

Rapport administratif suite à l'exercice du droit d'alerte pour un danger grave et imminent rédigé par J. F GROUILLET

1 La procédure

Le mardi 4 juin 2024, à 10 heures, M. Fabrice Bardet, représentant la CGT Finances Publiques, membre titulaire de la CSAL-FS et M. Alexandre Parrot, secrétaire départemental de la CGT Finances publiques 03 ont procédé à la visite du service des ressources humaines (RH) au 2ème étage de la direction. Un compte-rendu de visite a été réalisé.

Le vendredi 7 juin 2024 à 15h21, l'assistante de prévention a adressé à la direction le compte-rendu d'un entretien, qui s'est tenu le 5 juin 2024, à la demande de Mme Sylvie Ferrandon, au sujet de la situation de celle-ci.

Le vendredi 7 juin 2024, quatre « élus et mandatés CGT », membres (titulaires et suppléants) de la délégation du personnel du CSA à la formation spécialisée de l'Allier ont exercé leur droit d'alerte sur le fondement d'un danger grave et imminent. Ce droit d'alerte a été transmis au DDFIP de l'Allier, le même jour par mail à 17h46. Il se fonde sur les articles L 4131-1 à L 4131-4 et L 4132-1 à L 4132-5 du code du travail, la transposition de ces textes dans les articles 5-5 à 5-9 du décret 82-453 du 28 mai 1982 modifié, ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique.

Dans la matinée du 12 juin 2024, le directeur s'est entretenu téléphoniquement avec Mme Sylvie Ferrandon. Elle a été rassurante sur son état de santé dans l'immédiat. Néanmoins, elle a insisté sur la persistance d'une charge professionnelle en décalage avec son temps de travail et sa capacité effective à traiter d'une part la formation professionnelle et d'autre part les préparations au concours, ainsi que la gestion de la boîte aux lettres fonctionnelle (BALF).

Par courrier du 12 juin 2024, transmis par mail le même jour à 17h26, le DDFIP a informé les représentants du personnel, titulaires comme suppléants et les acteurs de la prévention, de la mise en place d'une commission d'enquête commune, composée de M. Fabrice Bardet, membre titulaire de la CSAL-FS et de M. Jean-François Grouillet, DDFIP adjoint. À compter de cette date, un délai de un mois a été fixé à la commission pour rendre ses conclusions.

Le 12 juin 2024, l'assistante de prévention a enregistré au registre spécial prévu à cet effet, le signalement d'un danger grave et imminent, émis par les représentants du personnel à la formation spécialisée du CSAL.

Le 13 juin 2024, un premier contact téléphonique a été établi entre M. Bardet et M. Grouillet. Un rendez-vous a été fixé au lendemain matin, afin d'organiser le travail d'enquête.

Le 14 juin 2024, les deux membres de la commission d'enquête ont défini les éléments de planning, la méthodologie, la liste des personnes à auditionner, les modalités de retranscription des entretiens, l'exercice du contradictoire avec chacun des agents.

Des échanges informels ont eu lieu entre le directeur et Mme Ferrandon. Un courriel du directeur départemental du lundi 17 juin est venu confirmer la teneur des échanges téléphoniques informels, dans l'attente d'une position définitive et formalisée.

Les invitations aux entretiens ont été adressées aux agents par mail, au moins trois jours avant la rencontre avec la commission d'enquête, avec une information du chef de service, du responsable de pôle et du directeur départemental.

Les entretiens avec toutes les personnes concernées par l'alerte se sont déroulés les 20 et 21 juin 2024. Elles ont été destinataires de leur compte-rendu individuel et ont ensuite bénéficié de plusieurs jours de réflexion pour valider le contenu de ce document. Tous les comptes-rendus ont été validés et signés, au plus tard le 2 juillet 2024. A chaque étape, une copie a été adressée au représentant de la FS.

Le directeur a présenté un point d'information intermédiaire au CSAL du 28 juin 2024. L'organisation syndicale, à l'origine du droit d'alerte a alors indiqué suspendre sa participation à la commission d'enquête. Par un mail du 1^{er} juillet 2024, le représentant à la FS a expliqué que son OS mettait fin, au plan national, à tout dialogue social. En conséquence, il se retirait avec effet immédiat de la commission d'enquête.

Par courriel du 9 juillet (9h28), la direction a invité le représentant à la FS à poursuivre la procédure d'enquête. Un refus a été opposé par le secrétaire départemental de l'OS, M. Alexandre Parrot, au nom du bureau.

De ce fait, le présent rapport, faisant suite au droit d'alerte, résulte de la seule administration.

2 Le contenu du droit d'alerte transmis à la direction des finances publiques de l'Allier

Hormis les références au contexte légal et réglementaire, le contenu du droit d'alerte du 7 juin 2024 reprend intégralement celui du compte rendu de visite dans le service du 4 juin 2024.

De manière générale, le droit d'alerte fait état de risques psycho-sociaux (RPS), d'un service qui serait en souffrance du fait d'une charge de travail inadaptée au regard du nombre d'agents actuellement en poste. Au cas particulier, ces risques seraient susceptibles de se réaliser dans un avenir proche, du fait des départs en retraite à intervenir entre la fin d'année 2024 et le début de l'année 2025. Selon les constats opérés par le rapport d'alerte, le personnel du service serait fortement impliqué. Il maintiendrait un haut degré de qualité des prestations rendues aux agents de la DDFIP, au prix d'effets négatifs sur la santé des personnels du service RH.

La situation de plusieurs agents est évoquée de manière anonymisée, mais avec l'indication de fonctions précises permettant de les identifier. Leur situation est abordée selon l'intensité et la gravité, telles qu'évaluées par le rédacteur de l'alerte.

Selon les termes utilisés par l'organisation syndicale, sont notamment concernées :

- la « chargée de formation professionnelle » ;
- « l'inspectrice », chef du service RH ;
- la « jeune recrue » du service ;
- la « subordonnée », qui aurait rédigé une fiche de signalement, sous l'impulsion du chef de pôle.

Les autres agents, sans référence à leurs fonctions, sont associés à tout ou partie de la critique du fonctionnement du service présenté, par les auteurs de l'alerte, comme anxiogène et impactant pour la santé morale et physique des agents. L'encadrement est mis en cause. Sont dénoncés une « volonté de polyvalence multitâches » des agents, une « volonté de virtualiser la relation aux collègues des autres services » qui seraient source de déshumanisation. Le manque d'écoute de la hiérarchie, le « rétrécissement de l'espace de travail » et les « bureaux en open space » parachèveraient de cristalliser ces risques.

3 Les actions de l'administration entreprises depuis l'exercice du droit d'alerte

L'urgence signalée par les représentants de l'organisation syndicale concernant la situation de l'agent en charge de la formation professionnelle, Mme Ferrandon, appelait une proposition répondant au caractère aigu du risque sur sa santé.

Le vendredi 14 juin 2024, le directeur départemental a appelé Mme Ferrandon pour lui proposer deux solutions d'évolutions :

- l'une avec une partition de ses fonctions actuelles ;
- l'autre avec un rattachement au pôle stratégie et maîtrise des risques et un maintien de ses fonctions majeures, à l'exception des activités liées à l'attractivité et à l'accueil des nouveaux arrivants. La suppléance des activités de cœur de métier seraient alors assurées au sein de la division stratégie / contrôle de gestion.

Mme Ferrandon s'est déclaré favorable à la seconde solution, qui a été mise en œuvre avec effet au 1^{er} juillet 2024. L'organigramme a été modifié en conséquence. Pour favoriser l'échange d'informations, elle a rejoint, avec son accord, le bureau auparavant attribué à M. Alain Hinot, bureau partagé avec les deux autres collègues de la division.

Par voie de conséquence, les ressources humaines se trouvent déchargées d'une potentielle suppléance de la formation professionnelle et subissent également une moindre contrainte en matière d'espace de bureau.

4 Les apports des professionnels de prévention

- **En interne :**

Le vendredi 7 juin 2024 à 15h21, l'assistante de prévention a adressé à la direction le compte-rendu détaillé d'un entretien, qui s'est tenu le 5 juin 2024, à la demande de Mme Sylvie Ferrandon, au sujet de la situation de celle-ci.

- **En externe :**

Le vendredi 14 juin, l'assistant social, ainsi que le médecin de prévention ont transmis à la direction un courriel commun (à 16h11) décrivant une méthodologie standardisée permettant d'aborder ce type de problématique.

Concernant l'aspect médical :

Le courriel rappelle que tous les agents, jusqu'au chef de pôle, peuvent solliciter le service de médecine de prévention. Il indique également qu'en « fonction des éléments de préoccupation que [nous avons], certaines situations nécessitent que l'employeur oriente de manière obligatoire des agents auprès du médecin du travail pour une consultation « à la demande de l'administration ».

Concernant le service social :

L'assistant de service social rappelle qu'il est à la disposition de l'administration et des agents, en proposant une écoute active et une orientation vers les partenaires de prévention si nécessaire.

Dans ce cadre, la réunion antérieurement programmée avec l'assistant social et la conseillère technique régionale du service social le 24 juin 2024 à 14h30 a été l'occasion d'aborder les différentes problématiques.

Début juillet, l'assistant a rencontré l'ensemble des agents.

5 Les constats effectués à l'issue des rencontres avec l'ensemble des agents des services formation professionnelle et ressources humaines

S'agissant de la formation professionnelle :

Depuis 2017, l'agent en charge de cette activité est dans une situation de grande autonomie, sans suppléance. Ce mode de fonctionnement avait d'ailleurs été évalué comme à risques, par l'agent lui-même. La continuité de l'activité était susceptible d'être altérée. Confrontée depuis la fin de l'année 2023 à des difficultés personnelles, l'agent a cependant assuré la continuité des prestations au profit des agents. Cette continuité a été possible grâce à la pratique du télétravail trois jours par semaine. Toutefois, cette pratique a certainement contribué à masquer les difficultés et le risque d'une mise en jeu de la santé de l'agent, dans son rapport au travail.

Afin d'éviter la survenue de ce risque, la direction a mis en place une nouvelle organisation, après avoir préalablement recueilli l'assentiment de l'agent. A compter du 1^{er} juillet 2024, la formation professionnelle est rattachée au pôle contrôle de gestion, comme cela se pratique dans d'autres directions départementales. L'agent est ainsi inclus dans un collectif, permettant d'organiser une suppléance. Ce changement se traduit par une nouvelle implantation immobilière, dans un bureau partagé avec les autres agents du pôle.

S'agissant de ressources humaines :

Depuis plus d'une quinzaine d'années, la composition de l'équipe était stable au niveau des agents comme de l'encadrement, avant de connaître des plusieurs changements sur une courte période.

Les agents se connaissent bien et travaillent dans la même équipe depuis longtemps. Pourtant, cette équipe va connaître plusieurs évolutions. Deux départs à la retraite vont intervenir entre l'été et la

fin de l'année 2024. Une contrôleuse stagiaire, arrivée en avril 2024, a été affectée en prévision de ces changements. Une transmission des savoirs a pu être organisée grâce à cette affectation anticipée, qui dispose par ailleurs de 4 années d'expérience en matière de ressources humaines.

En septembre 2023, l'encadrement a été substantiellement modifié, avec l'arrivée d'une cheffe de service et d'un chef de pôle, sans expérience en ressources humaines. Leur arrivée fait suite au passage sur une année seulement d'un chef de service, après des années de stabilité. Les agents ont dû s'adapter à un management différent, avec un style plus direct qu'auparavant. Ces arrivées se sont aussi traduites par la volonté de faire évoluer l'organisation, les outils et les méthodes de travail préconisées depuis 2018 au plan national, afin d'instaurer une plus grande polyvalence.

Ces changements ont et vont bouleverser les équilibres.

Selon l'encadrement, l'évolution marquée de la philosophie du travail, notamment en mettant en œuvre des réformes initiées depuis 2018 au niveau national est nécessaire pour retrouver des marges de manœuvre et de soulager la charge des agents. Cette évolution n'est pas spontanément acceptée, faute de pouvoir en percevoir les effets concrets à courte échéance. Certains agents ont besoin d'être rassurés dans leurs compétences métier. Ces évolutions du métier viennent s'ajouter à une modification subie des espaces de travail.

La cheffe de service est elle-même confrontée à une situation difficile résultant de contraintes personnelles fortes, notamment la nécessité de trajets domicile-travail éprouvants et un nécessaire apprentissage des RH.

La combinaison de ces éléments amplifie les ressentis négatifs. Dans l'immédiat, la charge de travail, dont la répartition reste perfectible, s'en trouve majorée. La délimitation de certaines activités demanderait à être clarifiée, notamment concernant la formation professionnelle. Les agents ont le sentiment de ne pas être assez écoutés et compris. Ils s'interrogent parfois sur la compréhension réelle de leur métier et de ses contraintes par la direction. Le stress est amplifié, faute pour les agents de pouvoir appréhender clairement, leur avenir à l'horizon du début de l'année 2025. Les agents sont anxieux.

Néanmoins, il est quasi unanimement reconnu que les encadrants ont su, malgré des contraintes fortes d'effectifs, prévoir et organiser la continuité du service.

Pour les agents, l'alerte, initiée par une des organisations syndicales qui les a rencontrés, apparaît disproportionnée et contraignante, notamment avec l'instauration obligatoire d'une commission d'enquête prévue par les textes. Les données relatées, par les représentants, d'une seule des quatre organisations syndicales, leur paraissent exagérées par rapport à leur réalité quotidienne. « Ce n'est pas le baignage ». Les agents se sont sentis dépassés par les événements. Si plusieurs d'entre eux reconnaissent que le droit d'alerte a permis de faire bouger les lignes, ils auraient tous préféré un autre mode de discussion, d'autant que cette procédure intervient en anticipation des difficultés à prévoir en début d'année 2025. Ils ont unanimement besoin de retrouver du sens à leur travail et à leur engagement.

6 Les conclusions

Il ressort, de l'ensemble des travaux menés et de ces constats, **qu'il n'existait aucun danger grave et imminent pour la santé des agents, tel que défini par les textes et la jurisprudence.**

7 Les perspectives d'actions

En cohérence avec constats formulés à l'occasion de l'observatoire interne, la direction propose :

De manière générale, de définir les périmètres respectifs entre la formation professionnelle et les ressources humaines et procéder pratiquement à la répartition des activités, afin d'ajuster les organigrammes fonctionnels; cette organisation interviendra en septembre, après la prise de fonction de l'AFIPA en charge de la Division Contrôle de Gestion, Risque Audit, Transformation numérique, Communication et formation professionnelle.

S'agissant plus spécifiquement des ressources humaines, d'élaborer l'organigramme fonctionnel, en tenant compte des mouvements de personnels à intervenir jusqu'en début d'année prochaine, et veillant à une bonne répartition des tâches, à un juste équilibre des missions entre les collaborateurs ;

Enfin, la direction a demandé les interventions de l'assistante de prévention et de l'assistant social, afin de faciliter l'adhésion au projet.