

Compte-rendu de la réunion de la cellule de veille des risques psychosociaux pour le réseau des assistants et conseillers techniques de service social

Lundi 9 décembre 2013 à 14 h 30

I - Participants

➤ Représentants de l'administration :

- Mme Isabelle MERIGNANT, Sous-directrice de l'action sociale et de l'accompagnement du personnel - DRH, Présidente,
- M. Philippe NUCHO, Adjoint à la sous-directrice de l'action sociale et de l'accompagnement du personnel, chef du bureau des politiques sociales et du handicap - DRH/SDASAP,

➤ Représentants du personnel :

- Mme Aline LESPAGNOL-RIZZI, au titre du syndicat FO Préfectures,
- Mme Julie SOULET, au titre du syndicat FO Préfectures
- Mme Cécile SENE, au titre du syndicat CFDT INTERCO,
- M. François THOS, au titre du syndicat CFDT INTERCO,
- Mme Brigitte FARAL, au titre du syndicat USPATMI-CGT,
- Mme Muriel GISSON, au titre du syndicat USPATMI-CGT.

➤ Professionnels de soutien :

- Dr Florence FOULLON, médecin chef, coordonnateur national pour la médecine de prévention,
- Mme Anita FRICONNET, Conseillère technique nationale pour le service social,
- M. Eric TRYSTRAM, inspecteur santé et sécurité au travail pour l'administration centrale.

➤ Secteur Santé et Sécurité au Travail :

- Mme Florence CARTON - Chef du secteur santé et sécurité au travail - DRH/SDASAP/BPSH.
- Mme Dominique BOLL - Secteur santé et sécurité au travail - DRH/SDASAP/BPSH.

Le bureau des personnels techniques et scientifiques (BPTS) est excusé.

Mme MERIGNANT remercie les participants de leur présence à la troisième réunion de la cellule de veille RPS pour le réseau des assistants et conseillers techniques de service social. Elle excuse l'absence de Mme COLIN qui en raison d'une contrainte d'agenda n'a pas pu se libérer pour présider cette réunion.

Lors de la précédente réunion du 3 avril 2013, le règlement intérieur de cette cellule de veille a été adopté. Il est en ligne sur le site intranet de l'action sociale du ministère.

Les organisations souhaitent une transmission par mail du règlement intérieur.

Mme MERIGNANT indique qu'il sera transmis avec le compte-rendu de la présente réunion.

Le 3 avril dernier avait également été menée une première discussion sur des propositions d'indicateurs afin de permettre à la présente cellule de veille d'établir un diagnostic des risques psychosociaux. Un projet de tableau d'indicateurs a été élaboré par la SDASAP en liaison avec le service social. Ce document, qui n'est pas complètement renseigné, a été remis sur table afin de discuter sur la pertinence des indicateurs, de ceux qu'il convient de retenir ou d'écarter.

Depuis la précédente réunion de cette cellule de veille, un séminaire du service social a été organisé les 7 et 8 novembre à Noisy-le-Grand lors duquel les principales problématiques rencontrées par le service social ont été abordées. Ce séminaire a permis aux assistants et conseillers techniques de service social d'échanger et de nourrir leurs réflexions et leurs pratiques.

Mme MERIGNANT signale que dans le cadre de la prévention des RPS, une rubrique "bonnes pratiques" a été créée sur la page RPS du site Intranet de l'action sociale. Cet espace a vocation à diffuser les bonnes pratiques

mises en place dans l'ensemble des préfectures et être un outil de partage. Dans cette optique, les préfectures ont été saisies pour faire parvenir les documents relatifs aux RPS élaborés localement (plan local de prévention des RPS, fiches réflexes, plaquettes de sensibilisation, etc.).

Propos liminaires de Mme FARAL :

Mme FARAL déplore que la réunion d'aujourd'hui n'ait pas pu se tenir avant le dernier CHSCT central des préfectures et que les documents remis sur table n'aient pas été communiqués plus tôt. Une communication des documents 15 jours avant la réunion serait appréciée.

D'une façon générale, les assistants de service social ont choisi leur travail et s'y investissent. Pour pouvoir construire une identité professionnelle et faire du « bon travail », les assistants de service social revendiquent une certaine autonomie dans l'exercice de ce métier à responsabilité. Dans le contexte actuel, la formation professionnelle et le soutien technique restent indispensables.

Un séminaire a été organisé et Mme FARAL salue cette démarche. Elle rappelle que Mme COLIN s'est engagée à renouveler ce type de réunion chaque année.

Mme MERIGNANT précise que les restrictions budgétaires ne permettront peut-être pas de réunir chaque année le réseau des assistants de service social mais que si les crédits le permettent, un nouveau séminaire sera organisé.

Mme FARAL poursuit en précisant que les assistants de service social auraient aimé être consultés sur les thèmes évoqués lors de ce séminaire, car certains qui leur sont chers n'ont pas pu être partagés. Elle regrette également que les assistants de service social n'aient pas eu la possibilité à la fin du séminaire de faire part de leur ressenti et évaluation.

Mme MERIGNANT indique que cette demande sera prise en compte lors de l'organisation d'un prochain séminaire.

Mme FARAL aborde également la circulaire du service social et s'étonne qu'elle ne soit pas en ligne sur le site intranet.

Mme MERIGNANT indique que la circulaire a été adoptée à l'unanimité lors du comité technique ministériel du 28 novembre dernier mais qu'une organisation syndicale a demandé qu'elle soit signée par le Ministre. Elle est actuellement dans le circuit de signature.

Mme FARAL évoque ensuite le passage de grade d'assistant de service social à assistant principal de service social. Il relève, et cela a pu être constaté lors de la dernière CAP, de l'autorité de l'administration sans que des critères objectifs soient pris en compte. Mme FARAL regrette que le passage de grade d'assistant principal de service social à conseiller technique de service social n'existe pas au ministère de l'Intérieur.

Mme FARAL aborde enfin la question des RPS dans le corps des assistants de service social. Elle indique que dans certaines régions, les assistants de service social sont reconnus professionnellement et soutenus dans leurs démarches. Dans d'autres régions, faute de dialogue, un mal-être existe. Certains assistants de service social subissent une démarche autoritaire qui ne s'explique pas. Mme FARAL donne lecture d'exemples connus en région :

- La demande de soutien technique a été reprochée à un assistant de service social lors de son évaluation professionnelle : il lui a été dit que sa demande révélait son incapacité à travailler,
- Les consignes peuvent être contradictoires. Celles données par le conseiller technique régional en réunion régionale peuvent différer de celles données lors de l'entretien professionnel concernant l'implication dans l'équipe d'un assistant de service social. Alors que lors de la réunion régionale, il indique que l'équipe fonctionne bien, il reproche lors de l'entretien professionnel à l'assistant de service social son manque d'investissement dans l'équipe,

Mme MERIGNANT indique que les appréciations individuelles ne peuvent pas toujours être communiquées devant les collègues. Un manager peut dire qu'une section va très bien parce que le travail est très bien fait mais au sein de cette section une personne peut s'investir un peu moins que les autres.

- Dans certaines régions, le conseiller technique régional n'est pas reconnu ce qui a pour incidence que les préfets ne tiennent pas compte de son avis pour l'attribution de la réserve d'objectifs,

- Dans certaines régions, la continuité de service est imposée aux assistants de service social sans reconnaissance du travail effectué par l'obtention de primes ou d'avancements (sujet longuement évoqué lors de la dernière CAP),
- Les assistants de service social ont le sentiment de travailler plus pour gagner moins sans compter le nombre croissant de réunions auxquelles ils doivent se rendre (cellules de veille des préfetures, de la Police Nationale voire d'autres administrations),
- Lors des promotions, de jeunes professionnels passent devant des professionnels aguerris, des assistants de service social « végètent » à leur échelon sans être promus,
- Il est parfois demandé aux assistants de service social à temps partiel le mercredi de rester en veille téléphonique ce qui est inadmissible,
- Une réunion régionale organisée avec le SGAP a été annulée 4 jours avant la date sans motif légitime alors que tout un travail avait été organisé avec les correspondants du SGAP sur des dossiers,
- Des formations parfois gratuites sont refusées,
- Des horaires ne sont pas validés régulièrement mais une fois par mois pour éviter que l'assistant de service social pose une journée de récupération,
- Des préconisations des médecins de prévention ne sont pas prises en compte,
- Du fait des embouteillages, les temps de déplacement pris en compte ne correspondent pas aux temps de trajet réels,
- D'une façon générale, il s'agit d'un manque de reconnaissance de ce que savent faire les assistants de service social. Cette cellule de veille doit permettre de réfléchir sur la situation de ce réseau de professionnels riches de leur savoir-faire et de leur savoir-être, riches de leur qualité d'expert, riches de leur capacité de connaissance du milieu du travail au sein du ministère de l'Intérieur.

Mme MERIGNANT indique que dans le cadre des travaux de cette cellule de veille les sujets relevant de la compétence des CAP n'ont pas à être débattus. La circulaire en cours de signature devrait permettre de clarifier un certain nombre d'éléments sur les conditions de travail ainsi que sur l'autorité fonctionnelle et hiérarchique. En termes de reconnaissance du travail, Mme MERIGNANT indique que le service social est un service reconnu par tous au sein du ministère. Il s'agit d'un service particulièrement bien implanté dans les services avec une légitimité professionnelle jamais remise en cause.

1 - Présentation d'un projet de tableau d'indicateurs

Lors de la réunion du 3 avril 2013, ont été retenus les indicateurs suivants :

- Le nombre de remplacements supérieurs ou égal à 2 mois hors congés annuels ;
- Le nombre d'agents en CMO, CLD, CLM avec mesure de la périodicité et de la fréquence ;
- Le nombre d'agents ayant une ancienneté sur le poste inférieure à 2 ans ;
- Le nombre de demandes de mobilité non satisfaites ;
- Le nombre de kilomètres parcourus et le temps passé en déplacement entre les différents sites de travail ;
- Le nombre de sites desservis ;
- Le nombre de refus de formation.

Ces propositions devaient être affinées et étudiées pour s'assurer de leur pertinence. Quelques indicateurs ont d'ores et déjà été renseignés, les autres le seront pour la prochaine réunion.

Le projet de tableau d'indicateurs élaboré par la SDASAP en liaison avec le service social reprend l'ensemble de ces indicateurs à l'exception :

- du nombre de kilomètres parcourus et le temps passé en déplacement entre les différents sites de travail, indicateurs difficiles à renseigner. Par ailleurs, ce chiffre serait fluctuant en fonction des intérim qui peuvent être assurés.

Mme FRICONNET complète en indiquant que les assistants de service social comme les conseillers techniques de service social ont un risque routier évident puisqu'ils se déplacent sur les sites. Sur le nombre de kilomètres parcourus, elle dispose du nombre de kilomètres par véhicule sur l'année ce qui n'est pas pertinent. En effet, d'une part, sur certains départements, les assistants de service social ne se déplacent pas forcément avec leur véhicule mais en transports en commun, d'autre part, les véhicules ne sont pas forcément attribués à un assistant de service social en particulier.

M. THOS confirme que le nombre de kilomètres par véhicule ne serait pas pertinent. Il en est de même pour la durée des déplacements, évoquée lors de la dernière réunion, qu'il sera difficile de quantifier, cet indicateur reposant sur du déclaratif. Toutefois, il souligne que la contrainte du déplacement devient de plus en plus prégnante dans nombre de régions où les conditions de circulation ne s'améliorent pas.

Mme FARAL indique que l'idée était, pour un département qui a peu d'effectif mais beaucoup de sites éloignés de prendre en compte le temps consacré aux déplacements afin de permettre de moduler les effectifs en fonction de ces éléments.

Mme MERIGNANT indique que l'indicateur retenu doit être pertinent sur le plan national.

Mme SOULET propose un indicateur sur les accidents de trajet considérés comme accidents de service.

Mme MERIGNANT est favorable à cet indicateur qui devra recenser les accidents matériels ; elle souligne néanmoins que cet indicateur peut avoir pour effet pervers de stigmatiser les mauvais conducteurs.

Mme SOULET répond que depuis son arrivée au ministère elle demande chaque année dans le cadre de son entretien professionnel une formation à l'éco-conduite et à la conduite sur routes verglacées.

- pour les CMO, CLM et CLD, la mesure de la périodicité et de la fréquence n'a pas été retenue car ces mesures seront difficiles à obtenir. Après discussion, il a été décidé que les données concernant les CMO, CLM et CLD seront indiquées à la fois en nombre d'agents et en nombre de jours.

Des indicateurs ont été ajoutés :

- le taux d'absentéisme qui prendra en compte les données du bilan social.
- les postes budgétaires,
- l'effectif des agents par département,
- le nombre d'administrations prises en charge (MI compris),
- le nombre de visites médicales.

Mme MERIGNANT indique que, déjà communiqués, les postes budgétaires et les effectifs ont été ajoutés. Elle rappelle le ratio moyen d'1 assistant de service social pour 1000 agents qui est mentionné dans la prochaine circulaire.

Mme FARAL souhaite connaître l'année de référence pour les effectifs.

Mme MERIGNANT indique qu'il s'agit des données 2011 pour le périmètre du secrétariat général et des données 2012 pour le périmètre de la police nationale.

Après discussion, il est retenu que :

- les données resteront renseignées par département. Une ligne sera ajoutée pour chaque conseiller technique de service social en regroupant les départements pour lesquels il est compétent comme c'est le cas pour l'annuaire du service social.
- pour le nombre de remplacements supérieurs ou égaux à deux mois hors congés annuels, il faut entendre le nombre d'assistant de service social pour un département donné ayant dû remplacer une collègue dans ce même département ou un autre département pour une durée égale ou supérieure à deux mois. Le libellé de cet indicateur sera donc modifié en conséquence.
- le nombre de demandes de mobilité non satisfaites ne sera pas retenu comme indicateur, ce dernier étant jugé non pertinent.
- pour le nombre de demandes de formation refusées par la hiérarchie, ne seront comptabilisées que les demandes d'inscription ayant fait l'objet d'un refus écrit du conseiller technique de service social. Cette information sera communiquée à la conseillère technique nationale.
- pour le nombre de visites médicales, ce sont les visites à la demande qui seront comptabilisées. Le Dr FOULLON indique que ces données ne pourront être fournies par département mais le seront de façon globale.

Mme SOULET s'interroge sur la périodicité des visites médicales pour les assistants de service social.

Le Dr FOULLON répond que la périodicité est triennale tout en sachant que les assistants de service social ont la possibilité à tout moment de demander une visite auprès du médecin de prévention.

- Le nombre de recrutements de contractuels temporaires sera ajouté afin d'aider à mesurer la pénibilité sur un département.

Mme MERIGNANT rappelle que les indicateurs à eux-seuls ne permettent pas d'établir un diagnostic fiable : ils doivent être croisés entre eux et complétés par des éléments qualitatifs.

2 - Communication sur la situation du service social en administration centrale

Deux recrutements ont été effectués pour des prises de poste le 30 décembre prochain sur les sites de Lumière et Beauvau. Ces arrivées vont permettre aux assistants de service social d'administration centrale de retrouver leurs conditions de travail initiales soit un ratio moyen de 1 300 agents par assistant de service social et par conséquent d'avoir plus de temps à consacrer aux agents en difficulté.

3 - Questions diverses

Mme SOULET souhaite savoir si une formation spécifique sur les RPS sera dispensée aux assistants de service social.

Mme FRICONNET indique que cette formation a été demandée mais que, faute de crédits, il n'est pas sûr que la SDRF la mette en place. En revanche, des journées interrégionales de sensibilisation aux RPS ont été organisées.

- Mission du Cabinet Capital Santé

Mme SOULET souhaite avoir des éléments sur le travail effectué avec le cabinet Capital Santé et plus particulièrement sur la mise en place d'un questionnaire comme évoqué dans le dernier compte-rendu.

Mme MERIGNANT indique que le marché avec le cabinet Capital Santé est arrivé à échéance en août 2013. Un nouveau marché à procédure adaptée a été lancé pour lequel la SDASAP a reçu 11 candidatures. Les représentants des trois sociétés ont été auditionnés début décembre. Compte tenu des délais réglementaires permettant aux sociétés de faire de nouvelles propositions financières, la société retenue n'est pas encore connue.

Mme MERIGNANT précise que l'option du questionnaire n'a pas été retenue. Si un travail a été effectué par la SDASAP en liaison avec les professionnels de soutien et le cabinet Capital Santé, il s'est avéré qu'élaborer un questionnaire destiné à tous les agents posait des difficultés en matière de pertinence du choix des questions et d'exploitation du questionnaire.

Mme FARAL demande si le bilan de Capital Santé est positif et s'il pourra être porté à la connaissance des membres de la cellule de veille.

Mme MERIGNANT répond qu'elle ne dispose pas de bilan de Capital Santé. Des rapports des interventions sur sites ont été transmis à la SDASAP et aux préfets concernés mais ne sont pas communicables.

Dans le nouveau marché sont prévus deux volets : des interventions en préfectures en cas de besoin et un soutien au pilotage de la prévention des RPS. La SDASAP souhaite renforcer la prévention primaire qui a pour finalité d'éliminer les risques à la source. Il reste à convaincre les directions d'emploi.

M. THOS rappelle que lors des premiers échanges avec M. CRISTOFINI, directeur général de Capital Santé à l'occasion d'une réunion du comité de suivi de la mise en œuvre du plan RPS dans les préfectures, les organisations syndicales avaient demandé à être tenues informées des tenants et aboutissants de la mission. Par la suite, elles ont pu échanger avec M. CRISTOFINI et ont été convaincues du bien fondé de sa démarche, notamment au vu des retours de leurs équipes locales concernant les interventions dans les préfectures et les sous-préfectures.

Mme MERIGNANT indique qu'un bilan de la mission de Capital Santé sera présenté lors de la prochaine réunion du comité de suivi de la mise en œuvre du plan de prévention dans les préfectures. Elle précise par ailleurs avoir noté, depuis son arrivée à la SDASAP, une sensibilité accrue du corps préfectoral et de la hiérarchie à la problématique des RPS.

Mme SOULET demande si le cabinet retenu pour assister l'administration centrale dans le pilotage de la prévention des RPS participera aux différentes cellules de veille.

Mme MERIGNANT répond qu'il n'y participera pas systématiquement mais y sera convié lorsque que ce sera nécessaire.

- Les relations de travail des assistants et conseillers techniques de service social

Mme LESPAGNOL-RIZZI demande si, dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux, il serait possible de proposer à des personnels du réseau (assistants et conseillers technique de service social) de réfléchir ensemble à ce qui pourrait être mis en place pour améliorer les relations de travail des assistants et conseillers techniques de service social et répondre aux attentes réciproques. Les assistants de service social souffrent parfois d'un manque d'information et de communication.

Mme LESPAGNOL-RIZZI donne quelques exemples de pratiques qui pourraient apporter une meilleure qualité de vie au travail aux assistants de service social :

- diffusion aux assistants de service social de l'emploi du temps hebdomadaire du conseiller technique régional ce qui permet aux assistants de savoir à quel moment ce dernier est joignable,
- information de l'assistant de service social de la présence du conseiller technique de service social au CHSCT auquel il est lui-même convié.

Mme SOULET précise que ce sont des pratiques paraissant relever du bon sens mais qui n'existent pas partout.

Mme SENE indique que si chaque conseiller technique régional avait un secrétariat à disposition, ce dernier pourrait gérer la diffusion de l'emploi du temps. Elle-même ne diffuse pas son emploi du temps, mais son secrétariat en dispose et peut être joint par les assistants de service social.

Mme SOULET indique que ses collègues ont appelé son attention sur des problèmes de communication pouvant effectivement mener au conflit ou à des situations latentes où le collègue se trouve en grande souffrance parce qu'il se sent isolé et non épaulé.

M. THOS indique, à titre d'exemple, que l'utilisation abusive de la messagerie peut très rapidement devenir contre-productive et déplorable en termes de relations humaines.

Mme SOULET confirme que, dans certaines régions, il n'y a pas de réunion entre les assistants de service social et le conseiller technique de service social.

Mme SENE rappelle que l'accord-cadre RPS souligne l'importance de la hiérarchie et les risques qui pèsent sur elle. Tous les conseillers techniques régionaux auraient à cœur de proposer des réunions bien planifiées et intéressantes. Actuellement, 5 postes sur 19 postes sont vacants soit près de 25 %. La difficulté à recruter s'explique notamment par des régimes indemnitaires très variables d'un ministère à un autre. Celui du ministère de l'Intérieur est moins attractif par exemple que ceux du ministère des affaires étrangères ou du ministère des affaires sociales. Par ailleurs, les ministères des affaires sociales et de la justice ont autorisé des conseillers techniques de service social à être détachés sur des postes d'attachés. Une réflexion pourrait être menée au ministère de l'Intérieur sur l'attractivité du poste et l'harmonisation du régime indemnitaire. Il est ainsi plus intéressant d'être assistant principal de service social en Ile-de-France que conseiller technique de service social en province. La situation est très tendue et insatisfaisante. Mme SENE préconise de développer la bienveillance mutuelle.

Mme MERIGNANT confirme que la prévention des RPS passe aussi par une compréhension des difficultés de chacun. Elle précise que la circulaire, avec le positionnement bien défini de chacun et les clarifications des missions, sera l'occasion d'échanger, aussi bien lors des réunions des conseillers techniques régionaux que dans les régions, sur son application.

M. THOS complète en indiquant que ces échanges sont indispensables à l'appropriation du document par l'ensemble du réseau.

Mme MERIGNANT propose que la prochaine réunion soit programmée en avril ou mai 2014.

Elle clôt la séance à 16 h 20 en remerciant les participants pour leurs contributions très riches.

La sous-directrice de l'action sociale
et de l'accompagnement du personnel



Isabelle MERIGNANT