

Peut-on travailler sans s'abîmer ?

Votre travail est parfois source de MAUX !
Des mots pour en parler, pour échanger,
Des mots pour se battre, pour espérer,

Votre travail vous intéresse, il nous intéresse,
Venez en parler et échanger.

La FSU organise une HMI ⁽¹⁾ sur le travail le :

jeudi 22 mai 2014 de 14h à 17h,

salle Louis Blériot à CHAMPHOL

(à côté de la Fédération départementale FSU et de la halle des sports) ;

avec la participation de Yves BAUNAY, institut de recherche de la FSU,
et de Brigitte CHAMBRE, psychologue du travail.

La section FSU du Conseil général est de plus en plus souvent en contact avec des agents qui expriment leur mal-être et/ou leur souffrance dans leur quotidien professionnel. Ces difficultés sont souvent le résultat de l'organisation, du management qui impactent les conditions de travail et l'idéal de métier mais également la santé des agents.

Face à ce constat, la section FSU a décidé de réfléchir, avec deux membres⁽²⁾ de l'institut de recherche⁽³⁾ de la FSU, qui a lui-même lancé en 2006 un grand chantier sur le travail. Nous avons échangé avec plusieurs collègues sur leurs expériences passées et actuelles dans la collectivité. Vous trouverez ci-après quelques extraits de leurs témoignages dans les encadrés des pages 2 à 4. Il nous a semblé indispensable d'organiser un moment d'échange afin de permettre aux agents de rompre l'isolement et de pouvoir parler ensemble de leur quotidien de travail. Cela nous permettra également de nourrir notre argumentation quand nous dénonçons ce quotidien devenu trop souvent pénible.

Lors de l'accompagnement individuel des collègues, la FSU constate que la charge de travail, les changements organisationnels, le manque de moyens sont des vecteurs courants de la dégradation des conditions de travail. Les conflits de valeurs, l'insécurité professionnelle, le manque de soutien de l'institution et l'isolement sont également très souvent sources de souffrance et de découragement pour les agents.

Les missions du syndicat, au-delà de la dénonciation de certaines situations et de l'accompagnement individuel des collègues, consiste également à les aider à œuvrer pour l'amélioration de leurs conditions de travail. Il faut redonner aux personnels tous les moyens pour réaliser les missions qui leur sont confiées.

Le débat est déséquilibré. Il y a d'un côté le discours managérial abstrait, préfabriqué, facile à expliciter et qui n'engage personne. Face à ce discours, il y a les agents dont l'expérience du travail ne se déploie que dans une situation particulière et constitue souvent l'expression d'une singularité. Ils s'efforcent de préserver la qualité du service et le respect des usagers quel qu'en soit le prix à payer pour eux-mêmes. Dans ce cadre, le premier interlocuteur du syndicat, c'est l'agent mais il s'agit bien, par la discussion, de construire du collectif entre les agents, et entre les personnels et le syndicat. C'est ainsi qu'ensemble nous serons plus fort.

Il faut sortir le travail du déni et l'imposer dans le débat public. Nous savons que cette bataille sera longue mais elle est primordiale pour les agents des services publics.

(1) : HMI – heure mensuelle d'information. Le décret n° 85-397 article 6 prévoit que : «tout agent a le droit de participer à son choix, à une heure mensuelle d'informations (HMI)».

(2) : <http://institut.fsu.fr>

(3) : Yves BAUNAY, Secrétaire Général et Gérard GROSSE



Paroles d'agents

L. est agent dans un collège. Elle est en Eure-et-Loir depuis 1990. Elle a connu 3 principaux et 6 gestionnaires.

L. se sent très en difficulté et isolée par rapport au reste de l'équipe, y compris dans ses rapports avec ce gestionnaire à qui elle dit : « regardez moi comme un agent et pas comme une syndicaliste.

Le nouveau chef d'établissement, Monsieur B. « est très timide, mais il a un peu changé. Mais il ne souhaite pas s'occuper des agents qui dépendent du Conseil Général ».

« J'en ai parlé à D. (au syndicat) et à l'Autonome qui a contacté l'établissement... un courrier a été envoyé au conseil général... Le principal me reçoit dans son bureau avec l'OP et le gestionnaire... Il me dit : « Pas besoin d'un courrier recommandé... Je suis prêt à vous entendre ». Je lui explique la situation. Le principal dit alors au gestionnaire : « Je ne voyais pas cela comme ça... »

Le souci de L. c'est que chacun soit à sa tâche, que le travail soit bien fait, selon les « règles du métier » et que le chef ... agisse en chef.

L. déploie toute son énergie, toute son intelligence, pour se créer une organisation personnelle de son travail, une capacité d'agir sur son travail, afin de pouvoir faire un travail de qualité malgré tout.

«C'est un bon gestionnaire, un bon comptable, mais il n'est pas bon dans la gestion du personnel : il ne fait pas de réunion générale des agents »

L. déplore le flou, l'incertitude dans les prescriptions, qu'elle interprète comme un manque de franchise de la part du responsable.

Ce collectif inexistant est remplacé par des relations interpersonnelles. Cela peut se traduire par des « disputes professionnelles » sur la façon de faire bien le travail, mais cela entraîne plutôt une inflation des querelles de personnes.

Les rapports avec sa hiérarchie, plutôt conflictuels, interrogent en fait la dimension impersonnelle du métier (la conception du travail par la hiérarchie, sa prescription, l'organisation des tâches et le contrôle). Souvent ces prescriptions ne sont pas adéquates et ne tiennent pas compte du travail réel.

J'accepte de donner des coups de mains en cas d'absence d'un de ces collègues, mais refuse d'aider lorsque les retards dans les travaux sont dus à ces « jacasseries ».

Je ne supporte pas de ne pas pouvoir faire mon travail correctement.



Leur expérience commune sur leur précédente circonscription

Lors de mon arrivée en 2006, suite à l'obtention du DE, je suis reçue par la DRH le matin,. L'après-midi j'arrive dans l'équipe sans présentation particulière pour la prise de fonction.

En 2008, sur ma circonscription, deux agents portent plainte contre la responsable (incités en cela par la chef de service). Je suis convoquée par la police pendant mes heures de travail en tant que témoin . Consigne m'est donnée de ne pas en informer ma responsable.

Pendant les auditions, les témoignages des agents sont lus les uns aux autres, mettant chacun en porte à faux.

La collectivité n'a jamais officiellement tenu les agents au fait de la procédure. Aucun accompagnement spécifique n'a été mis en place pour accompagner l'équipe face à l'impact de cette enquête en son sein.

Suite à cette enquête, départ de la responsable.

Arrivée d'une nouvelle responsable, présentée avec une carte de visite erronée, elle n'est pas AS et n'a jamais assuré de missions d'encadrement (au contraire de ce qui nous avait été annoncé).

La responsable est arrivée apparemment avec de bonnes intentions mais n'avait pas les compétences. Face à ce nouveau statut de chef, elle devenue successivement autoritaire puis autoritariste.

Elle a successivement remis en question le droit de faire appel au syndicat, le droit de grève, remettant également en cause les collègues dans leur compétences professionnelles.

A la suite du travail de la FSU avec l'équipe la collectivité accepte un accompagnement à défaut d'une supervision

Ce n'est qu'après cette démarche syndicale qu'il y a eu une première réaction de la collectivité.

« Ce qui a fait tenir l'équipe et permis de continuer à venir travailler, c'est la solidarité. Mais on parlait de la souffrance que nous faisait subir la responsable. Mais elle-même était un instrument de la personne du dessus, elle-même instrument de l'institution »

Avant, ils niaient la réalité de la situation et face à une collègue qui trouvait « inadmissible de venir travailler avec la boule au ventre » la réponse de la collectivité avait été « c'est le travail aujourd'hui ! »

Le « noyau dur » de l'équipe continue à se voir environ 1 fois par mois et ça nous aide encore aujourd'hui.

Ce qui m'aide également c'est le constat que d'autres pensent comme moi et se battent... Car on vit à la fois les difficultés inhérentes à l'institution mais en plus ce que deviennent les travailleurs sociaux.

Elles trouvent dans les collectifs des façons de se rassurer et d'agir. Collectif informel des « anciennes » de D., collectif syndical qui seul a su les entendre et les aider dans leur combat et leur a permis de ne plus avoir peur aujourd'hui en allant travailler.

J'ai pleuré, on me faisait faire des choses anormales. Je me suis opposée et ça a été considéré comme un refus de tâche. Ça marchait à la pression, [la hiérarchie] avait peur des médias. On nous obligeait à faire des choses avec lesquelles notre éthique professionnelle n'est pas d'accord. L'ancienne responsable n'avait pas les compétences pour les évaluations enfance, actuellement la secrétaire demande aux usagers des renseignements qu'elle n'a pas à connaître ». Les règles éthiques, la confidentialité nécessaire à ces professions ne sont pas respectées

Le manque de transparence nous mène à la paranoïa. On est pris pour des cons
On est nié comme agents et comme professionnels

Pour nous contraindre à faire des choses à l'encontre de notre éthique professionnelle on nous fait culpabiliser.

On était au service de la population, on répond aujourd'hui à des commandes institutionnelles.

Comme le dit Yves Clot, psychologue du travail, « lorsqu'il y a « déflation du métier », il y a « inflation de la querelle ». Lorsque la dimension du métier est niée (absence de règles partagée), alors « On a l'impression d'être schizo, on ne peut plus défendre ce pour quoi on a été formées ».

Aujourd'hui je peux aller travailler sans la boule au ventre.

Je n'ai plus peur d'aller bosser mais sans la présence des usagers je ne sais pas si j'aurais encore la capacité de venir travailler dans la collectivité.

Tout en faisant soigneusement le partage entre ce qui est du registre de l'action syndicale et de celui de l'aide psychologique, cette expérience interroge sur les pratiques syndicales : dans le contexte de tensions et de souffrance au travail croissantes, quelle doit être la place de l'accompagnement individualisé des personnels, du « care » dans le travail syndical ?

Ils ne respectent pas la notion de service public et l'utilisent dans tous les sens : pour le service public soyez toujours là, et à d'autres moments on peut fermer un service car l'informatisation (SIAS) est prioritaire.

Ce qui ressort d'abord du témoignage de B. et D. c'est que l'institution et leurs cadres hiérarchiques fonctionnent sans règles claires et de façon inéquitable. Les professionnelles expriment le besoin d'un cadre de référence, d'une sécurité, tandis qu'elles estiment être confrontées à l'arbitraire.

On ne peut plus mettre en œuvre ce qu'on a appris. On nous demande de mettre dans des cases des gens qui précisément ne rentrent pas dans des cases.

« Une façon de gérer les agents dans la non-communication, de nier les difficultés, de nier l'être humain qui se cache derrière le fonctionnaire. Le plus difficile c'est l'absence de réponse. On était niés dans notre souffrance, en dépit des arrêts de travail, des remontées par la médecine du travail »

Après 2 burn out, des antidépresseurs, une thérapie, rien n'est terminé.

« Ca ne sera terminé que quand je quitterai la collectivité, car pour moi l'institution a permis ça car cela l'arrangeait. L'institution nie l'humain. »

Le plaisir à travailler ce serait :

- la reconnaissance,
- voir de l'intérêt pour nos missions et notre travail,
- parler le même langage
- soutenir les agents plutôt que de nier leur(s) problème(s),
- qu'on soit protégé...

