prise pour les affiches.

Madame ROLLET (CGT) : Ce document qui est un outil de travail doit être amendé, et validé par le CHS. Même si la démarche était bien intentionnée, il a été diffusé à l'ensemble des agents sans avoir été présenté au CHS, et nous en sommes étonnés. Certaines propositions faites par les agents n'apparaissent pas dans le document présenté. En outre, des sujets abordés à l'oral dans la présentation ne sont pas inscrits dans le document, notamment sur les visites en binômes. Ce

document doit faire l'objet de précisions et amendements avant qu'il ne soit considéré comme une réelle base de travail.

Madame MARQUE (CGT) : Nous souhaitons évoquer ce document point par point, et donc découvrir l'ensemble des pré-propositions, conformément au document signé par Monsieur le DGS par intérim (suite à l'agression du site de Pressensé) permettant d'avoir la trame du travail à effectuer. Tout ce qui n'a pas pu être travaillé reste donc à étoffer en partant du document réalisé par les agents et en tenant compte de l'expérience de chacun.
Pour nous, les points évoqués aujourd'hui sont des hypothèses même s'ils ont été diffusés à l'ensemble des MDS. Le document présenté reste un document de travail. Par exemple en page 2, le premier point « *poursuivre la généralisation de l'outil informatique* », nous nous posons des questions. S'agit-il de constituer un ficher de personnes à risques ? Si c'est le cas, nous sommes totalement contre car il y a un cadre à respecter. La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés définit les droits et autorisations de la Collectivité en matière d'informatique. Nous souhaitons que les syndicats soient destinataires de tous les textes relatifs à cette problématique. Nous connaitrons ainsi le type d'informations que la Collectivité peut utiliser dans ces fichiers. Nous demandons donc à la Collectivité de nous adresser ces textes.

Madame RICCIO : Il s'agit de mettre en place un outil permettant de repérer le parcours de l'usager. Dans les facteurs de risques nous avons constaté que le parcours a un impact. Un usager qui a déjà été reçu par le Pôle Emploi, la Caisse d'Allocations Familiales, ou le CCAS et qui arrive en dernier recours à la MDS, a plus de chance de créer une situation à risques. Et pour faciliter la prise en compte de la réception, il est intéressant que l'agent d'accueil puisse repérer et connaître le parcours de l'usager.

Madame MARQUE (CGT) : Ce que vous expliquez ne correspond pas à ce qui est rédigé sur le document que vous nous présentez. Vos explications donnent plus de sens mais ce n'est pas ce qui est indiqué. Nous ne comprenons pas quelles améliorations peuvent apporter les plannings des agents.

Madame RICCIO : Comme je l'ai indiqué précédemment, un usager réorienté plusieurs fois peut arriver agacé, et il est indélicat et peu respectueux de le faire déplacer sans savoir si le professionnel est présent ou pas. Or, des professionnels font des visites à domicile, des permanences sur des centres sociaux extérieurs et il n'est pas rare que les usagers viennent sans pouvoir être accueillis. Cela pose une réelle difficulté.

Madame MIGLIOR (SDU13/FSU) : J'aimerais revenir sur la constitution des groupes de travail. La DGAS ne se résume pas aux MDS, d'autres services reçoivent des personnes qui peuvent se montrer agressives. Je pense par exemple aux pôles d'insertion et à la MDPH. Dans les prochains groupes de travail qui vont se mettre en place à la suite de ces propositions, y aura-t-il un élargissement ? En outre, le durcissement de la loi sur le RSA n'améliore pas la situation.
Nous voulons juste être associés à des groupes de travail qui nous concernent directement.

Madame MARQUE (CGT) : Ce document est très attendu, c'est pourquoi il faut prendre du temps, et que chacun s'exprime de façon sereine. Tous les agents ont indiqué être en attente d'un document fidèle à leur travail, faisant apparaître ce que la Collectivité s'est engagée à faire. Nous répétons une nouvelle fois que nous ne sommes pas d'accord sur le premier point. Il y a un décalage entre les explications fournies oralement et ce qui apparaît sur le document. Nous vous demandons de revoir l'ensemble des points et d'amender le document.
Sur la question des plannings, il n'y a pas d'électron libre dans la Collectivité, les agents travaillent pour un service, et les emplois du temps sont connus. Les secrétaires responsables de zones savent où sont les agents. En effet, les agents communiquent leurs plannings conformément à ce qui est prévu par l'organisation interne.
Enfin, la partie « sécurité » ne nous convient pas. Concernant les données relatives au parcours des usagers, il faut au préalable savoir ce que la CNIL permet de mettre en œuvre. Avons-nous les autorisations ? Où sont les limites ? Comment protéger la vie privée du public reçu ?

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Si deux groupes de travail ont été créés c'est qu'il y avait bien deux modes de réflexion sur la façon de réduire le nombre d'agressions dans les structures, et aujourd'hui, nous nous retrouvons avec un point unique. Il faudrait revenir sur la professionnalisation des actes, et notamment les fonctions des travailleurs sociaux et médicosociaux, dont le fonctionnement n'est pas simple. Il faudrait également revenir sur la question de la sécurisation des sites. Il faut travailler en priorité sur la réduction des actes d'incivilité des usagers, et reporter éventuellement les débats et l'organisation de la sécurisation des actions professionnelles des travailleurs sociaux.

Monsieur FILATRIAU : Dans la présentation faite, « le propos préliminaire » n'a pas été présenté. Nous y précisons qu'il s'agit de restituer une synthèse du travail des groupes, et les pôles d'insertion sont naturellement impliqués. Il n'y a pas que les MDS, même si c'est en leur sein que s'est déroulé le tragique incident générateur de ces travaux. Il faut également prendre en compte les pôles d'insertion, tous les sites accueillant du public, relevant de la DGAS avec des problématiques particulières mais probablement aussi tous les autres sites du Conseil Général accueillant du public.
Afin de faire baisser les agressions, nous sommes nombreux à penser qu'il faut d'abord faire baisser l'agressivité et essayer de faire en sorte que la compréhension entre les usagers que nous recevons et nos agents soit simplifiée et plus efficace. C'est la raison pour laquelle dans le paragraphe que vous venez d'évoquer, nous parlons de l'utilisation de l'outil informatique. Pour que les usagers ne s'énervent pas et afin que l'agressivité baisse, il faut comprendre leur situation. Ils sont en effet parfois venus à plusieurs reprises et si nous arrivons à repérer leur problématique, il sera utile que l'agent d'accueil connaisse l'historique de la personne. Nous pouvons le reformuler sachant que l'objectif est de faire baisser l'agressivité par des moyens de communication plus appropriés.

Madame MONTANERA (CGT) : Il est important de faire des observations sur le fonctionnement quotidien sur le terrain. Si je prends l'exemple du site d'emploi où je

travaille, l'un des principaux facteurs d'agressivité est le temps d'attente lié au fait que l'agent d'accueil passe beaucoup de temps à saisir des données sur le système informatique. Il faut renforcer les effectifs pour que les agents qui accueillent ne soient pas les mêmes que ceux qui saisissent les données informatisées. Mais si nous rajoutons régulièrement de nouvelles données à enregistrer, cela va augmenter ce temps d'attente qui est un facteur objectif d'accumulation d'agressivité. Les usagers se plaignent d'attendre et des incidents surviennent avant même qu'ils soient reçus. Et je ne voudrais pas que cette bonne intention de repérer le parcours pour mieux aider l'usager soit contreproductive si la fonction d'accueil n'est pas dédoublée. Pouvez-vous en outre nous communiquer des éléments de réponse au sujet des autorisations de la CNIL.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Notre objectif commun est de faire baisser l'agressivité dans les structures de la DGAS. Sur le document, nous avons relevé que le terme de confidentialité n'apparaît pas, et c'est l'un des sujets sur lesquels il faut travailler. Il faut réduire ce manque de confidentialité vécu par les usagers comme une maltraitance. Le deuxième sujet qui n'apparaît plus dans le document de synthèse est la question des effectifs qui a été de façon importante relevée dans les groupes de travail. Par exemple, la MDS Boues reçoit 300 usagers par jour, elle rencontre un problème d'effectif et cette question n'apparait plus dans le document que vous nous avez transmis. C'est un problème dont il faut discuter, il y a des besoins de personnel dans les MDS, c'est une façon de réduire l'agressivité des usagers.

Monsieur FILATRIAU : S'agissant de la CNIL, cette question est réglée depuis longtemps. Nous utilisons le logiciel « SAP » et nous pourrons vous donner tous les éléments rassurants concernant les autorisations nécessaires à l'utilisation de cet applicatif. Je rappelle que sur ce logiciel il n'y a pas d'informations concernant la situation proprement dite, c'est un retraçage des évènements uniquement.
S'agissant des effectifs, c'est un sujet permanent, récurrent, que nous connaissons tous dans ce département comme dans tous les autres. Nous pouvons considérer comme un principe que les effectifs de la solidarité sont toujours insuffisants mais il faut avoir un regard réaliste. Nous avons considérablement amélioré les effectifs des MDS depuis la réorganisation et les rencontres que nous avons régulièrement avec les partenaires sociaux en témoignent.
Pour ce qui concerne les congés de maternité, de maladie, et les postes vacants, nous avons une équipe de volants qui s'est renforcée considérablement, ainsi que des postes d'auxiliaires. Aujourd'hui, conjoncturellement, sur certaines MDS la situation est compliquée, mais en moyenne il n'y a pas plus d'un poste vacant par MDS.

Monsieur CONTE : Le mot « confidentialité » est revenu très souvent dans les échanges, il faut en tenir compte afin que les usagers soient accueillis dans de meilleures conditions.

Monsieur FILATRIAU : Pour revenir sur la notion de confidentialité, je précise qu'en matière d'organisation des locaux, nous avons réalisés d'énormes progrès. Au niveau des accueils et des salles d'attente, des dispositifs sont encore à mettre au point. Lors des réunions du groupe de travail, j'ai indiqué que des systèmes vidéo

pourraient être utilisés pour introduire un fond sonore dans les salles d'attente afin de couvrir quelques propos très confidentiels. Mais les bureaux d'accueil des permanences sociales sont en principe sécurisés, et assurent la confidentialité, avec un niveau de transfert sonore le plus bas possible mais il se peut que sur certaines MDS des améliorations soient à apporter.

Madame BARET (FO) : J'ai assisté à toutes les réunions, et il n'était pas question de surveiller le personnel. Les discussions portaient sur les agressions.
La dernière réunion du groupe 2 a été très difficile car les élus CHS et les travailleurs sociaux n'avaient pas le même discours. Nous n'étions pas sur la « même longueur d'onde ». Les travailleurs sociaux sont réticents lorsque la manière de travailler change. J'ai entendu que c'est un point d'étape qu'il fallait encore retravailler, et la confidentialité n'est en effet pas notée sur le dossier mais nous l'avons beaucoup évoquée lors de ces réunions.
Lors de la dernière réunion je n'étais pas du tout satisfaite, car nous n'arrivions en effet pas à trouver un consensus avec les travailleurs sociaux. Il faudra pourtant y arriver pour apporter des évolutions. En tant qu'élue du CHS, c'est la sécurité des agents des MDS, des pôles d'insertion, de la MDPH, qui m'intéresse. Nous avons beaucoup évoqué les problématiques des accueils surchargés et du manque de confidentialité. Je veux continuer à travailler sur ce dossier qui n'est pas encore finalisé.

Monsieur CONTE : Pourquoi n'étiez-vous pas sur la « même longueur d'onde » ? C'est important.

Madame BARET (FO) : Nous avons évoqué les visites à domicile, certains travailleurs sociaux ont indiqué que les déplacements en binôme ou trinôme génèrent de l'agressivité. Je ne connais pas leur fonctionnement en détail mais je voulais cependant indiquer que malgré le travail effectué lors des groupes, il est très difficile de finaliser ce dossier. Les points de vue divergent.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Les effectifs ont une grande importance, et nous vous avons démontré à plusieurs reprises que les effectifs d'accueil dans les MDS n'ont pas augmenté. C'est l'ensemble des effectifs de la DGAS qui a globalement augmenté, mais ce n'est pas le cas pour les effectifs d'accueil. Nous serions même en capacité de dire qu'il y a eu diminution et c'est bien l'un des sujets importants qu'il faut mettre aujourd'hui en débat, auquel il faut trouver des solutions. Ce problème est générateur de difficultés et vécu par les usagers comme une maltraitance.
Nous avons souvent constaté que dans certaines MDS il n'y a pas de possibilité de confidentialité entre les bureaux. Nous sommes prêts à vous accompagner dans n'importe laquelle, nous vous démontrerons que les murs sont très fins, et que tout s'entend. C'est parfois intéressant lorsqu'il y a une situation qui dégénère entre un usager et un travailleur social pour alerter les collègues, mais nous ne pouvons pas nous en satisfaire.

Monsieur FILATRIAU : Je ne suis pas certain que le CHS soit l'instance la plus appropriée pour débattre des effectifs. Le CTP est l'instance devant laquelle ce sujet doit être débattu. En ce qui concerne les projets de la direction enfance et famille et de la PMI, ils seront soumis au CTP du mois de juin. Mais puisque la question est

posée, j'aimerais y répondre. Quand les effectifs des MDS sont augmentés, la capacité d'accueil l'est aussi, ce sont les assistantes sociales qui assurent les permanences. Mais vous voulez sans doute parler des rédacteurs, des agents à la banque d'accueil, parfois en nombre insuffisant. Il est impossible de généraliser. Bouès est une MDS très compliquée et l'effectif des agents d'accueil a progressé (plus 6 agents). Les plannings sont à constituer, les agents d'accueil font un premier accueil, puis les assistantes sociales font les entretiens dans des bureaux appropriés, en principe confidentiels pour accueillir les usagers et débattre de leur situation individuelle. Il ne faut pas confondre l'accueil « permanence sociale » et l'accueil « banque d'accueil ». Aujourd'hui, sauf exceptions liées à des absences non prévues, il y a une continuité de la permanence du service accueil (banque d'accueil).

Madame MARQUE (CGT) : Je voudrais aborder le point 2 et dire qu'il ne faut pas oublier que les secrétaires généraux (catégorie B) ont été pris sur l'effectif d'accueil.

Monsieur FILATRIAU : Ce que vous affirmez fait abstraction de la réorganisation totale qui a permis d'augmenter les effectifs globaux de travailleurs sociaux et de personnels administratifs dans les MDS.

Madame MARQUE (CGT) : Il y a deux ans nous étions à - 110 postes non-pourvus, le travail effectué par la DGAS et la DRH visait à combler les postes vacants, cela a été réalisé, mais il n'y a pas eu d'augmentation d'effectifs.

Monsieur FILATRIAU : Les effectifs ont été augmentés et des tableaux sont à votre disposition. Vous les avez d'ailleurs puisque nous vous les communiquons avec les effectifs de MDS avant la réorganisation.

Madame MARQUE (CGT) : Concernant le point 2, au lendemain de l'agression sur le site de Pressensé, suivie par une deuxième agression, le souhait de Monsieur le Président du CG13 et de Monsieur le DGS par intérim était que soit présentée une première étape de travail qui devait ensuite être finalisée lors de ce CHS. Nous souhaitions que le travail effectué prenne éventuellement en compte les sept points de la plateforme FSU/CGT pour apporter des améliorations. Nous constatons aujourd'hui que nos revendications n'apparaissent pas dans le document.
Sur le point n° 2, « *poursuivre l'amélioration des équipements téléphoniques, afin d'éviter les sources d'impatience, d'irritation des usagers* », nous avions interpellé la DATA sur la problématique des protocoles, et nous avions rappelé que le Conseil Général est « chef de file » en ce qui concerne le « social ». Nous avions donc essayé de faire entendre à notre Collectivité qu'il était urgent pour nous, pour les associations, et pour les institutions qui travaillent avec nous, de mettre en place des protocoles. Depuis deux ans, nous demandons qu'une réunion avec les partenaires, soit organisée. Quand l'usager arrive en dernier lieu dans nos services, il est souvent très énervé. Si des protocoles sont mis en place avec nos partenaires cela pourrait servir la prévention de cette agressivité.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Nous devons aborder la problématique de la sécurisation des sites, et notamment les personnels recrutés par l'entreprise privée titulaire du marché. Ces agents gèrent la sécurisation des personnels et des

usagers. Concernant le site de Pressensé, nous avons relevé un certain nombre de dysfonctionnements et la Collectivité doit en tenir compte. L'agent s'est fait agresser et une secrétaire est venue maîtriser physiquement l'agresseur, l'agent chargé de la sécurisation du site n'étant pas intervenu. Il faut que dans ce CHS nous abordions précisément la question de ce personnel.
Ces agents travaillent pour des entreprises privées et nous nous opposons à la privatisation de cette responsabilité. Il faut que la Collectivité étudie la possibilité d'avoir en son sein des personnels formés pour gérer la sécurisation des sites. C'est une revendication de notre organisation syndicale. Au-delà du personnel de sécurité, il existe également un problème d'effectif et il faudra que la collectivité et le CHS s'y penchent précisément.

Madame BARET (FO) : J'ai assisté aux réunions, et je n'ai pas la même lecture du document que ceux qui n'y ont pas assisté et qui se posent des questions. Nous avons travaillé sur la Caisse d'Allocations Familiales par exemple, et ce n'est pas retranscrit. Il faudrait peut être retravailler le document de façon à apporter des éclaircissements.

Monsieur CONTE : Il faut faire le nécessaire.

Monsieur MOULY : Les marchés externalisés de gardiennage sont confiés au travers de l'Union des Groupements d'Achats Publics à une société privée. Je ne vais pas revenir sur la position de la Collectivité sur ce sujet, ca je ne suis pas le bon interlocuteur. Le groupe de travail auquel j'ai participé a abordé la problématique des agents de sécurité, cela apparait sur la page 5 du document. Il est indiqué qu'il y a la nécessité de travailler sur les profils de poste des agents de sécurité dans ces lieux spécifiques que sont les MDS, les pôles d'insertion et autres lieux recevant du public. Il faudra travailler sur les profils de postes avec la DGAS dans le cadre des groupes de travail qui vont se poursuivre pour définir ce qui est attendu des agents de sécurité. Dans les collectivités territoriales il n'y a pas de police départementale, nous pouvons mener certaines actions, d'autres pas. Nous pouvons cependant travailler sur la situation des établissements particuliers recevant ces publics et connaissant de nombreuses difficultés, avec des profils de postes particuliers. Nous attendons la restitution, un avancement précis pour intégrer ces éléments dans le nouveau marché que nous allons lancer pour le gardiennage.

Madame MIGLIOR (SDU13/FSU) : Les agents de sécurité embauchés actuellement ont tous la même formation quel que soit le site sur lequel ils travaillent. Il ne faut pas se leurrer et dans le nouveau marché il ne faut pas s'attendre à ce que l'employeur forme spécifiquement des agents de sécurité sur le profil spécifique des MDS. Il n'en a pas les compétences car il ne connaît pas ce profil, il faudrait peut être envisager une formation interne pour ces personnels.

Monsieur CONTE : Etes-vous d'accord pour reformuler le document, travailler ensemble afin de le présenter lors d'un prochain CHS ?

Madame MARQUE (CGT) : Ce document a été diffusé aux agents, si nous y incluons de nouveaux éléments, il faut les en informer. Nous sommes d'accord avec votre proposition mais il faut un travail préalable. Je rappelle que certains d'entre

nous n'étaient pas autorisés à intégrer le groupe. Autorisez-vous les experts à participer à ces groupes de travail ?

Monsieur CONTE : Nous travaillerons ce document avec les membres du CHS.

Madame BARET (FO) : Et la Service de Médecine Préventive ? Nous souhaitons sa présence, car cela nous parait important.

Monsieur CONTE : Oui tout à fait. En outre, il faut un travail en amont avant de représenter le dossier au CHS.

Madame PETIT (SDU13/FSU) : Avant de conclure ce point, j'aurais voulu revenir sur la notion d'assertivité. Ce n'est pas un mot nouveau, puisqu'il apparaît dans des techniques de communication issues de l'école anglo-saxonne américaine cognitiviste, comportementaliste. C'est une technique de communication qui ménage « soi-même », « l'autre » et « la relation ». Encore faut-il que la relation soit sur le même plan, ce qui n'est absolument pas le cas. D'un côté nous avons l'usager et de l'autre un travailleur social. Ces techniques pertinentes dans certaines situations ne me semblent pas du tout l'être dans les situations de réception du public en MDS et il faudrait peut être réfléchir autrement.

Madame RICCIO : Bien évidemment vous êtes bien plus compétente que moi dans ce domaine et je respecte tout à fait votre avis. Sauf qu'il y a d'autres avis que le vôtre et notamment ceux initiés par les psychologues. Ce mot n'est pas nouveau puisqu'il date du siècle dernier, c'est un concept manié très facilement et avec efficacité dans tous les instituts de formation qui œuvrent en matière de relations humaines. En psychologie il existe des courants différents, tout le monde n'est pas du même avis. Pour les quatre attitudes que nous rencontrons au quotidien dans une relation professionnelle, (la fuite, la manipulation, l'agressivité, et l'assertivité), il serait dommage de ne pas travailler sur des outils que nous n'avons pas pour habitude d'aborder. En effet pour qu'un agent soit à l'aise en relation individuelle, il faut qu'il soit affirmé par rapport à sa fonction. Nous avons mis en place une formation sur les métiers d'accueil, qui a commencé il y a une quinzaine de jours, et il est important de considérer les travailleurs sociaux mais également nos personnels d'accueil, secrétaires et agents administratifs qui n'ont pas toujours été formés à l'accueil ou à l'accueil médicosocial. L'option prise est d'explorer cet axe là, surtout pour ce personnel qui n'a pas bénéficié d'une formation aux relations humaines.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Introduire dans la relation avec l'usager, de l'assertivité, c'est très ambitieux et un peu prétentieux. L'affirmation de soi, nous n'avons pas la possibilité ou la capacité (même en tant que travailleur social) d'introduire cette réflexion dans l'esprit d'un usager.

Monsieur BONO : Je vais répondre à des interrogations formulées au début du CHS. Le service de médecine préventive n'a pas été « interdit » de participer au travail. Il fallait réunir les groupes le plus rapidement possible avec une grande représentation du personnel travaillant sur le terrain. L'objectif n'était pas de faire participer trop d'experts extérieurs qui auraient peut être freiné leur expression. La DRH était représentée par le Service des Relations Sociales et Prévention pour

laisser les professionnels de la DGAS travailler sur la sécurisation de leurs activités. Le résultat de ce travail est très riche et donnera lieu à des plans d'actions. Et le SMP associé à l'ensemble des enquêtes accidents de travail sera présent dès que cela sera nécessaire, dans toutes les instances de travail sur la sécurisation des activités. Au fil des mois en 2011 et 2012, 79 agents auxiliaires ont été affectés en renfort afin que le poids des absences et des postes vacants ne freine pas l'activité des MDS et ne génère pas un absentéisme renforcé. Nous avons discuté avec la DGAS des postes vacants chez les travailleurs sociaux et nous sommes arrivés au constat de huit postes d'AS vacants pourvus par huit auxiliaires actuellement. Lors de la réorganisation, la DGAS vous a présenté le tableau des postes redéployés de l'ensemble des services de la DGAS. Il n'est pas effectif que les secrétaires généraux sont venus prendre des postes dans les services d'accueil, car au contraire ils sont venus les épauler, et les aider à se structurer. Vous pourrez le constater dans ce qui a été indiqué lors des réunions de préparation de la réorganisation, ou dans le CTP. Les MDS les plus sensibles ont été les plus significativement renforcées par des auxiliaires et des stagiaires. Et pour votre information, 17 auxiliaires ont été lauréates du concours et sont en cours de stagiérisation. Je fais une proposition à Monsieur le président et au CHS pour la suite du travail sur la sécurisation : l'Administration effectue une synthèse opérationnelle du travail issu de ces groupes qui sera présentée lors d'un prochain CHS.

Monsieur CONTE : Je suis d'accord.

Madame MARQUE (CGT) : Ce n'est pas ce que nous souhaitons. Nous souhaitons retravailler à partir des points déjà synthétisés. Nous voulons travailler avec vous sur le contenu, puis que ce travail soit ensuite présenté en CHS. Monsieur le DRH vient de dire que l'Administration préparerait une synthèse avec un plan d'actions. Il faut au préalable être d'accord sur les mots à mettre derrière les items et au moins trois syndicats sur quatre sont d'accord avec cela.

Monsieur CONTE : Monsieur le Directeur est d'accord pour qu'une contreproposition soit faite, et qu'ensemble vous travailliez sur le contenu. Lors du prochain CHS il faut que tout le monde soit d'accord avec ce qui sera présenté.

I – APPROBATION DU PROCES VERBAL DE LA REUNION DU 18 DECEMBRE 2012

Approbation à l'unanimité.

II – BILAN DES ACTIVITES 2012

Interventions ACFI/délégations CHS

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : En préambule, nous aimerions rappeler un engagement défini lors de l'avant-dernier CHS : faire en sorte que dans les séances plénières les directions soient représentées. Nous constatons aujourd'hui que la direction des routes et la direction des collèges notamment sont absentes, alors que

nous allons aborder des points les concernant. Il serait également intéressant que des élus soient présents pour qu'ils comprennent le quotidien de nos services, nos directions, notamment en cas de grave agression.

Monsieur CONTE : Un courrier de rappel sera adressé à toutes les directions.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Concernant les actions réalisées en 2012, nous avons la liste des interventions de l'ACFI et nous déplorons au vu des problèmes rencontrés par la Collectivité en matière de sécurité et d'hygiène, que sa présence ne soit pas suffisamment importante.

Madame CALIFANO : Cette année, nous avons peu sollicité l'ACFI parce que nous avons donné une priorité à l'ensemble des dispositifs que nous avons mis en place (le RUSST, tempérance 13, la métrologie) et auquel vous avez participé. Pour 2013, les préventeurs ont déjà rencontré nos ACFI pour mettre en place un calendrier prévoyant davantage d'interventions.

Madame BARET (FO) : Lors du dernier CHS plénier nous avions demandé à être destinataire des rapports ACFI. Est-il possible de nous les adresser par courriel ? Pouvez-vous nous tenir informés lorsqu'un rapport est disponible ?

Madame CALIFANO : Entre le moment où la visite est effectuée et le moment où nous recevons le rapport du CDG13, s'écoule une période, ensuite nous les analysons. Pour les prochains, nous vous tiendrons informés afin que vous puissiez venir les récupérer, ou alors nous vous les enverrons par courriel.

<u>Synthèse des analyses accidents de travail</u>

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Dans le document que vous nous avez transmis, il y a un accident pour lequel nous ne connaissons pas le service (page 3). Nous pensons qu'il s'agit de la direction des routes, mais nous aimerions en avoir la certitude. Pouvez-vous nous communiquer des précisions ? Il s'agit de l'enquête numéro 44.

Madame CALIFANO : Il s'agit bien de la Direction des Routes.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Nous aimerions que nous soient transmis plusieurs documents cités dans la synthèse. Pour l'enquête n° 47 il est indiqué : « *étudier de concert avec le prestataire ELIATIS la possibilité de doter l'engin d'une alarme* ». Nous aimerions savoir quelles décisions ont été prises et avoir des précisions sur le calendrier des actions réalisées. *Nous souhaitons être destinataire de la fiche de chantier, et autres documents répondant aux spécifications édictées par l'arrêté du 31 mars.*

Madame CALIFANO : Comme cela vous a été indiqué lors du dernier CHS, il s'agit de préconisations qui peuvent être suivies, ou pas. Nous demandons aux directions concernées des éléments concernant le suivi des préconisations du CHS, et lorsque des réponses nous sont adressées, nous vous informons. En outre, lorsque nous

mettons en place, suite à un accident, des projets comme celui relatif à la métrologie, vous êtes associés.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Lorsque vous utilisez des références, comme le rapport Norisko sur cet accident de travail, il serait intéressant que vous nous adressiez ce rapport. Cela faciliterait notre compréhension.

Point d'étape du document unique d'évaluation des risques professionnels

Madame CALIFANO : Le nouveau document unique concerne la direction des transports et des ports. Il a été présenté aux représentants du personnel lors d'une délégation CHS. Il n'a pas fait l'objet d'observations particulières. Nous travaillons toujours sur les DU de la DGAS, notamment ceux des pôles d'insertion. Une délégation de CHS sera organisée à ce sujet le moment venu.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : La FSU demande que le DU de la direction de la jeunesse et des sports soit réalisé dans les meilleurs délais. Je pense notamment au centre sportif de Fontainieu qui connaît depuis un certain temps beaucoup d'agressions verbales et physiques.

Madame CALIFANO : Le DU de la direction de la jeunesse et des sports ne sera vraisemblablement pas terminé avant le dernier trimestre 2013.

Madame FRENTZEL (CGT) : Concernant le centre sportif de Fontainieu, la situation géographique pose problème. La CGT demande donc que ce dossier soit prioritaire, et que le DU soit réalisé avant la fin de l'année. Si un problème arrive à un agent, en effet il y aurait une responsabilité de la Collectivité.

Madame CALIFANO : Nous travaillons actuellement sur le DU de la Direction de l'Insertion. Dès que nous l'aurons finalisé, nous pourrons travailler en priorité celui de la direction de la jeunesse et des sports. Il ne faut pas oublier que la direction de la jeunesse et des sports travaille sur trois sites d'emploi : Fontainieu, la maison de la jeunesse et des sports et l'Hôtel du Département. Nous mettrons en place les documents uniques sur ces trois sites au cours du dernier trimestre 2013. Pour que le document unique soit approprié par l'ensemble des agents, par le délégataire et l'assistant de prévention, un travail de fond est à fournir. Je ne veux pas prendre d'engagement que je ne pourrai pas tenir.

Madame BARET (FO) : Il ne faut peut être pas attendre que le document unique de la DJS soit finalisé pour régler le problème de Fontainieu. Une délégation ou une réunion pourrait être organisée en présence du directeur du service jeunesse et sport pour évoquer les problèmes importants et graves.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Il nous semblait avoir défini une priorité concernant la rédaction des documents uniques. Sur le centre de Fontainieu, c'est le personnel du Conseil Général qui est chargé de la sécurisation du site et du personnel. Ces agents rencontrent de nombreuses difficultés notamment avec des usagers (agressions verbales ou physiques).

Indicateurs sécurité

Madame ROLLET (CGT) : Nous avons noté une grande augmentation des maladies professionnelles : Pouvez-vous nous expliquer les raisons de cette augmentation ?

Monsieur CARAMANNO : Il y a un décalage de deux ans entre les chiffres de la CNRACL et ceux de la Collectivité. La CNRACL se laisse le délai d'instruction des dossiers. Pour ce qui nous concerne, nos chiffres reprennent le nombre de demandes de maladies professionnelles , et non celles reconnues par la CNRACL à l'issue de l'instruction, pondérant ainsi nos résultats. Mais il nous semble plus pertinent de vous communiquer un résultat en temps réel même si les données sont moins précises.

Madame ROLLET (CGT) : Les chiffres jusqu'à 2010 reprennent les maladies professionnelles instruites, déclarées, reconnues ?

Monsieur CARAMANNO : Nous sommes toujours sur du temps réel. Nous pouvons si vous le souhaitez établir des tableaux consolidés.

Madame ROLLET (CGT) : La comparaison des deux courbes semble donc difficile.

Monsieur CARAMANNO : Il ne faut pas pour autant nier une augmentation, je dis juste qu'il faut pondérer les résultats.

Madame ROLLET (CGT) : Il faudrait pour les futurs CHS avoir des courbes « comparables ». En ce qui concerne les accidents de trajet, y a-t-il des explications concernant l'augmentation ?

Madame MIGLIOR (SDU13/FSU) : Les accidents de trajet sont importants, une analyse fine a-t-elle été faite pour en connaître les raisons ? La gravité a également tendance à augmenter. Il faudrait effectuer une analyse permettant d'adapter la prévention.

Monsieur CONTE : Nous y travaillerons.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Les accidents de trajet ont sensiblement augmentés par rapport à l'année dernière. La synthèse indique que la fonction publique territoriale déplore chaque année 1.600 décès soit huit agents par jour travaillé. Ces chiffres sont importants. Comment être certain de ces données lorsqu'elles sont de 2005 ? Nous estimons au regard des difficultés que rencontrent les personnels et notamment par rapport à leur conditions de travail, que ces statistiques sont bien plus importantes. Il faut chercher des solutions visant à améliorer les conditions de travail. Les décès des agents de la fonction publique territoriale n'interviennent pas uniquement sur des accidents de trajet. Parfois les décès surviennent sur le lieu de travail. Vous nous donnez des documents comprenant des données de 2005, et nous sommes en 2013 et en tant qu'organisation syndicale nous savons que les conditions de travail se sont considérablement dégradées, nous estimons être au delà de 1.600 décès par an.

Nous avons une question concernant les statistiques. Prenons par exemple le taux de gravité des accidents de trajet, le calcul est le suivant : 4.030 x 1.000/1.529 x 6.414 équivalents temps plein. Comment faites-vous pour entrer dans ces chiffres les décès dans la mesure où vous divisez par le nombre jours indemnisés ? Certaines données sont faussées.

Monsieur CARAMANNO : Les 1.600 agents se situent au niveau national, les 6.414 équivalents temps sont des données issues de notre application RH.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Vous constatez que le taux de gravité des accidents de trajet n'est pas réel, il ne prend pas en compte les décès des agents qui peuvent éventuellement survenir sur leur lieu de travail.

Monsieur CONTE : Si les accidents interviennent sur le trajet, cette situation dépasse totalement les compétences du CHS.

Monsieur BIDET : Je tenais simplement à vous faire remarquer que les chiffres sont faux.

Monsieur CARAMANNO : La méthode appliquée est celle du régime général de la Sécurité Sociale depuis 1945, elle peut être remise en question mais certainement pas à notre niveau.

Monsieur BONO : L'accidentologie dépasse largement les compétences du CHS. Il faut souligner l'action de la Collectivité qui participe à la prise en charge des abonnements collectifs des transports en commun pour les agents, avec 1.200 participations.

<u>Rapport d'activité de la DDSIS</u>

Monsieur HARROUE : Vous avez les bilans d'activité de la mission conseil et du service sécurité de l'Hôtel du Département, je vous propose de répondre à vos questions.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Nous voulons tout d'abord saluer l'excellent travail réalisé par la mission conseil. Nous avons d'ailleurs pu avoir, lors du CHS du 29 mai dernier, un excellent débat. Cependant, alors que nous avions relevé beaucoup de failles, nous constatons qu'un certain nombre de problèmes n'ont pas été résolus puisqu'ils apparaissent à nouveau. Sur le bilan des bâtiments départementaux, nous aimerions savoir pourquoi les ERP à caractère sportif n'entrent pas dans le cadre des visites. Il est stipulé en effet l'obligation de faire les visites périodiques sur les ERP culturels, sociaux, administratifs, associatifs. Pourquoi ne pas le réaliser pour les ERP « sportifs ». Nous avons avec le centre sportif de Fontainieu un impératif de visite.
Page 3, il apparait une nouvelle fois, alors que nous l'avions indiqué lors du CHS du 29 mai dernier, que la mission conseil n'est pas toujours informée lorsque les plans de travaux étaient modifiés. Et c'est un problème inconcevable dans notre Collectivité. Des plans de travaux sont réalisés, puis modifiés sans que la mission conseil qui doit donner son avis soit informée. Nous voudrions que le CHS se penche

sur ce problème qui peut remettre en cause la sécurité et l'hygiène des usagers et du personnel des bâtiments départementaux.
Page 4, dans les missions dédiées à la mission conseil se trouve la possibilité de donner des avis sur l'acquisition de bâtiments. Nous aimerions savoir si certains avis remettent en cause l'acquisition de certains bâtiments. Je pense notamment à l'acquisition de la MDS Boues. Nous pensons que l'acquisition de ce site n'était pas judicieuse en termes d'espace, de difficultés d'accès, et d'organisation spatiale. La mission conseil a-t-elle des critères à respecter en matière d'achat de structures ?
Nous constatons concernant les bâtiments départementaux une augmentation de son activité. Les moyens qui lui sont donnés sont-ils suffisants pour mener à bien ses missions ?

Monsieur HARROUE : Nous suivons le site de Fontainieu comme les autres bâtiments. Nous étions partis sur une liste de bâtiments, et nous travaillons maintenant plus sur une demande d'avis sur l'ensemble des bâtiments que sur une liste restrictive. Nous nous limitions aux établissements gérés ou acquis par le Conseil Général, sinon nous aurions une quantité trop importante d'établissements à suivre. Pour la modification des plans, nous ne pouvons que constater lorsque des plans sont modifiés sans que nous soyons mis au courant. Nous apportons un conseil autant que de besoin. La modification de ces plans a peut être une incidence sur la sécurité de l'établissement et il faut le faire remarquer.
L'incidence peut également être administrative : si en dehors de nos services, des instances administratives qui doivent gérer l'établissement, les plans n'ont pas été fournis à la commission, il peut y avoir un avis défavorable parce que la procédure n'a pas été respectée, la notice accompagnant les autorisations de travaux n'ayant pas été fournie en temps voulu.
En ce qui concerne les acquisitions de bâtiments, lorsque nous y sommes conviés nous essayons d'apporter nos conseils mais nous ne sommes pas décideurs. La difficulté est souvent de mettre en adéquation la volonté de la Collectivité d'acquérir un établissement dans un secteur, car elle veut être représentée dans tous les secteurs, et faire en sorte que le bâtiment que nous souhaitons acquérir corresponde à la destination qui lui est prévue. Lorsque le Conseil Général construit un bâtiment neuf, en général il est adapté aux besoins. Quand il acquière par contre un bâtiment ancien parce que dans le domaine du social il souhaite absolument se trouver dans un quartier sans possibilité de construction, c'est parfois plus difficile. S'il y a l'achat d'une ancienne école pour une autre destination se poseront des problèmes d'effectifs, d'activités, de sorties. Si nous sommes conviés lors des acquisitions, nous pouvons attirer l'attention sur l'objectif de la collectivité pour ce bâtiment et peut être apparaîtront alors certaines difficultés. Il est arrivé que dans certains établissements manque une sortie, ou que le sens des portes ne convienne pas. Pour revenir sur les moyens, je précise qu'ils ont été limités à un moment donné mais actuellement au regard des missions qui nous sont fixées nous nous organisons. Nous avons délesté la partie formation par exemple, nous ne pouvons plus faire de sessions de secourisme, et apporter du conseil à la prévention. Mais à partir du moment où nous sommes recentrés sur notre activité de prévention, nous y arrivons.

Madame FRENTZEL (CGT) : La formation de secourisme enregistre une baisse de fréquentation significative depuis 2006. La communication passe-t-elle bien ?

Comment organisez-vous ces formations de secourisme ? Manquez-vous de personnel pour les organiser ? Que se passe-t-il exactement ?

Monsieur HARROUE : Le secourisme ne nous est plus confié actuellement.

Monsieur BONO : Une convention est en cours de renégociation avec le SDIS, et selon son contenu, si la formation au secourisme n'est pas prise en charge par la mission conseil, elle le sera par la DRH via le service formation. Le secourisme est incontournable, cette formation doit être réalisée mais nous sommes en train de finaliser la convention.

Madame FRENTZEL (CGT) : Cette formation se fera donc en interne, sans les pompiers du SDIS, ce n'est pas normal.

Madame CALIFANO : Le PSC1 est obligatoire pour certains types de personnels et le secourisme a été ouvert à l'ensemble des agents du Conseil Général, cependant les agents n'ont pas obligation d'avoir un brevet de secourisme au sein de l'institution pour travailler. Des priorités avaient été données à un moment donné, et le SDIS a formé le maximum d'agents devant bénéficier de cette formation. Que des agents demandent à être formés au secourisme est intéressant. Cette formation a été validée et les agents ont été formés mais ce n'est en aucun cas une obligation.

Madame FRENTZEL (CGT) : Nous sommes contre cette nouvelle organisation, nous demandons que le SDIS organise ces formations.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Concernant la modification de plan sans que la mission conseil soit avisée, cela peut avoir des conséquences dramatiques. Le CHS doit se pencher sur ce dysfonctionnement, notamment quant aux conséquences envers les assurances. Nous avons eu un point très important sur la sécurisation des sites, notamment par rapport au site de Pressensé. Nous apprenons une volonté politique qui définit des décisions concernant l'implantation de certaines structures sans tenir compte des avis de la mission conseil. Il faut prendre en compte la réalité des faits : c'est mettre un voile sur la sécurité des usagers et des agents par rapport à une volonté.

Monsieur CONTE : Il ne faut pas employer des termes qui ne correspondent pas à la volonté de la Collectivité.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Nous nous permettons de le faire parce que nous sommes une organisation syndicale indépendante. Enfin, concernant les défibrillateurs, c'est une responsabilité qui nous incombe, et nous voulons savoir où ils se situent dans les bâtiments départementaux.

Monsieur HARROUE : A l'Hôtel du Département il y en a un au poste de sécurité mais il faut faire la différence entre les défibrillateurs semi-automatiques et automatiques. La volonté est d'en avoir le plus possible dans les lieux publics, où les travailleurs sont en grand nombre parce que l'efficacité des défibrillateurs automatiques n'est pas à mettre en doute et des vies sont épargnées. La formation adaptée peut par contre être très courte, elle ne passe pas obligatoirement par le

PSC 1 ou une formation de secourisme complète. Il y en a un à Arenc, il y en a aussi dans les collèges. Pour les autres sites, je n'ai pas l'information.

Madame FRENTZEL (CGT) : Nous aurons donc lors du prochain CHS un point concernant tous les défibrillateurs qui se trouvent sur le département ?

Monsieur CONTE : Tout à fait.

Rapport d'activité de la médecine préventive

Madame ROLLET (CGT) : Nous avions demandé que nous soient communiquées les statistiques de la psychologue du travail lors de chaque CHS plénier. D'autre part, concernant le service de médecine préventive, j'ai noté qu'auparavant il y avait la possibilité de prendre rendez-vous avec une diététicienne, et cela n'apparaît plus, elle est remplacée par une consultation infirmière, pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?

Madame PERETTI : Il y a en effet eu une diététicienne mais depuis quelques années nous avons décidé de proposer des consultations d'hygiène alimentaire qui ont un très grand succès. Elles sont appréciées par les agents.

Monsieur BONO : Nous avions mis en place des consultations de diététicienne d'une demi-journée par semaine au service de médecine préventive. Cet agent mis à disposition de la DRH travaille à la DGAS. Suite à des difficultés dans la mise en place de cette organisation, nous avons arrêté ce fonctionnement, la diététicienne travaille désormais exclusivement pour la DGAS. Une infirmière a été formée aux problématiques d'hygiène alimentaire, et donne aussi des consultations sur cette thématique. Elle est très bien perçue par les agents. Mais je rappelle que ces consultations sont facultatives, nous n'avons pas à prendre en charge la diététique de nos agents.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Nous voulons saluer le travail réalisé par le service de médecine préventive, et cet avis fait l'unanimité, surtout dans un contexte très difficile. Nous avons des questions à poser : pourquoi n'y a-t-il toujours pas de chef de service au SMP ? Beaucoup d'agents travaillent au SMP, sans chef de service et nous aimerions que la Collectivité prenne une décision. Il est indiqué dans le rapport que les visites à la demande ne cessent d'augmenter, nous aimerions avoir des explications à ce sujet. Nous aimerions également savoir si vous avez noté une augmentation de situations de souffrance au travail dans la Collectivité ? Il se peut qu'il y ait en effet de nombreuses demandes de visites en rapport avec la souffrance au travail. Il apparait en outre dans le rapport que vous allez utiliser le logiciel Chimède, qui va gérer des données informatiques très confidentielles. Nous aimerions savoir qui va le gérer, et être informés de son objectif, les membres du CHS ont le droit de le savoir.

Monsieur CONTE : Ce logiciel existe depuis vingt ans.

Monsieur BONO : Il n'y a en effet pas de médecin responsable actuellement, nous avons reconstitué l'effectif de ce service suite au départ de deux médecins. L'effectif

actuellement est au complet et nous en sommes satisfaits. Un accompagnement sera organisé pour aider ce service à formuler un projet de service et à le décliner en procédures de fonctionnement internes. Cela servira notamment pour le travail que nous souhaitons mener sur les inaptitudes professionnelles.
Concernant le logiciel Chimède, il était déjà en vigueur à l'époque du Docteur Viaux. Il sert à gérer de façon hyper-confidentielle (il est déclaré à la CNIL) les dossiers médicaux des agents dont nous assurons un suivi médical. Il est géré spécifiquement par le SMP. Compte-tenu du fait que nous avons reconstitué l'effectif et que les médecins étaient nouveaux, nous avons organisé une formation pour l'appropriation de ce logiciel afin de mieux suivre les pathologies, la prévention dans le cadre des médecines réglementaires et de la surveillance médicale renforcée. Pour ce qui est des RPS, une délégation CHS pour retravailler le document se déroulera le 28 mars.

Madame PERETTI : Nous allons exploiter ce logiciel au maximum, ainsi tous les indicateurs de souffrance au travail seront recensés.

Madame BARET (FO) : Il faudrait sur le site d'Arenc que le SMP se penche sur les locaux. Les infirmières ont des difficultés pour fonctionner. Il existe des problèmes de clés, et un meuble est à enlever.

Monsieur MOULY : Ces problèmes ont été gérés.

Madame ROLLET (CGT) : Lors du précédent CHS, la DRH avait évoqué des vacations de psychologue clinicienne pour le service de médecine préventive. Les envisagez-vous de nouveau ?

Monsieur BONO : Nous avons évoqué cette hypothèse, mais il faut préalablement définir le projet de la médecine préventive. Au terme de ce travail, nous pourrons nous interroger sur l'éventualité de prévoir des vacations d'une psychologue clinicienne. Notre mission première concerne les risques professionnels.

Madame ROLLET (CGT) : Les risques professionnels comportent les risques psychosociaux et la psychologue clinicienne y a toute sa place.

Monsieur BONO : Tout comme la psychologue du travail.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Pouvez-vous nous indiquer pourquoi les visites à la demande ont augmenté ?

Madame ABASTADO : La recrudescence de demandes de consultations concerne plus particulièrement la direction des collèges. Les agents des collèges n'étaient pas particulièrement suivis auparavant.

Madame VELISSARIDES (SDU13/FSU) : Les visites à la demande ont peut être augmenté parce que les visites périodiques n'existent plus.

Madame ABASTADO : Nous les prévoyons à nouveau.

Maintien dans l'emploi des agents territoriaux des collèges

Monsieur QUIDEAU : Avez-vous des questions particulières sur ce tableau ?

Monsieur MUNOZ (CGT) : Un dossier indique « dossier clos à la demande du Conseil Général », nous aimerions savoir si c'est pour des raisons de mise à la retraite pour invalidité ou suite à une reprise complète de l'agent.

Monsieur QUIDEAU : C'est la position statutaire de l'agent qui est très particulière et qui ne permet pas à la Collectivité de poursuivre la prise en charge. Il était en disponibilité d'office pour raisons de santé et cette position statutaire n'est pas compatible avec la position de mise à disposition à durée indéterminée. Il a été réaffecté au rectorat car il n'avait pas opté pour l'intégration au CG13. Nous ne pouvions pas poursuivre la prise en charge puisqu'un agent qui ne relève plus de la Collectivité ne peut pas réaliser de bilans médicaux et de programme de reconditionnement.

Monsieur AUGARDE (SDU13/FSU) : Cette disposition est-elle légale ?

Monsieur BONO : Certains ATC ont choisi de détachement sans limitation de durée. Effectivement, c'est une position administrative, et un fonctionnaire ne peut pas être dans deux positions administratives différentes. Seul le rectorat peut le placer en disponibilité d'office pour raisons de santé. Au vu de sa situation, il a été indispensable de le réintégrer auprès du rectorat.

Madame ROLLET (CGT) : Les dispositifs de maintien dans l'emploi mis en place pour les forestiers et pour les agents des collèges peuvent-ils être envisagés pour les agents de la DGAS ayant été agressés ? C'est une procédure très complète, qui suit les agents de près et qui pourrait se trouver dans le document que nous devons revoir en cas d'agression avérée. Ce dispositif est complet, et prévoit un accompagnement.

Monsieur QUIDEAU : Ces prises en charge concernent uniquement les inaptitudes physiques liées à des troubles musculo-squelettiques ou des pathologies dorsolombaires. Les troubles que vous évoquez concernent plus particulièrement une incapacité psychique à exercer son métier et ce n'est pas pris en charge.

Madame ROLLET (CGT) : Sans utiliser un prestataire extérieur, la DGAS ne pourrait-elle pas travailler (sur la base du travail réalisé par Prévia) sur la possibilité de prévoir un accompagnement en interne ? Cette procédure a été reconnue par l'ensemble des partenaires, elle est efficace pour les forestiers-sapeurs et les agents des collèges. J'aimerais savoir s'il est possible de prévoir cela dans une procédure officielle. Nous souhaitons que les agents de la DGAS puissent bénéficier d'un accompagnement lorsqu'ils rencontrent des difficultés d'ordre psychologique pour la reprise de l'emploi.

Monsieur BONO : Concernant l'usure physique, nous avons dans un premier temps essayé de mettre en œuvre ce dispositif pour les forestiers-sapeurs et pour les ATC. Nous sommes satisfaits de votre proposition qui concerne plus globalement l'usure professionnelle, c'est un élargissement du champ, un problème que nous devons traiter. Je propose d'en parler lors de la réunion du 28 mars, en présence de la DGAS si nécessaire.

Madame MIGLIOR (SDU13/FSU) : Nous souscrivons tout à fait à la proposition de la CGT. En effet l'usure professionnelle chez les travailleurs sociaux est importante, avec très peu de possibilités de changer d'orientation professionnelle en cours de carrière.

Madame ROLLET (CGT) : Dans le cadre du maintien dans l'emploi, il y a l'accompagnement de l'agent pour rester sur site. Si ce n'est pas possible nous passons à la mobilité, puis au reclassement professionnel. Il faudrait une procédure plus officielle.

Madame BARET (FO) : Je suis d'accord avec les propos qui viennent d'être tenus. En outre, les agents des routes pourront-ils également bénéficier de ce dispositif ? Ils ont en effet aussi des troubles musculo-squelettiques importants.

Monsieur QUIDEAU : Le dispositif est déjà ouvert aux agents des routes, mais c'est au service de médecine préventive de sélectionner les candidats potentiels en fonction de critères médicaux.

Madame ROLLET (CGT) : Pouvez-vous nous communiquer des informations sur la « passerelle » entre la DEC et les autres directions ?

Monsieur BONO : La « passerelle » ne pourra s'envisager que lorsque des postes relevant de la compétence des agents des collèges seront vacants. Nous sommes dans une hypothèse de maintien dans l'emploi des agents des collèges. L'objectif est de les aider, par le biais du dispositif présenté par les préventeurs.

Madame FRENTZEL (CGT) : Notre organisation syndicale déplore l'absence de la DEC aujourd'hui. Nous avons des questions à poser, c'est inadmissible. Nous ne comprenons pas pourquoi la DEC n'est pas représentée.

Madame BARET (FO) : Je suis d'accord, nous savons très bien que reclasser des agents des collèges est difficile puisque ce ne sont que des postes de loges qui peuvent les accueillir en cas de troubles musculo-squelettiques, et il y en a peu. Tant qu'il n'y aura pas une passerelle, nous n'y arriverons pas.

Madame FRENTZEL (CGT) : Il faudra mettre ce point à l'ordre du jour du prochain CHS.

Madame CALIFANO : Le maintien dans l'emploi c'est le maintien « dans l'emploi d'ATC ». Le tableau montre la progression du dossier, le but est que les ATC continuent à effectuer leur travail d'ATC, c'est ce qu'ils savent le mieux faire. Nous n'examinons pas une procédure de reclassement quand nous évoquons le maintien

dans l'emploi. Je rappelle que ce fut une volonté forte des syndicats lorsque nous avons commencé sur les forestiers-sapeurs. Il ne faut pas confondre le maintien dans l'emploi et le reclassement.

Monsieur MUNOZ (CGT) : Je suis d'accord avec le maintien dans l'emploi mais il ne faut pas que ces postes ne soient pas uniquement réservés aux postes de loges.

Madame ROLLET (CGT) : Quand nous indiquons que les agents sont affectés aux postes de loges c'est bien dans le cadre du maintien de l'emploi. Le reclassement n'intervient qu'en cas d'échec.

III) PROGRAMME D'ACTIONS 2013

Monsieur BONO : Les préventeurs vont vous présenter deux dispositifs permettant de capitaliser l'expérience acquise sur le dispositif de maintien dans l'emploi. Ces dispositifs prennent en compte l'évolution de l'effectif du Conseil Général qui résulte de la réforme des retraites et à terme de la suppression de la catégorie active pour les agents des routes faisant que nous assistons à un vieillissement de l'effectif de la Collectivité. Nous devons donc adapter notre fonctionnement et nos pratiques à ce vieillissement. Nous engageons aujourd'hui une réflexion concernant la gestion des âges tout au long de la vie professionnelle, et une réflexion ayant pour objectif de prévenir l'usure professionnelle.

Gestion des âges

Monsieur QUIDEAU : Concernant le projet « gestion des âges » (GDA), il deviendra une préoccupation majeure dans les prochaines années, en raison du recul programmé de l'âge de la retraite couplé au vieillissement de la population active du Conseil Général, et de la pénibilité de certains métiers. La GDA s'intéresse à tous les âges, toutes les phases de la vie active et l'objectif du projet est d'intégrer cette gestion des âges au processus des ressources humaines actuel, c'est à dire une diversification des parcours professionnels, une prévention des risques d'inaptitude et de l'usure professionnelle, le maintien et la transmission des savoir-faire et des compétences dans les différents services et directions, le management intergénérationnel.

Le projet comporte deux phases :

- une analyse démographique de la Collectivité par le biais d'une cartographie des âges. Elle permettra de mieux cerner les enjeux spécifiques au Conseil Général et les leviers d'action en la matière,
- un plan d'actions adapté aux enjeux constatés au sein du Conseil Général pouvant permettre de mieux intégrer la diversité des âges.

Madame ROLLET (CGT) : Nous déplorons que les représentants du CHS soient destinataires de points d'étape et ne participent pas au travail effectué après la cartographie. Il serait intéressant pour nous de travailler sur le versant préventif et ne

plus être destinataires seulement d'un document à valider. Si nous ne sommes pas partenaires du travail en amont, nous perdons beaucoup de temps. Je prends pour exemple le point de la DGAS que nous avons abordé précédemment.

Monsieur BONO : Vous faisiez partie du groupe de travail pour la DGAS. Les points d'étape dans le cadre de ces projets seront le lieu d'échanges où nous apporterons des ajustements en écoutant les représentants du personnel au CHS.

Monsieur BIDET (SDU13/FSU) : Nous soutenons la proposition de la CGT. Nous souhaitons participer aux groupes de travail, c'est une question de bon sens. Nous sommes vraiment en relations directes avec le personnel, nous connaissons ses difficultés dès lors qu'il arrive à un âge avancé, et de nombreuses situations sont à traiter dans la collectivité, concernant notamment des agents de catégorie C en situation directe avec des tâches et des fonctions pouvant être très lourdes à gérer après soixante ans.

Monsieur BONO : La gestion des âges concerne l'ensemble de la carrière et pas uniquement les agents de plus de soixante ans.

Usure professionnelle

Monsieur CARAMANNO : L'objet de cette étude est de s'interroger sur les modalités à mettre en œuvre en vue d'anticiper l'allongement des carrières, de prévenir l'usure professionnelle en améliorant la prévention y compris pour les salariés les plus jeunes, d'élaborer la fiche de prévention des expositions.

Sa mise en œuvre comportera également plusieurs phases :

- sensibiliser le groupe de travail sur les enjeux et perspectives d'un allongement des carrières et prévention de l'usure professionnelle,
- élaborer un diagnostic visant à identifier les situations de travail ou les types de parcours professionnels conduisant à une usure prématurée pour certaines catégories de personnels,
- proposer des actions préventives et mettre en place une réflexion sur la gestion des inaptitudes (réaffectation, reclassement, etc.).

Je précise que ce projet sera subventionné par le fonds national de prévention.

Madame BARET (FO) : Je voudrais remercier la DRH pour ce projet qui est un beau projet, il est en effet important de s'inquiéter de l'usure professionnelle des agents. Je remercie également les préventeurs pour le travail effectué.

Registre unique de santé et sécurité au travail

Madame CALIFANO : Nous avons organisé une délégation CHS récemment où nous avons présenté le registre unique de santé et sécurité au travail qui sera déployé sur l'ensemble des sites d'emploi. A noter que nous allons former des délégataires afin qu'ils sachent comment l'utiliser.

Mise en place des actions suite aux modifications réglementaires relatives à la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique territoriale

Madame CALIFANO : Nous organiserons une délégation ou un CHS sur la mise en place des éléments du décret dans l'institution.

Madame ROLLET (CGT) : La liste des experts agrées est-elle déjà constituée ou en cours, y a-t-il des appels d'offres ?

Monsieur CARAMANNO : Une liste au niveau national est définie par arrêté ministériel, comme tout opérateur économique nous devrons mettre en place un marché public.

Madame ROLLET (CGT) : Si les représentants du personnel veulent faire intervenir un expert en urgence sur une situation, ils devront passer par un appel d'offres ?

Monsieur BONO : Nous allons vraisemblablement passer un marché et il y aura des des bons de commandes mais ce n'est pas encore défini.

Madame BARET (FO) : Nous vous remercions par avance de bien vouloir nous adresser le tableau de suivi concernant les chauffages et les climatisations du site d'Arenc.

L'ordre du jour étant épuisé, Monsieur Conte remercie les participants et lève la séance.

Le Président du Comité d'Hygiène et de Sécurité

Daniel CONTE

Le Secrétaire de Séance

Jean Michel BONO

Le Secrétaire Adjoint de Séance

Lydia FRENTZEL