

Déclaration liminaire au prochain Comité Technique Exceptionnel du SPIP de Nîmes du 20/6/2022

Les représentants des personnels ont été alertés par de nombreux agents en détresse. Non, le terme n'est pas exagéré ! À l'heure où les RPS (risques psycho-sociaux) devraient être évités et combattus dans tous les services, celui de Nîmes a semble-t-il été un grand oublié... L'équipe de Nîmes a pourtant tiré la sonnette d'alarme à de multiples reprises, notamment lors des réunions, mais ne s'est jamais sentie réellement entendue.

Un profond sentiment de mal-être a donc envahi l'équipe et sclérose petit à petit son dynamisme. Il faut effectivement le rappeler, le SPIP de Nîmes est novateur et se lance dans des projets ambitieux comme aime à le souligner notre direction. Cependant, les agents souffrent d'un manque de communication, de considération, de repères et d'empathie de la part de cette même hiérarchie.

On nous a demandé d'être compréhensifs et patients dans l'attente de RH supplémentaires pour compléter l'équipe du secrétariat, couvrir le poste d'ASS ou encore compléter l'équipe de direction. Les agents se sont entraînés et soutenus, acceptant d'effectuer des tâches qui ne leur incombaient pas. Dorénavant, on constate que tous ces postes ont été couverts et que pour autant l'absence de RH au sein de l'équipe CPIP ne semble pas être au cœur des préoccupations. Et que dire de sa surcharge croissante de travail ?! Toujours plus de dossiers à prendre en charge (bien loin des recommandations RPO), de tâches administratives chronophages, de projets dans lesquels nous ne sommes associés qu'en fin de course... mais pas un mot de soutien de notre hiérarchie et c'est même malheureusement l'inverse !

Il nous a semblé opportun de faire référence aux principes fondamentaux tirés du RPO, « Bible » de tout bon CPIP, pour expliciter d'où viennent nos maux puis cibler l'incohérence organisationnelle du service en évoquant des pistes de travail qui pourraient nous soulager !

I – UN MANAGEMENT HORS CADRE

La clarification des rôles : il est primordial que les agents puissent identifier le cadre compétent pour répondre à leurs besoins ou questionnements et savoir ce que l'on peut attendre de chacun de nos cadres. On relève l'absence de fiches de poste qui permettraient de saisir la répartition des rôles entre les différents directeurs.

Le modelage pro-social : « ponctualité, politesse, respect, fiabilité, honnêteté et ouverture » souligne le RPO. Cela peut être rattaché à la notion d'exemplarité ! On est pourtant confrontés à :

- Un manque de transparence dans les plannings des cadres et des absences récurrentes sans explication. Le partage de l'agenda outlook est une pratique qui a été appréciée de l'équipe et qui devrait être développée par l'ensemble de la hiérarchie car elle est pragmatique et sécurisante.
- Un traitement inéquitable dans le remboursement des frais de déplacement.
- Une inéquité dans le télétravail. On nous a dit que la note de service répondrait à nos questions, or elle n'explique aucunement pourquoi les jours flottants sont refusés et pire, pourquoi aucune flexibilité n'est possible. Quid des cadres, combien de jours? Jour fixe ou flottant ?
- Un profond problème de communication : une absence de communication ou des informations tardives, ce qui entraîne des difficultés d'organisation / une communication descendante ou autoritaire, ce qui fait naître un sentiment de défiance, d'infantilisation. Les agents souhaitent une communication ouverte, anticipée, chaleureuse et enthousiaste.

La résolution de problèmes : « identifier les problèmes et les besoins d'intervention mais également pouvoir proposer une aide concrète pour régler ces problèmes ». Les agents ne cessent de faire remonter leur besoin de solutions et de soutien quant à la surcharge de dossiers ou quant à divers problèmes d'organisation du service. Ils ne reçoivent aucune aide technique ni soutien. Davantage de fiches réflexes pourraient être proposées et viseraient à l'harmonisation des prises en charge. Le besoin est grandissant de se sentir en sécurité dans nos pratiques professionnelles.

L'approche motivationnelle : cela part d'une posture bienveillante et empathique. Or le dialogue est rompu avec certains cadres car la discussion est tout simplement impossible : agressivité, infantilisation, aucun contradictoire... Les cadres devraient être là pour soutenir leurs équipes, les motiver, trouver des solutions pour leur permettre de s'investir pleinement dans leurs missions, car ils ne demandent qu'à travailler dans de bonnes conditions !

Le développement d'une relation collaborative : au sein d'un SPIP qui connaît mieux les PPSMJ que les CPIP ? Malgré l'évidence de la réponse, on ne nous demande pas nos besoins pour une meilleure prise en charge. Pire, on nous impose des projets clés en mains sans entendre qu'ils ne sont pas toujours adaptés. Nous souhaiterions être associés dès leur conception. Que dire des échanges avec les JAP auxquels nous ne sommes pas associés ou tardivement ainsi que le manque de transmission de nos retours ?

L'utilisation efficace de l'autorité : « l'autorité est efficace que si elle est légitime et perçue comme telle, si elle est dénuée de menace et qu'elle s'accompagne de la recherche d'une résolution de problème ». Il convient d' « éviter le conflit, les critiques négatives, les blâmes, la confrontation ». **TOUT UN PROGRAMME** mais visiblement cette partie du RPO a été complètement occultée par certains cadres. On se confronte à une communication brutale, souvent accompagnée d'un ordre de faire, des réflexions déplacées, des propos inadaptés, des informations de dernières minutes dont il est difficile de se saisir.

II - DYSFONCTIONNEMENT ORGANISATIONNEL DU SERVICE

■ IMPACT SUR LES PRISES EN CHARGE

L'accompagnement des PPSMJ répond à plusieurs phases qui doivent être effectuées dans l'ordre pour que les CPIP retrouvent du sens dans leurs missions. A ce jour, la désorganisation du service nous conduit à faire les choses à l'envers ! Il est impératif d'apporter des solutions concrètes pour réduire notre charge de travail.

Tout d'abord il convient de **revoir le découpage des secteurs** et de les doubler (voire tripler), afin d'éviter des débordements. Le pot commun servirait ainsi à réguler et équilibrer la répartition des dossiers entre les agents.

Ensuite la manière d'accueillir le public à ce jour (474, 741-1, DDSE, TIG/stages) est chronophage et peu efficace. A plusieurs reprises les CPIP ont réclamé la possibilité de mettre en place des accueils collectifs et ont déjà travaillé sur ce sujet. **Il est urgent que le BEX soit mis en place, les permanences sont épuisantes et redoutées de certains agents. On ne peut plus attendre, et certainement pas janvier !**

La prise en charge des DDSE est actuellement trop chronophage et éloignée de notre cœur de métier, elle doit être repensée et harmonisée. Un groupe de travail pourrait être proposé, en y associant pourquoi pas les agents PSE pour réfléchir à certaines pistes proposées (gestion par la permanence des DDSE courtes, harmonisation des exigences pour les modifications horaires, maintenir l'assimilation du rapport RSP au RFM, saisine au jour de la pose des DDSE, repenser la gestion des alarmes...).

Vient le temps de **l'évaluation ! Il est urgent de faire baisser la charge de travail notamment pour nous donner les moyens de rédiger nos RIE et d'élaborer un plan d'intervention (PACEP), ce qui rappelle nos objectifs annuels.** Cela nous permettrait ainsi de faire remonter nos attentes en termes de projets, partenariats, outils, pour répondre au mieux aux besoins des PPSMJ qui doivent rester au centre de nos préoccupations. Les orientations seraient facilitées et on cesserait de nous reprocher de ne pas trouver de candidats aux actions auxquelles nous n'avons même pas été associés en amont !

Ensuite il conviendrait de fixer des critères nous permettant de placer les PPSMJ en suivi administratif plus facilement. **Le suivi différencié doit émaner d'une politique de service claire et transposable.** Tous les dossiers sont actuellement affectés sans qu'une réflexion ait été menée sur la possibilité que certains ne le soient pas (DDSE de courte durée) ou pas immédiatement (ACC pour lesquelles le suivi n'est a priori pas urgent, ou sans avoir vérifié s'il y a exécution provisoire).

Que dire enfin de l'organisation des CPI ? Certes, elles existent et sont accessibles sur le commun... mais nous avons besoin d'aide car elles sont trop nombreuses et il nous est difficile de nous en saisir avec priorité ! Selon le RPO « si les RH le permettent, il importe, selon la taille de l'antenne, qu'un personnel administratif soit affecté à l'organisation et au suivi administratif de la CPI ». Rappelons-le l'intérêt professionnel des CPI est l'évaluation pluridisciplinaire et l'appui d'une décision de service concernant la prise en charge de dossiers plus sensibles ou complexes. Il est important de leur redonner sens !

■ IMPACT SUR L'ORGANISATION DES AGENTS

Repenser l'organisation du travail en équipe :

- Distinguer les réunions de service et d'antenne, de celles pour rencontrer les partenaires, les objectifs étant divers. Maintenir une demi-journée balisée pour effectuer ces réunions, permettant ainsi au maximum d'agents de pouvoir y assister.
- Rediscuter et questionner la répartition du travail entre l'antenne et son renfort, qui peut cristalliser à ce jour certaines tensions au lieu d'amener de l'entraide.
- Réfléchir à un planning des permanences BEX (474) différencié du planning des permanences de service, pour une meilleure équité dans le service.

Le partage d'information, la communication :

- Les agents ont besoin d'être informés rapidement et systématiquement de l'absence d'un collègue au service. C'est une réclamation qui est faite à chaque réunion depuis longtemps alors qu'il s'agit de bon sens.
- Si un effort de réorganisation du commun est souligné, il reste malheureusement peu lisible par les agents et donc peu fonctionnel.

- Le poste d'agent de prévention est actuellement occupé par un cadre, sans que l'équipe en ait été informée au moment de la décision.
- Certaines missions n'ont pas été proposées à l'ensemble des agents telles que la construction et l'animation des stages. A l'instar des demandes de mouvement entre le MO et MF ou la réattribution de secteurs vacants, cela aurait dû être discuté et proposé à tous.
- On souligne le besoin d'obtenir du service RH des réponses en lien avec les textes en vigueur.

Des difficultés pragmatiques :

- Un manque d'anticipation dans les plannings des CPIP, sans parler du manque d'équité dans la répartition des permanences.
- Un problème de flux Internet faisant « ramer » APPI, notre principal outil de travail.
- Une distribution des agendas trop tardive.
- Une demande de formation aux procédures de sécurité dans le service (incendie, violences verbales/physiques en entretien, évacuation des lieux, confinement, accidents voiture...) qui demeure sans réponse concrète.
- Une proposition de décharge en fonctions des missions assumées (CLI, Agent de Prévention, tutorat...).

III - QUELLE RÉPONSE DONNER A DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX INQUIÉTANTS ?

Ces méthodes inadaptées de management, ajoutées au dysfonctionnement organisationnel du service ont des répercussions désastreuses sur la santé des agents du SPIP de Nîmes. Nombreux sont ceux qui redoutent leur prise de service et arrivent quotidiennement au SPIP avec « la boule au ventre » ou d'autres manifestations physiques, d'autres, dépassés par la charge de travail, n'ont trouvé d'autre solution que celle de travailler sur leurs jours de congés annuels. La souffrance, le mal être, et l'épuisement professionnel des agents au sein du service sont réels. Ceux qui tiennent seront bientôt happés à leur tour par la détresse de leurs collègues si aucune mesure concrète n'est prise par la hiérarchie.

Il est primordial de se recentrer sur nos missions de CPIP et de reconnaître notre expertise professionnelle, nous ne sommes pas que des exécutants malléables, au service d'une politique de chiffre et d'ouverture de parapluies.

Le respect et la considération que devrait nous témoigner notre hiérarchie sont essentiels puisqu'ils sont le point de départ d'une reconnaissance générale qui nous fait cruellement défaut. Et il est évident que sans une digne représentation de notre travail auprès du SAP, notre indépendance vis-à-vis des magistrats ne peut qu'en pâtir.

Nous attendons de la direction de ramener de la cohésion et de la communication bienveillante entre tous les acteurs du SPIP. Au stade où nous en sommes, il s'agira de développer des actions telles que la sophrologie ou la musicothérapie sur la durée pour prévenir les risques d'épuisement professionnel. D'autres axes doivent être trouvés pour faire baisser le niveau de stress alarmant et de mal être ! Pour s'en convaincre, il suffit d'analyser les résultats du questionnaire de « satisfaction au sein du service » transmis à tous les agents.

Enfin c'est avec regret que nous apprenons le départ d'un cadre qui nous a apporté écoute et bienveillance. Après que nous ayons été témoins d'une défiance à son égard, similaire à celle que nous subissons, cela a renforcé notre inquiétude quant au fonctionnement de l'équipe de direction.

Notre besoin de considération et de dialogue entre l'équipe et son encadrement est criant ! C'est en effet en s'unissant à travers une véritable politique de service, que le SPIP de Nîmes pourra évoluer favorablement...