

Formation spécialisée du CSAL du 3 juillet 2023

Procédure d'alerte concernant les agents des SPF de Haute-Garonne

Le contexte :

L'ensemble des représentants des personnels de la DRFiP 31 ont déposé une procédure d'alerte concernant les risques psychosociaux auxquels sont exposés les agents des services de publicité foncière du département de la Haute-Garonne à la suite de deux interpellations de la direction par les agents du SPF de Toulouse et la remise d'une pétition signée par la quasi-totalité des agents des SPF de Haute-Garonne.

Les membres de la Formation spécialisée se sont inquiétés de la présence de facteurs de risques professionnels, notamment psychosociaux, pour les équipes concernées par la réorganisation en cours mais également par le management en vigueur, depuis quelques années que les SPF ont cumulé un retard conséquent dans la publication des actes.

Ils considèrent que le document présenté par la DRFiP en réponse à la procédure d'alerte ne répondent pas à la nécessité d'évaluer, du point de vue de la santé, de la sécurité et des conditions de travail des agents, l'impact des éléments exposés dans le texte de la procédure d'alerte. Ils constatent notamment que les mesures de prévention des risques professionnels (notamment psychosociaux) sont inexistantes dans le document transmis par la direction locale et ont donc demandé une réunion de la formation spécialisée du CSAL sur ce sujet.

L'instance de la formation spécialisée n'a pas pour objet de discuter du bien-fondé des orientations des restructurations. Pour autant, resituer le contexte qui a conduit les agents nous conduit à faire un brin d'historique des services SPF pour comprendre comment nous en sommes arrivés à la tension actuelle.

Tout d'abord, nous allons vous rappeler l'interpellation du chef de service du bureau GF3B que l'intersyndicale avait faite au sujet des SPF, lors de sa venue à Toulouse le 20 février 2019, en pleine grève reconductible et piquets de grève des personnels de Haute-Garonne, séquence revendicative qui s'était achevée par l'ignoble et inutile assignation au tribunal administratif de 40 collègues et des secrétaires des organisations syndicales par le directeur régional :

« D'abord dire et répéter combien nous sommes en désaccord profond sur la ligne qui vous habitait avant l'élection présidentielle quand vous étiez venu ici et qui est manifestement conforté par le gouvernement installé depuis. À la DGFiP tout est à vendre si ce n'est à offrir à commencer par le fichier immobilier quoi que vous en disiez encore.

Dire et répéter ce que vous n'admettiez pas alors à savoir que la création des SPF-E était une stupidité sans nom dès lors que le seul argument « understandable » était la proximité juridique des deux missions. Vous en revenez et faute de nous avoir entendus du temps, de l'argent, de l'énergie et des emplois seront passés dans une colonne débit qui ne sera jamais résorbée.

Sur l'enregistrement, la suppression de ce service à Saint-Gaudens s'avère une catastrophe territoriale et humaine pour les populations du Comminges. Nous vous remettrons un exemple réel et précis des conséquences de cette décision. Nous vous demandons de remettre en œuvre sur cette résidence un accueil dédié à l'enregistrement.

Vous avez ensuite décidé de la grande fusion des SPF et la Haute-Garonne s'est mise vent debout contre votre volonté de centraliser la mission sur un seul point du département. Les agents de Muret et

Saint-Gaudens notamment ont recueilli des milliers de signatures d'usagers et d'élus, des dizaines de délibérations de collectivités territoriales en très peu de temps.

Au final, sous la pression des agents en lutte, la décision a été prise de maintenir le SPF de Muret et de créer une antenne à Saint-Gaudens. Nous vous demandons de garantir la pérennité de ces deux sites et de donner l'assurance que les emplois nécessaires y seront pourvus. Enfin nous vous livrons quelques extraits seulement et à caractère national des premiers cahiers revendicatifs rédigés par les agents des SPF :

- demande de transparence et de clarté sur la feuille de route de la fusion*
- maintien des emplois et leur renforcement pour faire face à l'explosion démographique de la Haute-Garonne et pour accomplir un travail qualitatif au service des populations, des autres services et de l'ensemble des usagers qui utilisent nos informations*
- mettre fin aux indisponibilités récurrentes des applications informatiques et apporter transparence et information sur les raisons de ces dysfonctionnements*
- mettre fin à la promotion de « l'intégrale » qui en fait ne sert que les desseins de la fusion*
- mettre fin aux bricolages divers et variés qui permettent le rapprochement artificiel des délais, là aussi dans le seul but de la fusion et qui « pourrissent » la qualité du fichier.*

Ces quelques lignes seulement font une seule et unique démonstration : les agents des SPF, comme leurs collègues des autres services, sont portés par leur sens aigu du service public et de l'intérêt général. C'est leur raison d'être au travail et ils sont, tout autant que nous, désespérés de voir les pouvoirs politiques et administratifs jeter ces notions fondamentales dans la poubelle du « Nouveau Monde ».

Loin d'être, comme vous le leur aviez fait sentir le 21 avril 2017, « vieux, conservateurs et réfractaires aux évolutions », ils sont porteurs de valeurs essentielles de la Fonction publique et de la publicité foncière. Des valeurs qu'ils ne peuvent manifestement pas partager avec vous.

Pour en conclure, Monsieur le Chef du Bureau GF3B, nous faisant les porte-paroles de ces agents mais aussi de toutes celles et ceux de cette direction qui luttent depuis 4 semaines maintenant, nous vous demandons non seulement de porter nos revendications au Directeur Général, mais de lui dire que nous poursuivrons le combat s'il n'y apporte pas les réponses que nous attendons. ».

Telles étaient les revendications exprimées en 2019 par les élus, les collègues des SPF et relayées par les représentants des personnels. Au delà de la simple opposition aux réformes, nous verrons un peu plus loin que les attaques contre la réalisation qualitative de la mission foncière est un des éléments générateur de RPS aujourd'hui.

Pourquoi les réponses de la DRFiP 31 n'ont en rien levé le danger grave et imminent sur la santé de nos collègues des SPF ?

Premièrement, le code du travail sur lequel s'appuie la réglementation de la Formation spécialisée du CSA prévoit qu'en cas de procédure d'alerte, les représentant des personnels qui sont intervenus sont associés à l'enquête qui se doit d'être diligentée. Pourquoi ne l'ont-ils pas été ? Probablement parce qu'il n'y a pas eu d'enquête !

S'il y en avait eu une, la DRFiP aurait pu par exemple nous communiquer des éléments relatifs aux indicateurs de santé, qui peuvent renseigner sur les situations de travail. Ils donnent une tendance qui permet de mettre en perspective les constats sur l'organisation, les conditions de travail et les modalités de mise en œuvre des réformes. Ce sont par exemple :

- **l'absentéisme** : à ce titre nous vous avons signalé à plusieurs reprises les nombreux arrêts de travail pour maladie et les forts taux de grève dans les SPF ces dernières années. Une objectivation de ces éléments aurait été de nature à éclairer la situation. Par exemple, l'analyse de la structure des arrêts maladie aurait donné des tendances sur la nature de ces arrêts. Ainsi, une multiplication de courts arrêts, inférieurs à huit jours, peut montrer la nécessité de s'octroyer ainsi des temps de récupération. Une telle situation peut constituer une alerte et inciter à rechercher les facteurs de risques psychosociaux. Pour illustrer cela, la DRFiP aurait juste pu extraire deux chiffres de son point à l'ordre du jour relatifs aux arrêts maladie, demandé par la CGT il y a quelques semaines. Le cumul des congés maladies ordinaires et congés de longue maladie par agent s'élevait à 14 jours par agent en 2021 contre 23 jours en 2022, soit 71,35 % d'augmentation. Ce n'est quand même pas compliqué, mais quand la volonté n'est pas là...

- **la pyramide des âges des services** : le lien entre le vieillissement au travail et l'organisation du travail est une question centrale à laquelle d'autres s'articulent, permettant de mieux saisir l'ampleur et l'importance de la question du vieillissement au travail. L'organisme humain se transforme au fil des années. Il n'est pas possible de raisonner comme si l'état fonctionnel de chaque homme ou de chaque femme au travail était immuable. Avec l'avancée en âge s'accroît la probabilité que survienne un amoindrissement des capacités fonctionnelles dans des domaines comme la force musculaire, l'amplitude des mouvements des articulations, la vue et l'audition, la régulation du sommeil, les performances relevant de la mémoire immédiate ou de la prise de décision, nombreuses en temps limité. pose les questions de l'usure au travail et de la transmission des savoirs professionnels. Nous le savons aujourd'hui, les facteurs de pénibilité sont reconnus comme des accélérateurs du vieillissement naturel.

- **les constats sur la santé** : une réelle enquête conduite en présence des médecins de prévention auraient pu informer la Formation spécialisée que certains collègues présentaient ou exprimaient des troubles de la santé, qui auraient éventuellement pu être reliés à des manifestations de souffrance au travail...

Le syndrome le plus avancé de la souffrance au travail est celui du « burn out » Il s'installe graduellement et se développe en quatre étapes qui sont franchies plus ou moins rapidement selon la tolérance de la personne.

La première étape est celle de l'idéalisme où la personne a un très haut niveau d'énergie, où elle est remplie d'ambition, d'idéaux et d'objectifs très élevés. Elle se consacre entièrement à l'organisation qui l'emploie. Même si son travail est extrêmement exigeant et que les conditions dans lesquelles elle l'effectue ne sont pas nécessairement favorables, elle y investira quand même tout son temps et toute son énergie.

La seconde, celle du plafonnement, ou plateau, est le moment où la personne se rend compte que, malgré ses efforts constants, les résultats atteints ne sont pas à la hauteur de ses attentes. L'organisation exige toujours plus d'elle. Ses efforts ne sont pas reconnus. En réponse à ce constat, la personne redoublera d'ardeur; elle se mettra à travailler le soir et les fins de semaines pour répondre aux exigences de son travail.

L'étape suivante, celle de la désillusion, est celle où la personne est fatiguée, déçue. Les attentes de l'organisation sont démesurées et la reconnaissance se fait encore attendre. Elle ne pourra jamais y arriver. Elle devient alors impatiente, irritable et cynique. C'est une période de frustration où certains vont commencer à consommer des stimulants pour fonctionner et des somnifères pour dormir.

Enfin survient la démoralisation. « Au bout de son rouleau », la personne perd tout intérêt à son travail et à son entourage. Elle a brûlé toutes ses réserves; elle ressent un fort sentiment de découragement, elle n'est plus capable de travailler. C'est le « burn-out » ou syndrome d'épuisement professionnel.

Une enquête menée dans les règles de l'art aurait pu déterminer si certains collègues n'avaient pas déjà franchi certains de ces paliers, afin de mettre en œuvre, le cas échéant, les mesures de prévention ad hoc. A notre connaissance, au moins deux collègues ont déjà quitté le SPF de Toulouse dans des conditions de souffrance au travail désastreuses, nous pourrions y revenir dans la discussion.

Puisque la DRFiP 31 a fait le choix de ne pas examiner finement la situation signalée par les représentants des personnels, les représentants CGT vont approfondir le sujet, dans un objectif d'exemplarité pour les prochaines fois (car sans aucun doute et malheureusement, il y aura des prochaines fois)

Gilbert de Terssac, directeur de recherche au CNRS, élargit dans une de ses publications la notion de santé à l'organisation sociale, celle de tout groupe humain. Le travail en est un sous-ensemble. *« La santé organisationnelle n'est pas seulement un état de bien-être de l'individu dans son rapport au milieu de travail ; elle s'apparente aussi dans bien des cas à la construction d'un équilibre instable entre l'individu et l'organisation, fait de compromis sans cesse renouvelés, pour maintenir ou pour lutter contre la détérioration de la santé. Élaborer des compromis favorables, c'est d'une part, avoir la possibilité de construire, par son travail, son bien-être ou de se réaliser notamment par son travail et c'est d'autre part, avoir la capacité d'adaptation et de développement face aux fluctuations ou aux agressions de son environnement. ».*

Être en bonne santé, c'est donc construire perpétuellement un équilibre, comme un funambule sur son fil, entre les atteintes à la santé, les contraintes et le plaisir au travail. Les notions de pouvoir d'agir, de travail bien fait, de maîtrise de son environnement et de sa tâche, sont alors essentielles.

Un collège d'experts dirigé par Michel Gollac, un autre sociologue spécialiste des RPS a repris, à la demande du ministre du Travail, l'ensemble des recherches sur les risques psychosociaux aux plans national et international. Il a constaté que la littérature scientifique montrait que les facteurs de risques psychosociaux pouvaient être regroupés autour de six axes :

- **l'organisation du travail (intensité du travail, temps de travail) ;**
- **les exigences émotionnelles (relation au public, contact avec la souffrance, peur, obligation de masquer ses émotions) ;**
- **l'autonomie (dans la tâche, prévisibilité du travail, développement des compétences, monotonie, conséquences négatives de l'autonomie) ;**
- **les rapports sociaux au travail (représentations des rapports sociaux, relations entre collègues, relations avec la hiérarchie, autres formes de relations à l'entreprise, relations avec l'extérieur de l'entreprise, violences internes) ;**
- **les conflits de valeurs (conflits éthiques, qualité empêchée, utilité du travail) ;**
- **l'insécurité de la situation de travail (sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière, « soutenabilité » du travail, changements).**

Ces six axes des facteurs de risques psychosociaux permettent de conduire une analyse des situations et de produire des indicateurs pertinents pour l'action de prévention des risques.

Les nouvelles organisations du travail conduisent à singulariser et mettre en concurrence les travailleurs, à affaiblir les collectifs de travail qui perdent alors leur fonction de régulation des tensions et

des conflits et favorisent l'apparition des facteurs de risques comme la perte des repères, la perte des valeurs, ou le travail « empêché ».

M. le président, si vous êtes honnête, vous reconnaîtrez dans ces six items un certain nombre des thèmes issus des prises de paroles qui ont été prononcées par les collègues du SPF de Toulouse. Pour information complète de tous les membres de la FS qui n'ont pas assisté à ces deux réunions d'échange, nous allons vous en faire lecture :

« Nous, on a du mal à accepter cette restructuration. On est considéré comme des pions, dirigés par des bureaucrates. La qualité du service public foncier n'existe plus ! »

Les SAPF ne sont pas des services d'appuis. C'est l'inverse qui se produit : ce sont les SPF qui viennent à l'appui de ces services. »

« Nous vous avons prévenu, à l'époque, que la fusion SPF / Enregistrement ne fonctionnerait pas. Vous l'avez faite, puis défaite. C'était pareil avec la fusion SIP / CDIF ! »

« Notre fichier est dévasté, on nous demande de faire clic clic clic à toute vitesse, quel que soit le résultat. Vos réformes ne marchent pas, c'est un fait ! On ne fournit plus un service public digne de ce nom »

« Votre restructuration, je n'en veux pas. Ils n'ont qu'à délocaliser tous les cadres supérieurs de Bercy qui nous pondent ces réformes ».

« On nous parle de bien être au travail, on nous donne des plantes, des affiches. On s'en fiche de tout ça ! »

« Votre seul objectif, c'est la statistique du délai de publication. Le reste, toutes les incidences des réformes sur notre travail quotidien, cela n'existe pas pour la direction. »

« La démétropolisation, c'est un leurre. Vous savez que ça ne revalorisera jamais aucun territoire d'affecter 30 agents dans une commune. Au final, on prend des contractuels car les titulaires ne demandent pas ces services. Ça ne fonctionnera pas, vous le savez, et dans cinq ans vous ferez marche arrière. »

« En matière RH, le « plan social » SPF débutant en 2022, vous n'avez pas offert aux agents les priorités auxquelles ils pouvaient prétendre en 2022 et 2023».

« On a bien compris ! Vous voulez qu'on reste jusqu'en 2027 et après vous nous jetterez ! »

« Comment allez-vous expliquer aux collègues qui vont arriver en septembre dans ce service qu'ils en ont que pour deux ou trois années à y rester ? »

« La fiabilité du droit de propriété est une des garanties de la démocratie. Négliger cette mission, c'est remettre en cause ce principe fondamental. La crise récente en Grèce a eu pour origine cette problématique. »

« Il n'y a pas que le délai fichier au SPF. On n'a pas le temps de traiter les rejets et corrections de formalité. On est au début de la chaîne, mais la chaîne elle va finir par casser, à force de tirer dessus. ».

« L'AMF n'a pas généré de gains de productivité car on n'a de plus en plus de réquisitions ».

« GMBI génère des tonnes de boulot, cette nuit, à 3 h du matin, je tournai en boucle sur tout ça »

« La gestion des congés est également problématique dans le service »

« Les notaires détournent le processus et envoient les particuliers pour faire des réquisitions ».

« Quand les cadres ne sont pas là, le service tourne. Supprimez des cadres supérieurs à Bercy et recrutez des agents dans les services et ça tournera mieux. »

"Nous prenons la colère des usagers en pleine figure, c'est nous, pas les cadres supérieurs qui sont en bout de chaîne. A force de réduire les emplois, l'administration se casse la figure. M. Perrin a répondu : « L'administration ne se casse pas la figure ». « Siiiiiii ! » (réponse en chœur des collègues au directeur).

« Le transfert des emplois du SPF au SAPF , ça ne marchera pas. On nous a dit que les services de 10 personnes n'étaient pas viables et c'est ce que vous allez finir par faire avec notre SPF. La DG est complètement schizophrène ».

« On ne va pas culpabiliser d'habiter à Toulouse. »

« Les statistiques, la pression des indicateurs, c'est de votre responsabilité ».

Ces interventions, que les collègues n'ont pas l'habitude de faire devant la direction, sont fortes. Elles ne remplacent certes pas les éléments qui auraient pu émerger d'une enquête dûment menée sur le travail dans ces services mais fournissent malgré tout des orientations claires sur la souffrance vécue dans leur quotidien au travail.

Ils ressort des échanges que nous avons eu avec nos collègues qu'ils /elles ressentent une énorme trahison de la part de la direction (générale et locale) suite à la découverte du diaporama transmis « accidentellement » sur les boîtes mail fonctionnelles des SPF. La confiance est trahie du fait que le début de la restructuration ayant eu lieu en 2022, les agents ont été privés des droits et garanties dont ils auraient dû bénéficier depuis le début de l'année 2022, notamment en matière de mutation et d'indemnitaire lié à la restructuration. Vous avez indirectement menti à ces collègues en ne les informant pas de ce funeste plan, qui liquide 34 des 40 emplois de ce service d'ici à 2027. De surcroît, en ne répondant de manière précise sur la pression statistique (c'est un euphémisme), vous renforcez l'idée exprimée par les collègues des SPF dans leur lettre-pétition adressée au directeur régional : **« Cette marque de mépris nous procure un écœurement d'autant plus grand que, malgré notre désaccord de fond sur l'évolution de la Publicité Foncière et notamment la fusion imposée les années précédentes, nous avons tout fait pour répondre aux exigences de l'administration. Nous y avons mis tout notre savoir-faire et toute notre conscience professionnelle et vous en profitez lâchement pour préparer, en nous laissant dans l'ignorance et au mieux de vos intérêts, la destruction de nos missions et de nos services ainsi que celle du principe du service auprès du public. Et vous comptiez manifestement ne rien dire jusqu'au tout dernier moment, comme en témoigne l'évolution des suppressions d'emplois, essentiellement axées sur la dernière année de ce plan machiavélique.**

Comme en témoigne ce passage du diaporama qui dit qu'il faut :

« – maintenir l'intérêt des missions dans les SPF des métropoles d'export et les SAPF

– permettre le télétravail dans les deux structures ».

Il est clair que vous voulez continuer à profiter au maximum de notre expérience et de notre engagement jusqu'à la dernière limite pour transmettre un délai de publication des actes le plus court possible au détriment de la qualité du fichier immobilier au contenu déjà largement dégradé !!! »

La seule réponse que la DRFiP a apporté dans son écrit consécutif à la procédure d'alerte concernant la pression des indicateurs quotidiens est :

« La Direction et les responsables de services resteront particulièrement vigilants pour que l'organisation naturelle de ce type d'activité, qui se caractérise par une gestion quotidienne de flux continus, le strict respect de délais juridiques, à laquelle s'ajoute une coordination permanente avec une antenne (Toulouse avec un SAPF, Muret avec Saint-Gaudens), tienne parfaitement compte des situations individuelles des agents. »

Quel mépris pour les personnels qui vous ont exprimé leur souffrance !

Quel mépris pour les représentants des personnels ici présents qui ont déposé cette procédure d'alerte !

Nous attendons donc des débats de notre instance l'analyse des acteurs de prévention sur cette situation de travail qui génère une souffrance que personne ne pourra contester. Nous attendons également qu'ils suggèrent des solutions concrètes pour faire cesser cette souffrance des agents.

En matière de santé et de sécurité au travail, le législateur assujettit l'employeur à une « obligation légale de sécurité » (articles 47, 48, 51 du décret 82-453, correspondant aux articles L.4121-1 et suivants du Code du travail). Cette prescription, dont l'infraction fait l'objet de sanctions civiles et pénales, doit être prise à la lettre : « l'obligation légale de sécurité » diffère totalement de l'obligation de moyens.

Ainsi, en distinguant clairement résultat et moyens, le législateur impose une démarche de prévention des risques mobilisatrice et concertée de tous les acteurs pour élaborer et mettre en œuvre des mesures appropriées propres à assurer et préserver la santé et la sécurité du personnel. L'expertise de la santé au travail s'inscrit dans cette double obligation de résultat et de dialogue social.

Nous ne pouvons que constater que les réformes engagées ne sont pas conformes à l'obligation légale de sécurité. La transformation des métiers qui les accompagnent représente un coût personnel important pour les agents. L'incertitude sur l'avenir et le contenu des postes de travail sont très anxiogènes. Ces éléments constituent une situation délétère pour leur santé psychique et physique. Cette situation préoccupante peut engendrer dans les mois qui viennent des absences pour maladie nombreuses et importantes. Elle peut aussi dans certains cas conduire certains agents à des pensées suicidaires.

La restructuration des services SPF est imposée dogmatiquement par le gouvernement par l'intermédiaire de la direction générale. Par contre, les moyens attribués pour maintenir le délai de publication des actes dans des délais raisonnables pour les usagers et l'exercice serein de l'ensemble des missions des SPF sont directement de votre responsabilité. Nous avons connaissance d'au moins trois cas de collègues qui ont été malmenés au SPF de Toulouse ces dernières années. Nous avons connaissance que les arrêts-maladie sont fréquents dans ce service et que les taux de grève sont élevés depuis plusieurs années. Nous savons également pour échanger régulièrement avec nos collègues des CDIF que le fichier immobilier se dégrade au fil du temps et que le passage du délai de

publication de 300 jours à 19 jours ne s'est pas fait sans conséquence sur la qualité du travail, ni sur la santé des collègues.

La DRFiP de Haute-Garonne doit donner aux agents des SPF les moyens techniques, humain et organisationnels pour mettre un terme à la souffrance au travail tout en permettant l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur ainsi que la qualité du fichier immobilier.

Rappelons que la charge de travail ne se résume pas à une somme de tâches réalisées dans une unité de temps. Cette approche implique de prendre en compte l'ensemble des contraintes auxquelles est soumis celui qui exécute le travail. En un mot, il s'agit d'évaluer le réel et non le théorique.

Ce travail d'évaluation au plus juste de la charge de travail doit notamment s'appuyer sur les éléments suivants :

- analyser le travail réel pour pouvoir évaluer la charge de travail et les besoins en agents nécessaires.
- analyser les missions télétravaillables du service afin de réduire les tensions et les inégalités créées entre travailleurs sur site et télétravailleurs
- en matière de formation, prendre le temps et évaluer les méthodes les plus efficaces pour les agents. une telle démarche implique de distinguer les choix de moyens de formation (sur le tas, en salle, etc.) et les besoins (en fonction des parcours des agents, de leur expérience et de leur âge).

Sans poser d'actes concrets, la direction ne peut être crédible. Elle doit se tenir à une ligne claire et définitive sur ses projets, tout en remplissant son obligation de responsabilité de la santé des agents.

La CGT, tout en continuant à lutter contre les « réformes » iniques qui n'ont que pour seul objectif la réduction à tout prix de la dépense publique, essentiellement via des suppressions d'emplois et la privatisation d'une partie des métiers, sera intransigeante sur les conditions d'exercice des missions. Nous l'avons déjà écrit maintes fois, nous ne voulons pas d'un management à la France Télécom. Vous trouverez nos militants en travers du chemin à chaque fois que des tentatives de management pathogène seront tentées au sein de nos services.

Messieurs les directeurs (général et régional), la balle est dans votre camp, soyez responsables plutôt que de risquer d'être un jour coupables...

Nous vous remercions d'annexer cette note au procès verbal de l'instance.

Les élus et mandatés CGT à la Formation spécialisée du CSA de Haute-Garonne