

Direction Générale des Services
Direction Générale Adjointe Ressources
Direction des Ressources Humaines
et des Moyens Généraux
Sous-direction environnement du travail
et dialogue social
Affaire suivie par :
Cécile GARCIA
CG/FGT



Yvelines
Le Département

**COMITE HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL
DU DEPARTEMENT DES YVELINES**

**Séance du 28 mars 2019
À 9 heures 30**

**HOTEL du DEPARTEMENT
Salle Catinat**

PROCES-VERBAL

Le 28 mars 2019 à 9 heures 30, le Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail du Département des Yvelines s'est réuni sous la présidence de Mme Josette JEAN, Conseiller Départemental délégué au personnel.

Représentants de la collectivité :

Mme Josette JEAN, *Présidente*
Mme Janick GEHIN, *membre titulaire*
Mme Myriam LEPETIT-BRIERE, *membre titulaire*
Mme Corinne SENIQUETTE, *membre titulaire*
Mme Valérie VERMEULEN, *membre titulaire*

Représentants du personnel :

Syndicat CFDT : **M. Eric LE LIBOUX**, *membre titulaire*

Syndicat CFE-CGC : **Mme Sylviane GOUAISLIN**, *membre titulaire*
M. Pascal LAFORET, *membre suppléant sans voix délibérative*

Syndicat CGT : **Mme Lynda SALLES**, *membre titulaire*
Mme Nelly PASCAUD, *membre titulaire*
M. Tristan FOURNET, *membre titulaire*
Mme Violaine BONNET, *membre titulaire*
Mme Magalie LE CALVE, *membre suppléant sans voix délibérative*

Syndicat FA : **Mme Sophie DJIAN**, *membre titulaire*
M. Dario JASEMIN, *membre titulaire*
Mme Estelle GABRIEL, *membre suppléant sans voix délibérative*

Syndicat FO : **M. Eric DUCHEMIN**, *membre titulaire*
M. Abdelkrim LASRI, *membre suppléant sans voix délibérative*

Présents en qualité d'experts :

Pour le Centre Interdépartemental de Gestion de la Grande Couronne (CIG) :

Mme Fatiha COLIN, *Médecin de prévention*
Mme Martine PAVILLARD, *Infirmière en santé au travail*

Pour la Direction générale des services :

Mme Laure DELTOUR, *Directrice générale déléguée*

Pour la Direction générale adjointe des solidarités :

Mme Delphine FLEURANCE, *Chef de projet Yvelines Accueil*

Pour la Direction enfance et de jeunesse :

Mme Anne CHOLLET, *Directrice*

Pour la Direction des Ressources Humaines :

Mme Cécile GARCIA, *Responsable adjointe du pôle environnement RH*
Mme Caroline LE GALLO, *Conseiller de prévention*

Après vérification du quorum, la Présidente du Comité hygiène, sécurité et conditions de travail ouvre la séance et invite les membres présents à désigner un secrétaire de séance. Est désignée Mme Lynda SALLES.

I – BILAN YVELINES ACCUEIL

La chargée de mission Yvelines Accueil (YA) présente le dossier. YA s'inscrit dans un contexte national de modernisation de l'administration et de satisfaction des usagers. Dès 2015, le Département des Yvelines a souhaité reconsidérer son mode d'accueil et d'accompagnement des usagers dans le domaine social, notamment pour tenir compte de l'évolution des besoins des populations tout en rendant son action plus efficace.

Les objectifs pour les usagers sont d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge de leur demande dès leur premier contact avec les services du Département si besoin en les orientant vers les bons partenaires (CCAS, CAF, Pôle Emploi,...) ; de garantir une réponse adaptée et personnalisée à chaque situation ; d'harmoniser et simplifier les démarches quel que soit le canal de contact et de disposer d'un accueil respectant des engagements de service (charte accueil).

Les instances de gouvernance du projet YA ont mobilisé 54 agents sur 6 mois et demi (jusqu'au lancement du projet). Du 20 mars 2018 au 11 janvier 2019, 12 réunions COPIL, 9 rencontres COTEC, et 50 ateliers en GT se sont réunis. En moyenne, les participants ont été mobilisés sur la période (toutes directions confondues) 3,5 jours pour le COPIL ; 2,25 jours pour le COTEC et 10,75 jours pour les groupes de travail (GT).

Pour rappel le calendrier a été le suivant : le 20 mars 2018 réunion de lancement du projet ; le 2 octobre 2018 déploiement d'YA et le 4 octobre 2018 inauguration de l'ensemble des sites rénovés.

La qualité de service (QS) correspond au taux de décroché (appels traités *vs* appels entrants). Elle est de 85% en février. On note une très nette amélioration depuis janvier 2019 (+102%). Les services du Département ont enregistré 74 947 accueils physiques entre début de l'octobre 2018 et la fin janvier 2019, soit 852 accueils par jour en moyenne. 72 % des demandes se concentrent sur deux services : l'accompagnement social, qui représente 40%, soit 29 944 accueils physiques et la PMI, qui représente 31% de la demande, soit 23 342 accueils physiques.

Concernant la rénovation des sites : pour mieux accueillir l'utilisateur, une signalétique unique sur l'ensemble des sites a été mise en place. Des travaux d'aménagement ont aussi été entrepris par vague sur les différents sites du Département afin d'harmoniser les espaces d'accueil physique des Yvelinois. Ainsi, cinq sites ont été rénovés (un par TAD) à savoir : le SAS de Rémilly à Versailles (TAD Grand Versailles), le SAS de Trappes (TAD Saint Quentin), le SAS de Rambouillet (TAD Terres d'Yvelines), le SAS de Mantes La Ville (TAD Seine Aval) et le SAS de Saint Germain-en-Laye (TAD Boucle de Seine). Les prochains sites à rénover ont été programmés : travaux prévus au 3^{ème} trimestre 2019 pour le SAS et la PMI d'Élancourt ainsi que pour le SAS de Guyancourt (TAD Saint Quentin) ; travaux prévus au 4^{ème} trimestre 2019 pour le SAS de Bonnières-sur-Seine (TAD Terres d'Yvelines) ; travaux prévus au 3^{ème} trimestre 2019 pour le Pôle Insertion de Sartrouville (TAD Boucle de Seine) et travaux prévus au 2^{ème} trimestre 2019 pour le SAS Chanteloup-Les-Vignes, 4^{ème} trimestre pour le SAS des Mureaux et été 2019 pour Mantes la Jolie (TAD Seine Aval).

Au sein des locaux rénovés, des espaces numériques ont été aménagés pour donner la possibilité aux usagers de réaliser eux-mêmes certaines démarches avec à leur disposition des ordinateurs ainsi que des copieurs. L'espace numérique est très fréquenté sur les TAD de Saint Quentin, Boucle de Seine et Grand Versailles. Les usagers réalisent beaucoup de travaux d'impression. À Mantes La Ville, l'espace numérique est peu utilisé.

Un accompagnement et une professionnalisation au métier de chargé d'accueil ont été déployés. En juin 2018, environ 229 Assistants administratifs polyvalents (AA) concouraient à la mission d'accueil sur l'ensemble des TAD. Il a été décidé de valoriser cette mission en positionnant la fonction de Chargé d'accueil sur l'emploi repère 6.2 (contre 7.2 pour celui de l'Assistant administratif).

Au lancement d'YA, l'équipe dédiée se composait de 54 Chargés d'Accueil Physique et de 10 Chargés d'Accueil Téléphonique soit 64 agents (36 titulaires et 28 contractuels ; 58 agents de Catégorie C et 6 de catégorie B). Aucun poste n'a été supprimé.

Le déploiement des formations à destination tant des formateurs internes, des managers, que des agents a débuté le 3 septembre 2018, et ce afin que tous soient formés avant le lancement du projet, le 2 octobre 2018. Une mission de formateur interne a été créée. Deux agents se sont portés volontaires dans chaque TAD pour être « formateurs internes » (un pour Terres d'Yvelines), soit un total de 9 agents. En juillet 2018, une fiche mission a été transmise aux Directeurs de TAD pour expliquer le rôle des formateurs internes et les profils recherchés. Cette mission a été prévue pour une durée de 6 mois, de septembre 2018 à février 2019, occupant les agents 60% de leur temps de travail. En février 2019, il a été décidé de valoriser la mission de formateur interne et de la poursuivre avec 3 agents. Ceux-ci assureront désormais leur mission à

100 % sur l'ensemble des TAD. 453 agents ont été formés dont 95 managers pour un total de 1 044 jours de formations dispensés et de 7 309 heures de formations dispensés. Une formation continue complémentaire a été proposée aux Chargés d'accueil, avec pour thématique la « Gestion de l'agressivité à l'accueil » et pour objectif de renforcer la formation des chargés d'accueil face aux incivilités, aux agressions verbales et physiques. Concernant l'outil GRC, des sessions de formations auprès des professionnels relevant des secteurs Insertion, Enfance-jeunesse, Action sociale et Santé, ont été organisées et assurées par les formateurs internes. Ce sont ainsi 636 professionnels répartis sur quatre TAD qui ont été formés. En effet, le TAD Terres d'Yvelines était un territoire expérimentateur de la GRC (professionnels déjà formés à l'outil). La formation s'est déroulée du 19 novembre 2018 au 31 janvier 2019, à raison de 69 sessions de formation, représentant 1 272 jours de formation, soit 2 journées par personne. Par ailleurs, 3 sessions de formation complémentaires ont été assurées par les formateurs internes au cours du mois de février 2019 à destination des personnes nouvellement recrutées. Au terme du projet YA, 1 153 agents auront ainsi été formés, ce qui représente 2 508 jours de formation.

En 2018, le budget prévu pour YA était de 876 000 euros de crédits dont 807 000 euros en investissement. Cependant, tout n'a pas encore été consommé. Les dépenses ont essentiellement concerné l'aménagement des sites sélectionnés pour 572 000 euros et l'acquisition de mobilier pour 145 000 euros. 92 000 euros ont été engagés pour la mise en place de nouveaux outils informatiques (GRC, plateforme téléphonique...). Le coût de fonctionnement du projet (69 000 euros) a pu être contenu, notamment grâce à la mise en place d'un programme de formation interne. Les autres coûts de fonctionnement ont concerné l'accompagnement au changement et la communication autour du projet.

La communication interne s'est faite à destination des agents départementaux, et principalement à destination des agents des TAD, premiers concernés par les évolutions relatives à la mise en œuvre du projet. La communication externe s'est faite à destination des journalistes, des partenaires du Département et plus largement de tous les Yvelinois susceptibles de fréquenter nos services. Les 13 et 15 juin 2018, deux rencontres ont été organisées afin de présenter le projet YA aux managers ainsi qu'aux AA concernés par la proposition du nouveau métier de CA. Un dépliant leur a été remis lors de ces temps d'échanges. Une foire aux questions a été créée à l'issue de ces rencontres, elle a été publiée sur Intranet. Elle est actualisée régulièrement.

Afin d'informer les agents sur le projet Yvelines Accueil et sur son avancée, mais aussi afin de recueillir leurs avis concernant le projet et ses suites, une rencontre par TAD a été organisée, en décembre 2018, avec les différents acteurs du projet comme intervenants (Centre de contact, MRU...). 540 agents sur les 1 100 invités ont pu participer à ces rencontres et remonter leurs interrogations – en particulier sur la GRC (questions sur la protection des données) ainsi que sur les évolutions professionnelles à venir pour l'ensemble des agents en lien direct avec l'utilisateur (travailleurs sociaux...).

Une nouvelle Mission Relation Usagers a été créée afin de piloter, animer et développer la démarche qualité et la satisfaction de l'utilisateur avec une approche d'amélioration continue. Pour pérenniser la transformation de la mission d'accueil des usagers, mais aussi dans une démarche d'amélioration continue, 5 postes de Référent Relation Usagers (RRU) ont été créés (par redéploiement interne : diffusion de l'offre sur l'intranet et deux articles en 1^{ère} page de l'intranet).

- Le représentant FO souhaite des précisions quant à la durée de la formation délivrée aux agents sur les incivilités. Des mises en situation sont-elles prévues ? Le nouveau mobilier a-t-il été conçu pour faire face aux risques d'agression ? Ils rappellent que sur certains SAS tous les bureaux ne sont pas pourvus de système d'alarme. L'agent de sécurité est amené à faire une ronde sur cinq étages, il n'est donc plus présent à l'accueil pendant une vingtaine de minutes et ne pourra intervenir en cas de problème. L'institution a-t-elle connaissance du devenir des locaux mis à disposition par la commune de Carrières-sur-Seine ? Ils auraient vocation à être détruits. De l'amiante serait détectée.

- Les représentants FA pointent l'incohérence des chiffres annoncés page 12 du rapport. Certains Chargés d'accueil (CA) sont rattachés aux Secrétariats généraux et d'autres au SAS. Des précisions sont souhaitées quant au contenu de leur formation. L'objectif d'YA est d'améliorer la qualité de l'accueil. Mais comment en améliorer sa qualité avec des postes en redéploiement ? Des besoins réguliers de remplacement des collaborateurs sont pointés. Chaque service est sollicité pour descendre à l'accueil physique pour pallier l'absence sans anticipation (sur le temps de la pause méridienne compris). Quand cet élément est remonté aux Secrétariats généraux, ils n'ont pas la possibilité de pourvoir au remplacement. La réponse indiquée dans le bilan pour pallier l'absence est de recourir aux agents en PEC. Pour rappel leur vocation n'est pas de remplacer. Sur la sécurité des sites, le calibrage des postes ne convient pas. La configuration de certains bâtiments empêche tout lien entre l'accueil et les étages supérieurs obligeant certains agents d'accueil à rester seuls et isolés. Concernant la baisse du nombre d'appels téléphoniques et l'augmentation des accueils

physiques, les agents de terrain constatent que les usagers se déplacent car ils n'obtiennent pas de réponse de la centrale d'appels téléphoniques. Les organisations syndicales avaient déjà pointé lors des séances précédentes du CHSCT que la mise en œuvre du projet YA était trop rapide. Les réponses aux usagers sont inadaptées en termes d'orientation. Pour finir, la question du partage d'information et du secret professionnel autour de l'outil GRC reste entière. Ils rappellent que des agents ont fait remonter le fait que leur nom apparaît dans l'outil s'ils ont fait appel aux services sociaux du Département.

- Les représentants CGT se disent satisfaits qu'un bilan puisse avoir été établi. Cependant, il ne traite pas les aspects CHSCT, c'est-à-dire les conditions de travail et la sécurité. Des liens avec la médecine préventive doivent être établis pour favoriser des échanges constructifs dans le cadre de l'instance. Leur propos n'est pas de disqualifier ce qui a été fait. Mais les dysfonctionnements doivent être pointés. Ils constatent que l'objectif annoncé d'amélioration de l'accueil n'est pas atteint aujourd'hui. Les conditions de travail des CA et des travailleurs sociaux (TS) se sont dégradées. Ils pensent qu'YA est un projet dense lancé dans un délai trop court. Ils déplorent le manque d'anticipation et d'expertise qui aurait permis l'optimisation de la mise en œuvre du projet. Ils font remonter un accroissement important d'appels d'usagers sur les postes des TS. Les chargés d'accueil téléphoniques (CAT) ne sont pas ici remis en cause, cela est généré par un problème d'organisation interne. En octobre 2018, 23 386 appels sont décomptés, 9 817 en février 2019. Cet effondrement est inquiétant. Nombre d'usagers ont fait remonter la difficulté de joindre « Allo solidarités ». Les TS ont été contraints de donner leur ligne directe pour ne pas perdre le contact usager. Ces aspects organisationnels étaient auparavant traités par une équipe de secrétariat réduite désormais à peu de chagrin. En octobre 2018, 18 400 usagers sont accueillis, 20 000 en janvier 2019. Les équipes des chargés d'accueil physique (CAP) ne sont pas complètes. Des postes sont vacants sur certains SAS. La moyenne de deux CAP par SAS ne suffit pas en cas de congés, maladie ou formation. Certains se retrouvent seuls face au public sans bip en cas d'agression ou de malaise. Un point doit être fait à ce sujet. Une solidarité de territoire était prévue au départ mais force est de constater que ce sont les TS, TS enfance (TSE) ou les assistantes administratives (AA) qui assurent l'intérim car les postes ont été mal calibrés. Cela se fait au détriment de l'exercice de leurs missions. Ils demandent que leur soit transmise l'enquête de satisfaction des usagers. Ce type d'enquête devrait être prévu auprès des agents. Ils proposent l'élaboration d'un état des lieux site par site pour mettre en lumière la nécessité d'augmenter les effectifs par un groupe de travail. L'institution doit s'appuyer sur l'expertise du terrain afin que les collaborateurs puissent travailler dans de bonnes conditions. Un des effets d'YA est l'accroissement des incivilités. Leur organisation propose depuis de nombreuses années de mettre en place un protocole à suivre en cas d'agression. C'est une démarche de prévention portée par leur syndicat. Sur la question technique de la GRC, les agents leur ont indiqué que plusieurs rendez-vous sont pris au même moment ou sur des temps de fermeture... Cela génère des tensions au sein des équipes et pour les usagers. Certaines difficultés techniques sont acceptables en phase de démarrage de projet mais plus aujourd'hui avec la marge d'amélioration annoncée. Les bugs sont mal vécus par les collaborateurs car trop relativisés par le central. Comment prendre en compte les risques psychosociaux car nous n'avons d'échanges que sur les aspects techniques ? Un débat doit avoir lieu sur le calibrage des postes mais ce n'est pas l'objet du CHSCT. Les professionnels s'épuisent parce que les usagers sont mal orientés. Certains collègues ont pris rendez-vous avec la médecine préventive. Le quotidien des agents doit être mesuré. Ils proposent qu'un groupe de travail (GT) soit créé pour préciser l'ensemble des difficultés remontées des collaborateurs et ainsi améliorer leurs conditions de travail. Leur propos n'est pas orienté vers un positionnement dogmatique. L'idée est de réorienter les échanges dans du concret pour la recherche d'amélioration pour les équipes. Pour finir, la question du contrat précaire met à mal les agents concernés. La charge mentale sur certains postes est complexe. Un accompagnement vers un autre poste est-il prévu ? L'annonce d'un régime indemnitaire revalorisé avait été actée suite au nouveau positionnement dans la nomenclature des fonctions pour les CA. Cela n'a pas été mis en œuvre. Le manque de reconnaissance est patent. Le fait de passer en classe supérieure sur la grille des emplois repères n'a rien changé en termes d'IFSE pour certains collaborateurs. Cela a créé une déception.

- La chargée de mission Yvelines Accueil indique que trois jours de formation ont été dispensés aux CA par le CNFPT. Un travail conjoint avec la DRH a été mené pour l'élaboration du cahier des charges de la formation. Les agents sont satisfaits de la durée de celle-ci et en demande d'une analyse des pratiques professionnelles mais tous n'ont pas encore été consultés. Concernant le contenu, théorie et pratique ont été abordées. Deux journées ont été suivies consécutivement, puis, une troisième à un mois, afin de permettre une mise en pratique des apports théoriques et d'échanger sur les apports de la formation sur leur quotidien. La formation a porté sur la valorisation du métier de CA, l'adhésion des agents au changement et l'excellence relationnelle (travail sur le guide d'entretien, le lien avec les pratiques du Département et l'outil informatique). Elle rappelle que le CAT n'a pas le même temps à consacrer à l'usager que le CAP. La Mission relation usagers (MRU) travaille déjà avec les CA sur leurs besoins en formation complémentaire. Le

nouveau mobilier a été conçu en concertation avec la DIFI et le Conseiller de prévention. Aucun retour des agents n'est à noter. Elle confirme que tous les CAP sont rattachés aux Secrétariats généraux. Les CAT dépendent du Superviseur du centre de contact. Des Référents relation usagers sont nommés sur chaque TAD. La responsable de la MRU a déjà rencontré tous les CAP. Un état des lieux des besoins, des formations nécessaires et de l'articulation avec les autres services est en cours. L'enquête de satisfaction collaborateurs vient d'être lancée. Un bilan sera établi. Ainsi, les demandes des représentants du personnel sont en cours de traitement. Ce qu'ils décrivent est le travail déjà engagé site par site. Elle profite de l'instance pour annoncer le nouveau projet « Yvelines solidarités ». Celui-ci a pour objectif de consolider l'accueil et les liens avec les autres pôles. Il est prévu que les transferts d'appels au niveau 2 soient automatisés et que les pratiques professionnelles soient harmonisées. Les problèmes de prise de rendez-vous ne sont pas liés à un paramétrage erroné. La sectorisation ou l'organisation des permanences sociales sont différemment gérées d'un territoire à l'autre. Il est donc complexe pour les CAT de s'y retrouver. Une immersion croisée des CAT, professionnels du terrain et collaborateurs de la DIAS est prévue. Tout cela sera résolu dans quelques mois mais aucune solution ne peut être apportée aujourd'hui car cela est lié aux différentes pratiques et organisations de services. Le projet YA a mis en lumière les différences organisationnelles. Une présentation ultérieure des avancées est possible à un prochain CHSCT. Pour les noms des collaborateurs ayant fait appel aux services sociaux départementaux et apparaissant dans la GRC, cela avait été anticipé. Un croisement des listes RH et liste usagers connus dans la GRC a été effectué à un instant T. Cependant, cela nécessite un rebalayage systématique des agents. Celui-ci n'est pas encore automatisé : c'est un collaborateur qui reprend manuellement toutes les listes. La MRU apportera des éléments de réponse. En ce qui concerne la sécurisation des sites par des bips opérationnels, cette donnée est prise en compte dans la rénovation des sites. Elle n'est pas informée de la problématique du bâtiment de Carrières-sur-Seine. Concernant le passage en 6.2 dans la grille des emplois repères, tous les CA bénéficient de la NBI accueil. Toutefois, certains en bénéficiaient déjà au titre des quartiers prioritaires et ne peuvent prétendre au cumul de deux NBI.

- La Directrice générale déléguée prend note des remarques des représentants du personnel mais n'a pas la même analyse. Concernant l'effondrement des appels : elle rappelle que sur les dix CAT, six venaient du terrain et si les outils pas n'étaient pas calibrés à l'origine les correctifs ont depuis été apportés. Le temps d'attente de décroché est aujourd'hui de cinquante secondes. Ainsi, l'amélioration du taux de décroché entraîne une baisse mécanique du nombre d'appels induisant la montée de qualité de service des CAT. Auparavant, un même usager pouvait appeler dix fois d'affilée jusqu'à obtenir une réponse. Cela n'est plus le cas. Les usagers se disent satisfaits de la qualité de réponse apportée par les CAT mais font remonter que les professionnels ayant communiqué leur numéro direct ne répondent pas à leurs appels. Quant à l'accueil physique, elle note la saisonnalité de celui-ci (nous sommes à la fin de la trêve hivernale). Aucune corrélation ne peut ainsi être faite entre la hausse des accueils physiques et un manque de réponse du centre de contacts. Sur le calibrage des postes et la solidarité : la solidarité est importante dans notre institution quand il s'agit du service aux usagers mais relative entre collaborateurs. Lorsque des agents sont en formation, en maladie ou en congés, la solidarité joue sur certains TAD mais pas sur d'autres. Les modes de fonctionnement ne sont pas ceux souhaités par la DGS dans tous les TAD, aussi, la Mission relation usagers doit identifier les actions à mener. Certains sites d'activité ne justifient pas qu'il y ait plus de deux agents. Sur d'autres comme Trappes et Les Mureaux, trois agents sont nécessaires. Pour être totalement transparent, la dégradation du service rendu aux populations n'est pas le retour que la DGS a du terrain.

- La Présidente du CHSCT indique qu'elle a rencontré le Directeur général des services et qu'il a conscience des difficultés générées par la réorganisation des services. Le bilan présenté n'est que le premier comme l'institution s'y était engagée. C'est un bilan d'étape. D'autres seront établis. L'ajustement du calibrage des effectifs sera effectué si nécessaire. Les équipes à terme fonctionneront bien.

- La Directrice des ressources humaines indique être passée à l'accueil de SAS mais n'a pas relevé les difficultés mentionnées. Un état des lieux sera ensuite réalisé site par site y compris en termes de sécurité. Elle invite les représentants du personnel à faire part de leurs remarques, ils doivent lister les points approfondis qu'ils souhaitent voir aborder dans le prochain bilan. Il faut que l'instance soit un réel espace de dialogue car sa vocation est de veiller aux conditions de travail. Un groupe de travail peut être mis en place afin de construire la maquette du bilan attendu par le CHSCT.

- Le Conseiller de prévention précise qu'un GT transversal sur le thème des protocoles de sécurité communs à tous les TAD va voir le jour. En cas de difficultés avec un bip, c'est la DIFI qui doit être sollicitée.

- La Directrice adjointe de la DIFI précise qu'en cas de suspicion de présence d'amiante dans un bâtiment, un diagnostic technique doit être effectué. Elle va en faire la demande. La DIFI n'a pas connaissance de travaux à Carrières-sur-Seine mais elle va se renseigner.

- Le Médecin de prévention précise qu'il n'y a de danger en cas de présence d'amiante que si le matériau s'effrite.

Au terme des débats, la Présidente soumet ce dossier à l'avis des membres du CHSCT.

Abstention unanime des représentants du personnel.

II – INFORMATION : BILAN DE MISE EN ŒUVRE DE L'ASTREINTE ASE 2019

La Directrice enfance et jeunesse présente le bilan. Dans le cadre de sa mission de protection de l'enfance, le Département disposait depuis 2005 d'un dispositif d'astreintes afin d'assurer la mise en protection de tout mineur en danger et ce 365 jours/an, 24h/24. À compter du 1^{er} janvier 2019, son organisation a été revue en raison la refonte de la politique départementale de prévention et de protection de l'enfance, de l'évolution de l'organisation des services et de ses limites identifiées (cf. note au CT du 29 novembre 2018).

41 astreintes de cadres de niveau 1 ont été déployées en deux mois (25 en janvier et 16 en février). 2 astreintes opérationnelles mobilisant deux travailleurs sociaux ont été mobilisées en janvier et 2 en février (dans le cadre d'ordonnances de placement provisoire de mineurs soit suite à un appel de police soit par déclenchement du Parquet).

Seule une intervention en période de semaine en début de la mise en œuvre du dispositif a nécessité la mobilisation d'un travailleur social qui devait travailler le lendemain. Le travailleur social concerné a été invité, par le cadre d'astreinte, à ne pas reprendre son travail avant le temps nécessaire au respect du délai de 11H de repos. Cette consigne a été répétée le matin, par le chef de service, à l'agent qui se présentait à son poste. Ce dernier a cependant préféré reprendre son travail pour assister lui-même à l'audience en assistance éducative, pour une situation dont il assurait le suivi.

Sur la base de cette expérience, de nouvelles consignes vont être données afin d'anticiper plus largement et de prévoir de manière systématique ces passages de relais durant chaque semaine d'astreinte dans l'hypothèse où un travailleur social d'astreinte serait mobilisé durant la période de nuit précédant une audience.

- Les représentants CGT remercient pour ce temps d'échange non prévu au départ dans l'ordre du jour de la séance. La pertinence de ces astreintes ressort sur le terrain mais également chez les partenaires. Sur le fond cela a du sens. **Même si** le dispositif n'en est qu'à son démarrage **il est primordial que** des précisions sur les règles de fonctionnement des astreintes **soient** connues de tous les professionnels en charge (remisage des véhicules, temps de récupération...). Il apparaît difficile aux collaborateurs en charge de situations enfance **de concilier astreinte et reprise de l'activité professionnelle quotidienne. Par exemple il est compliqué pour les professionnels** de ne pas se présenter au tribunal même si consigne leur a été donnée de ne pas s'y présenter **afin de respecter les 11 heures de repos après une intervention en astreinte.** Ceci n'enlève rien à la réelle plus-value que l'astreinte soit effectuée par les TSE et non plus par la police. Les professionnels sont cependant en attente d'organisation spécifique par une cellule dédiée. Il n'y a pas de corrélation entre les plannings des audiences et des astreintes. Cela confirmerait le choix de l'institution de mener des astreintes adaptées.

- Les représentants FA demandent ce qui est prévu pour les agents ayant des contraintes médicales.

- La Directrice enfance et jeunesse indique que les plannings des audiences sont connus quinze jours à l'avance. Cette demande de cellule dédiée ne peut pour l'instant être créée car les moyens sont contraints en termes de postes. C'est une réflexion globale qui est à mener. La question s'est posée de poster deux agents au foyer de l'enfance qui seraient en capacité d'intervenir sur ces questions. Mais il faudrait plus de postes (six seraient nécessaires). Tout cela reste à étudier au regard de la charge de travail et des difficultés des professionnels. Le sujet sera éventuellement réexaminé lors d'un prochain CHSCT en fonction de son évolution. Une fiche pratique de l'astreinte sera en ligne sur l'intranet. Dans l'hypothèse où des agents auraient des contre-indications médicales pour assurer les astreintes, celles-ci doivent lui être remontées. Cela a déjà évoqué par les responsables de pôles et porté auprès des équipes.

III – ADOPTION DU PROCES-VERBAL DE LA SEANCE DU 10 JUILLET 2018

- La Présidente soumet le procès-verbal de la séance du 10 juillet 2018 à l'approbation des membres présents.

Avis favorable : 1 représentant CFE-CGC
4 représentants CGT
2 représentants FA
1 représentant FO
Avis défavorable : 1 représentant CFDT

Le représentant CFDT explique son vote : la séance étant antérieure aux élections professionnelles de décembre 2018, son syndicat n'était alors pas représenté à l'instance.

IV – REGLEMENT INTERIEUR DU CHSCT

La Responsable adjointe du Pôle environnement RH indique que le règlement intérieur est le fruit d'un travail collaboratif avec l'ensemble des organisations syndicales. Plusieurs réunions ont eu lieu pour parvenir à son élaboration.

- Le représentant CFE-CGC regrette l'absence des annexes et certaines imprécisions concernant les délais. Néanmoins, ils soulignent que nombre de leurs remarques ont été entendues et remercient l'institution.
- Les représentants CGT, de la même façon, ont apprécié les réunions de travail en amont où ils ont été entendus. Le seul bémol étant que leur demande concernant l'expertise n'a pas été retenue.
- Les représentants FA rejoignent les autres représentants du personnel dans leurs remarques.

Au terme des débats, la Présidente soumet ce dossier le règlement à l'avis des membres du CHSCT.

Un avis favorable est rendu à l'unanimité.

V – REGLEMENT INTERIEUR DE LA COLLECTIVITE

La Responsable adjointe du Pôle environnement RH indique que l'ensemble des observations des représentants lors de leur réunion de travail n'a pu être prise en compte. Un travail complémentaire sera mené lors de la prochaine réunion de concertation-négociation. Une deuxième réunion de travail sera également prévue afin d'avoir un temps d'échange suffisant.

- Les représentants CGT indiquent qu'effectivement d'autres points d'échanges ont pu être repérés. Leur vote validera définitivement le règlement intérieur. Ils comprennent la difficulté de la collectivité de reposer un cadre. La collectivité et ses agents s'engagent dans ce règlement. Ils souhaiteraient que les droits des collaborateurs soient aussi précisés. Ils voteront sur le principe d'un règlement intérieur mais pas sur son contenu qui reste en attente de finalisation.
- La Directrice des ressources humaines indique sa surprise lorsqu'à son arrivée elle a constaté qu'aucun règlement intérieur n'était disponible dans notre collectivité. Il s'agit d'un sujet important c'est pourquoi il est nécessaire de le mettre en œuvre rapidement. Les collaborateurs doivent disposer d'un document et s'y référer afin de connaître les règles et le cadre de la collectivité.

Au terme des débats, la Présidente soumet le principe d'un règlement intérieur de la collectivité à l'avis des membres du CHSCT.

Avis favorable : 1 représentant CFDT

Abstention : 1 représentant CFE-CGC
4 représentants CGT
2 représentants FA
1 représentant FO

VI – BILAN DE LA MEDECINE PREVENTIVE 2018

Le Médecin de prévention présente le dossier. La convention avec le CIG Grande Couronne prévoit le suivi des agents de la collectivité tous les deux ans environ. 70 % des effectifs sont soumis à une surveillance médicale particulière (SMP), ils bénéficient d'une visite annuelle. Sont concernés : les personnels soumis à des risques particuliers (en contact avec le public, personnels des services techniques, des établissements d'enseignement et des espaces verts, personnels des PMI), les femmes enceintes, les agents en situation de handicap et les agents ayant des pathologies qui nécessitent un suivi régulier. Le tarif 2018 pour ces visites, basé sur le temps de mise à disposition des médecins, est de 62 € la consultation (montant inchangé depuis 2014) et 36€ l'entretien de santé au travail avec l'infirmière. Les agents du Département des Yvelines bénéficient de l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée de deux médecins de prévention, une infirmière de santé au travail, deux psychologues du travail et d'une assistante sociale.

Les cabinets médicaux sont répartis sur 5 sites. Ils ont fait l'objet de rapports d'activités établis par le CIG et transmis aux membres du CHSCT (Versailles, Mantes La Jolie, Rambouillet, Poissy et Guyancourt). Le cabinet de Trappes est supprimé depuis le 1^{er} mars 2018. Un cabinet médical est ouvert dans le bâtiment ALPHA de Guyancourt depuis cette date. L'infirmière et les deux médecins y consultent.

2 694 agents ont été convoqués pour une visite médicale programmée (2 818 en 2017 et 2 055 en 2016). 2 139 visites médicales ont été effectuées (2 196 en 2017 et 1 567 en 2016). Certains collaborateurs sont reçus à plusieurs reprises au cours d'une même année. Sur les 340 agents ne s'étant pas présentés au rendez-vous, 203 se sont excusés.

638 visites ont été effectuées auprès des médecins agréés, 312 sont des visites d'aptitude, 201 concernent des agents en CUI des collèges et 126 des agents CUI des TAD ou d'autres Directions d'emploi. 176 vaccinations antigrippe et 52 contre le tétanos polio, la coqueluche et la leptospirose ont été pratiquées (156 et 118 en 2017). Les 74 examens de laboratoires effectués (78 en 2017) sont ceux prévus par la réglementation en vigueur, pour certains agents soumis à des risques particuliers (agents exposés aux agents biologiques ou chimiques dangereux, agents en poste dans les services transports...).

932 visites effectuées le sont au titre Surveillance médicale particulière (SMP) (1 003 en 2017 et 443 en 2016) et concernent 274 agents des collèges (29%) et 276 agents des TAD (30%). Ces visites sont relatives à des problèmes d'aptitude au poste, restrictions à l'emploi, aménagements de poste ou reclassement. Ces chiffres doivent être analysés au regard de l'effectif des directions concernées. Il n'en demeure pas moins que la DEJ reste la Direction la plus impactée cette année encore.

327 collaborateurs bénéficient d'un aménagement de poste ou de restrictions pour raisons de santé (38% sont des agents des collèges).

47 agents ont demandé un soutien psychologique (68 en 2017, 78 en 2016) et 101 rendez-vous individuels ont eu lieu. 7 interventions collectives ont été organisées (2 en 2017). Les demandes sont principalement liées à une expérience professionnelle éprouvante sur le lieu de travail, ou à des situations de violence et/ou traumatisantes mettant en cause un usager des services sociaux. Pour d'autres agents, il s'agit d'un accompagnement après un retour de congé de longue maladie ou de longue durée dans un nouveau poste de travail.

L'assistante sociale du personnel mise à disposition par le CIG effectue des permanences au Cabinet médical de Versailles depuis le 2 octobre 2017. À compter du 2 février 2018, 8 journées mensuelles sont dédiées à nos collaborateurs (4 précédemment). Depuis le mois de mars, les agents ont le choix d'être reçus dans les locaux de Mignot ou dans ceux du CIG rue Boileau. 110 agents ont été reçus lors de ces permanences.

Si 3 cabinets sont accessibles de plein pied, les difficultés de stationnement persistent sur les sites de Versailles et Mantes La Jolie. L'isolation phonique est très limitée sur les sites de Mantes la Jolie et Rambouillet. À Guyancourt, sur le site ALPHA, le cabinet médical est agréable et dispose de tout le matériel nécessaire.

Comme chaque année il est rappelé que l'évaluation des risques est calculée par le logiciel médical en fonction des postes de travail renseignés et que cela ne reflète pas réellement les risques professionnels encourus par les agents. Seul le document unique d'évaluation des risques professionnels permettra de traduire la réalité.

L'essentiel de l'activité médicale se concentre sur les situations particulières, 41 examens complémentaires en biologie (toxiques / PL) ont été effectués pour les chauffeurs et les agents de la voirie dépendant de l'EPI 78-92.

Les pathologies préoccupantes cette année restent toujours les troubles musculo squelettiques à l'origine de la majorité des 12 reconnaissances en maladie professionnelle (6 agents des collègues et 1 auxiliaire de puériculture) et nécessitent la plupart du temps un aménagement de poste voire un reclassement. De nombreuses actions en milieu de travail sont organisées en lien avec le CHSCT ou indépendamment. Des réunions régulières traitant de situations individuelles (ou collectives) ou de réflexions générales autour de la prévention, ont lieu. L'équipe médicale travaille en lien étroit avec la mission handicap (réalisation d'études de poste et participation à des réunions pour le suivi des agents).

Les médecins et/ou l'infirmière ont été associées aux groupes de travail et ateliers destinés aux postes tremplin, notamment dans un but de sensibilisation. Ils ont participé à la mise en place de prestations pour les agents BOE (Arihm), à l'étude de certaines fiches de données de sécurité).

Dans les collègues, si la création de la SEMOP a généré des interrogations et de l'anxiété chez les agents, celles-ci se sont estompées grâce au dialogue DEJ-DRH-médecins-infirmières-responsables C'MIDY. Ces échanges ont permis plusieurs études de poste sur site.

Concernant l'action sociale et insertion, les inquiétudes liées aux nouvelles organisations persistent. L'équipe médico psychologique a alerté la collectivité dans ce sens. La mise en place de nouvelles organisations de travail et de nouveaux outils, jugée parfois trop rapide et non concordante avec la réalité de leurs missions, semblent en être à l'origine. Les agents jugent l'accompagnement dans ce changement insuffisant. L'augmentation des indicateurs en lien avec les facteurs de risques psycho sociaux au sein du Conseil Départemental est constatée : augmentation des demandes individuelles de visite médicale, de l'absentéisme avec augmentation des nombres de congés longue maladie attribuée par le comité médical, des demandes d'AT ou de maladies professionnelles.

Les travailleurs sociaux à l'enfance expriment une crainte et une anxiété vis-à-vis des astreintes de nuit qui leur incomberaient. Il est à noter que certaines pathologies peuvent être incompatibles avec le travail de nuit. Il est donc important que ces agents aient un suivi médical tout particulier.

Sur certains territoires et notamment celui de Poissy, il est à souligner un sous-effectif important avec beaucoup de départs sans recrutement. Il leur est rapporté que l'équipe est quasi réduite de moitié mais que la charge de travail reste identique.

Enfin sur certains territoires les demandes de visites médicales et/ou de consultations auprès des psychologues du travail, suite à des agressions et ce, directement auprès de l'équipe médicale, sont en augmentation.

Sur les autres services : Sur le site Alpha de Guyancourt, les agents prennent leurs marques. Ils semblent s'approprier les locaux et les nouvelles organisations. À noter que les changements d'organisation au sein de la DIFI/ GP, ont impacté la santé physique et mentale des agents : ils expriment un sentiment d'abandon, un sentiment d'injustice, de différence de traitement, d'anxiété et de stress.

La très bonne collaboration avec les équipes du Pôle Environnement RH et la DEJ permet de prendre en charge les situations individuelles de façon pluridisciplinaire. Dans un contexte de changement d'organisation, il est nécessaire d'insister sur la prévention des risques psychosociaux permettant de limiter l'absentéisme mais elle est également vecteur de qualité de vie au travail. Rappelons ici que cet axe est prioritaire dans le Plan de Santé au Travail.

• Les représentants CGT estiment le nombre d'avis favorable de la médecine préventive peu élevé, 672 avis favorables pour 1192 visites, ils demandent si les 672 avis favorables rendus sont liées à la volonté de ne recevoir prioritairement que les agents les plus fragilisés. Notre collectivité a-t-elle le même niveau d'avis que les autres Départements ? Ils soulignent que dans les collègues, l'amoindrissement du niveau d'anxiété est notable mais il perdure toutefois. Les préoccupations des agents sont très techniques. La césure entre les différents rattachements employeur est par ailleurs cause de tensions. Les représentants CGT interpellent également sur les signaux d'alertes relevés pour le personnel de la DIFI/GP. Les éléments relevés sont particulièrement inquiétants, et doivent tous nous alerter et nous amener à agir. Quelle analyse ? Quelles préconisations d'action ? Une intervention du type charte souffrance au travail ? L'insécurité professionnelle fait partie des RPS reconnus par l'INRS. Quel discours est tenu pour rassurer les agents sur la sécurité ? L'action de la DRH peut être ressentie comme un signe fort par les collaborateurs. Une façon d'animer est de donner des signes concrets d'attention. Dans le social, le bilan confirme les constats déjà fait. Tous les indicateurs sont dans le rouge : Augmentation des congés de longue maladie, Augmentation des demandes d'AT et de maladies professionnelles, Augmentation du stress, de l'anxiété du personnel, Augmentation des demandes de visites et de consultation médicale et psychologue après des agressions (lien nombres agressions), Augmentation de l'expression du mal être, de la perte de sens du travail... Ces

éléments confirment ce que nous observons sur le terrain, auquel nous rajoutons une augmentation de la charge mentale lié notamment à un travail accru en urgence, et une augmentation de la charge de travail. Enfin, nous observons que l'ensemble des fonctions sont concernées, travailleurs sociaux, médico-sociaux, administratifs, psychologues, cadres... Face à ces constats, que nous pourrions développer si nécessaires, la question n'est plus de savoir si nous faisons quelque chose mais qu'est-ce que nous faisons ? Que fait-on ? Quelle prise en compte de ces indicateurs ? Comment on s'en empare ? Quelles mesures correctives ? Les représentants CGT alertent sur le site de Poissy : seuls restent sept professionnels sur l'action sociale alors qu'au départ ils étaient vingt. Seule la moitié des effectifs est budgétée. Cela est lié au redéploiement pour la création de nouvelles missions. Ils attendent des réponses spécifiques et rapides aux préoccupations des professionnels de ce site.

- Les représentants FA constatent que le bilan médical est précis et donne des indicateurs de répercussion physique et psychique. La FA interpelle sur l'analyse de l'évaluation et sur les mesures à mettre en place en amont et à titre préventif Ils interpellent la collectivité sur les réorganisations qui ont des conséquences et qui ne sont pas anticipées. Ainsi dans le bilan concernant les agents des collègues, un lien peut être fait avec la mise en œuvre de la SEMOP. Ils demandent si sur ces questions, la compétence est celle de notre collectivité ou de celle de la SEMOP.

- Le représentant CFE-CGC demande quelles sont les conditions de travail du médecin et de l'infirmière en termes d'isolation phonique pour garantir la confidentialité des entretiens médicaux.

- Le médecin de prévention précise que les avis favorables peuvent tous être intégrés. Les avis défavorables définitifs (0,34%) et défavorables temporaires (1,26%) restent très à la marge. Ils donnent lieu à un CLM. Lorsque des avis défavorables sont rendus, les agents sont orientés vers le médecin traitant. Concernant les collègues, les postes ont été étudiés en lien avec le responsable SEMOP. La liste des personnes ressource auxquelles elles peuvent s'adresser leur a été communiquée. Sur le site d'ALPHA, la gêne phonique vient de la proximité de l'ascenseur. Sur Poissy cela reste rarissime et ne se produit que lorsqu'un entretien avec une famille a lieu à côté. Les armoires du CLAT pourraient être retirées car ne servent à rien. La pièce est petite et reste difficile à aménager du fait des quatre radiateurs.

- L'infirmière en santé au travail ajoute qu'à Mantes la porte n'est pas fermée à clé et que régulièrement une personne entre dans la salle par erreur. De plus, la proximité d'un bureau d'entretien est compliquée pour la confidentialité.

- La Directrice des ressources humaines précise que le DGS a entendu, notamment lors des rencontres bilatérales en début de mandat, la perte de sens. Aussi, il va se rapprocher du terrain pour communiquer et expliciter la politique impulsée par l'autorité territoriale. Les collaborateurs seront associés sur les réorganisations à venir dans le cadre d'échanges, notamment sur l'interdépartementalité dans le périmètre de l'éducation et des travaux. Le sens des métiers est à réinterroger afin de ne pas créer une distorsion. Des réflexions sur l'absentéisme sont à mener auxquelles les représentants du personnels seront conviés. L'évolution des parcours de carrière pour les TS est en réflexion dans les équipes RH. Les CLM et maladies professionnelles des agents mis à disposition de C'MIDY continuent à être gérées par le Département.

- La Directrice adjointe de la DIFI indique que des agents ont mal vécu le départ accompagné de cinq de leurs collègues. Ceux qui restent vivent avec le sentiment que cela peut aussi leur arriver demain. La perspective aujourd'hui est la fusion avec les Hauts-de-Seine. Cela sera effectué en concertation avec les équipes. Des groupes de travail seront mis en place avec le management et les agents embarqués dans le processus. Les agents qui s'expriment le plus sont les contractuels car des déséquilibres existent entre notre institution et celle des Hauts-de-Seine où les contractuels sont plus nombreux. Pour compenser, notre Département propose des contrats de trois ans qui sont renouvelés si les collaborateurs n'ont pas obtenu le concours. Dans les Hauts-de-Seine, les contrats ont une durée d'un an et ne sont pas renouvelés si le concours n'est pas réussi. De meilleurs outils seront fournis aux managers pour accompagner leurs équipes.

- La Directrice des ressources humaines complète. Il faut repérer les bonnes pratiques. Des évaluations de complaisance ont été faites pendant des années dans nos services. Il faut garantir l'employabilité de nos agents pour leur assurer un avenir professionnel. L'approche sera l'activité, le plan de charge, les effectifs, l'organisation du travail. Il n'est pas admissible pour la DGS d'avoir des remontées de terrain uniquement de la part des représentants du personnel et pas des cadres managers. Le message sera porté par le DGS, les attentes seront clarifiées auprès des managers. Des permanences RH seront déployées sur tous les sites.

Au terme des débats, la Présidente soumet ce dossier à l'avis des membres du CHSCT.

Avis favorable à l'unanimité des représentants du personnel.

Il est convenu que les points suivants prévus à l'ordre du jour sont reportés à la prochaine séance du CHSCT du 20 juin 2019.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12 heures 35.

LA PRESIDENTE

LE SECRETAIRE DU CHSCT

Josette JEAN

Lynda SALLES