



<https://frama.link/carfpt>

**Direction de la voirie du Grand Reims, une enquête RPS qui démontre une souffrance généralisée et identifie ses causes organisationnelles**

**La présente enquête est le résultat d'un double besoin. Il a été exprimé par des agents de la direction de la Voirie du Grand Reims et de la Ville de Reims.**

La CGT et l'UFICT-CGT du Grand Reims ont été saisie en janvier 2020 par des agents et cadres de la Direction de la voirie et de l'éclairage.

En proie à des violences managériales dans un contexte de dysfonctionnements organisationnels sévères, ces 8 collègues se sont également adressés à l'employeur en la personne de la Présidente du Grand Reims et du DGS.

La CGT et l'UFICT CGT du Grand Reims ont immédiatement écrit à l'autorité territoriale pour faire part de leurs propres observations, saisir **le Comité Hygiène et Sécurité des Conditions de Travail (CHSCT)**, demander la désignation d'un expert extérieur en Risques Psycho Sociaux, des mesures de sanctions administratives et de mutations pour les auteurs des faits.

La CGT et l'UFICT CGT du Grand Reims ont également fait appel à un conseiller en prévention des RPS et management de la qualité de vie au travail, diplômé de l'Université de Cergy Pontoise pour établir un questionnaire RPS.

Après l'avoir adapté grâce à la contribution de collègues concernés, celui-ci a été transmis à l'ensemble des personnels de la direction de la voirie afin de recueillir leur parole.

**Le niveau de participation des collègues à ce dispositif constitue un indicateur significatif.**

Le présent document, à travers une analyse quantitative et qualitative tant des réponses au questionnaire que des propos librement exprimés par les agents et cadres de la direction de la voirie et de l'éclairage sur les parties du formulaire prévues à cet effet.

**Le diagnostic qui en ressort est accablant tant sur l'importance de la souffrance au travail, les causes de celles-ci, les solutions renvoyant à de fortes attentes en direction de l'employeur dont l'attitude interroge.**

## Plan

**I/LES REPONSES EN QUELQUES CHIFFRES**

**II/ DES COMPORTEMENTS INTOLERABLES**

**III/ DES SITUATIONS IMPACTANTES**

**IV/ UN PREJUDICE DE SANTE INDUBITABLE**

**V/ DES PISTES D' ACTIONS ENTRE RESPONSABILITE DE L'EMPLOYEUR ET  
ROLE DES INSTANCES PARITAIRES**

**VI/ DES TEMOIGNAGES ACCABLANTS**

### I/LES REPONSES EN QUELQUES CHIFFRES

#### **Un taux de réponse qui montre l'ampleur du problème**

37 questionnaires, soit 25% de la direction de la voirie et de l'éclairage public;

#### **Une représentation de toutes les catégories**

3 A (8%), 11 B (29%) et 20 C (dont 5 agents de maîtrise), 3 non renseignés;

#### **Une représentation des sexes à l'image de celle la direction**

8 femmes (21%), 28 hommes (77%), 1 non répondu;

#### **Une volonté des répondants d'assumer leur réponse et une confiance envers la CGT et l'UFICT-CGT**

33 (89%) avec l'identité, volonté d'assumer leur réponse et confiance

Seuls 4 sont anonymes. L'anonymat a été justifié pour un questionnaire par la peur de représailles.

#### **Une volonté de témoigner au-delà du questionnaire**

33 des 37 répondants (89%) ont utilisé la partie libre expression pour témoigner.

C'est le cas pour 100% des cadres A, 100 % des agents de catégorie C, 100 des femmes et 81% des cadres B répondants.

### II/ DES COMPORTEMENTS INTOLERABLES

26 agents ont subi et ou observé plusieurs fois ces comportements.

A noter que 100% des cadres A, 90% des cadres B et 75% des femmes ayant répondu au questionnaire, ont subi et ou observé plusieurs fois ces comportements.

4 collègues soulignent que ces comportements ne sont pas le fait d'une seule et même personne.

**Violence verbale, (17% de la direction)**

24 agents et cadres en ont été témoins et ou en ont subis.

**Mépris**

21 agents et cadres en ont été témoins et ou en ont subis.

Nous notons une surreprésentation des hommes (85%).

**Propos inappropriés (13%)**

19 agents et cadres en ont été témoins et ou en ont subis.

Nous notons une surreprésentation des cadres (47%) et des femmes (31%).

**Insultes**

18 agents et cadres en ont été témoins e/ou en ont subi.

Nous notons une surreprésentation des femmes (44%).

**Refus de dialogue**

17 agents et cadres en ont été témoins et ou en ont subi.

Nous notons une surreprésentation des cadres B (41%)

**Vexations**

12 agents et cadres en ont été témoins et ou en ont subi.

Nous notons une surreprésentation des femmes (33%).

**Agitation physique traduisant l'agressivité d'un collègue**

9 agents et cadres en ont été témoins et ou en ont subi.

Nous notons une surreprésentation des femmes (44%) et des cadres B (44%).

**Proximité physique traduisant l'agressivité d'un collègue**

8 agents et cadres en ont été témoins et ou en ont subi.

Nous notons une très forte surreprésentation des femmes (75%).

**Injonctions paradoxales**

6 agents et cadres en ont été témoins et ou en ont subi.

Nous notons une surreprésentation des femmes (50%).

**Jet d'objet**

1 seul agent répondu avoir observé un jet d'objet. Mais dans les commentaires...

### III/ DES SITUATIONS IMPACTANTES

27 agents ont observé plusieurs fois ces situations.

A noter que 100% des cadres A, 81% des cadres B ? 65% des agents de catégorie C et 62 % des femmes ayant répondu au questionnaire, ont subi et ou observé plusieurs fois ces comportements.

#### **Une situation conduisant à se sentir stressé**

27 agents et cadres en ont subi une ou plusieurs ;

Pour 100% des cadres A, 87% des femmes, 80 des agents de catégorie C et 72 des cadres B répondant, c'est le cas.

#### **Une situation conduisant à se sentir mal à l'aise**

23 agents et cadres en ont subi une ou plusieurs ;

Pour 100% des cadres A, 87% des femmes et 72 des cadres B répondant, c'est le cas.

#### **Une situation conduisant à se sentir irrité**

21 agents et cadres en ont subi une ou plusieurs ;

#### **Une situation conduisant à craindre de venir travailler**

18 agents et cadres en ont subi une ou plusieurs ;

#### **Une situation conduisant à se sentir menacé**

12 agents et cadres en ont subi une ou plusieurs ;

#### **Une situation conduisant à pleurer**

10 agents et cadres en ont subi une ou plusieurs.

Nous notons une surreprésentation des femmes (60%).

#### **Une situation conduisant à se sentir en danger**

9 agents et cadres en ont subi une ou plusieurs

Nous notons une surreprésentation des femmes (44%).

### IV/ UN PREJUDICE DE SANTE INDUBITABLE

#### **Un stress accru**

29 agents et cadres déclarent que leur stress a été exacerbé par leur situation professionnelle.

Pour 100% des cadres A, 87% des femmes, 85% des agents de catégorie C et 81% des cadres B répondant, c'est le cas.

#### **Un sommeil dégradé**

21 agents et cadres déclarent que leur sommeil a été dégradé par leur situation professionnelle.

#### **Une vie familiale contaminée**

19 agents et cadres déclarent que leur vie familiale a été contaminée par leur situation professionnelle.

Pour 100% des cadres A, 87% des femmes et 72 des cadres B répondant, c'est le cas.

#### **Un appétit troublé**

10 agents et cadres déclarent que leur appétit a été troublé par leur situation professionnelle

#### **Un suivi par un médecin généraliste et parfois un spécialiste**

12 agents ont déclaré être suivi en raison de leur situation professionnelle par un médecin généraliste.

5 agents ont déclaré être suivi en raison de leur situation professionnelle par un médecin spécialiste.

### **V/ DES PISTES D' ACTIONS ENTRE RESPONSABILITE DE L'EMPLOYEUR ET ROLE DES INSTANCES PARITAIRES**

Les répondants exigent majoritairement des mesures engageant la responsabilité de l'employeur (sanction et mutation) et faisant appel au rôle des instances paritaires (CHSCT).

#### **Un rappel à comportement et obligations par l'employeur**

24 agents et cadres demandent à l'employeur d'exercer sa responsabilité à travers un tel rappel débouchant sur une sanction disciplinaire.

#### **Le recours à un expert RPS mandaté par le CHSCT**

23 agents et cadres demandent la désignation par le CHSCT d'un expert RPS.

A noter que 81% des cadres B répondants sont favorables à un tel recours.

### **La saisine du CHSCT**

20 agents et cadres demandent la saisine du CHSCT, compétent pour traiter de telle situation.

### **Une mobilité contrainte pour les auteurs des faits**

20 agents et cadres demandent une mesure d'ordre interne, à savoir une mutation contrainte pour nécessité de service et bon fonctionnement de l'administration, pour les auteurs des faits.

## **VI/ DES TEMOIGNAGES ACCABLANTS**

33 des 37 répondants (89%) ont utilisé la partie libre expression pour témoigner. C'est le cas pour 100% des cadres A, 100 % des agents de catégorie C, 100% des femmes et 81% des cadres B répondants. Ces commentaires exemplifient dramatiquement les phénomènes observés à travers le questionnaire lui-même.

### **Un collectif de travail éclaté sur fond de dégradation des relations interpersonnelles**

« La situation est délétère entre les agents »,

« Il n'y a plus de confiance. C'est le règne des accusations sans fondement, j'en ai été victime »

« Le moral et l'ambiance générale au sein de la direction sont impactés »,

« La situation est insupportable »

« Portes qui claquent, hurlements dans les couloirs, insultes, vexations, mépris, violences verbales, violences physiques envers le matériel, rien d'étonnant de voir de plus en plus de collègues en congé maladie ou tout simplement partir »

« J'ai vu un agent masculin s'en prendre verbalement à un agent de sexe féminin en l'insultant, la rabaisant et faire preuve d'intimidation »

« J'observe de l'abattement, de la tristesse, des demandes de mutation, des arrêts de travail »

« Le climat est conflictuel et pour certains diffamatoires »

« Il y a un mal être certain au sein de la voirie et un manque de communication. Surtout au niveau chef de service »

« Ces comportements doivent cesser pour que chacun puisse retrouver une sérénité dans sa vie professionnelle »

« Bonjour est un terme inconnu chez certains »,

« Le respect d'autrui commence par un bonjour »,

« Je vis une situation inacceptable où même la politesse et le respect sont inexistantes. Ce

contexte doit cesser et la sérénité revenir »

« Il y a trop d'inégalité et d'injustice, du deux poids deux mesures quand certains sont en congés sans en poser dans ma GRH »

« Certains s'immiscent dans la vie privée et sentimentale et en use dans la vie professionnelle »

« Pourquoi des coups de pieds dans le copieur ? Pourquoi balancer son téléphone »

« J'ai ressenti plusieurs fois du mépris concernant notre travail et aucune discussion n'est possible avec la hiérarchie »

« La direction est en souffrance liée au mode managérial inadapté »

« Le mépris et l'autoritarisme sont des recours naturels quand la hiérarchie est en défaut »

« Les objectifs communs présentés le 10 janvier 2020, à savoir exemplarité, loyauté, équité et valoriser les initiatives sont loin d'être appliqués »

« On a peur de poser une simple question »

#### **Travail empêché et démotivation**

« La qualité de mon travail s'en ressent »

« L'implication et la motivation s'en font ressentir »

#### **La maladie un sujet de remarques inappropriées**

« Une cadre s'est moquée de ma pathologie, la qualifiant d'injustifiée »

« Les agents malades sont l'objets de moqueries »

#### **Une santé en danger**

« Je suis anxieux avant chaque réunion »

« J'ai l'impression de travailler avec une épée de Damoclès au-dessus de la tête en permanence au sein d'une direction où les agents sont tous considérés comme des bons à rien »

« J'ai été arrêté pour dépression et je suis encore un traitement »

« Je suis obligée de prendre des anxiolytiques pour venir travailler »

« Je souffre d'un syndrome dépressif sévère et durable , avec des phases d'automutilation»,

« J'ai un traitement léger »,

« Je sous traitement depuis 2 ans »,

« Si cela continue, on va au drame, au suicide, à la bagarre entre collègues »

« Avoir peur pendant le travail, pleurer en rentrant chez soi, devant sa famille n'est pas une vie. Les collègues qui sont partis à cause de cela, on fait le bon choix »

« Les restrictions médicales qui m'ont été imposées par la médecine du travail ne sont pas respectées »

**Une direction dont on veut partir et où on ne veut pas aller, mais dont on ne pas toujours partir**

« Plus personne ne veut venir à la voirie »,

« Il est désormais impossible de quitter cette direction, les demandes de mutation étant bloquées, à causes de multiple départs et de l'impossibilité d'y faire venir qui que ce soit ».

**Un message managérial suscitant des départs**

« La porte est ouverte pour ceux qui ne sont pas d'accord, m'a-t'on dit ! »

« Si vous n'êtes pas content, barrez-vous ! »

« On m'a dit que je ferme ma gueule et on m'a fait comprendre que je pouvais dégager »

« Les agents qui ont réussi leur concours, on ne les nomme pas. On leur conseille d'aller voir ailleurs »

« Je souhaite garder mon travail et mes fonctions, mais j'aimerais être délocalisé pour retrouver une forme d'apaisement »

**L'organisation désignée comme cause 1<sup>ère</sup>**

« La direction a été réorganisée sans aucune réelle concertation »

« La situation est catastrophique depuis les différentes réorganisations, il n'y a plus de ligne de conduite ni cohérence »

« Suite à la réorganisation du travail, il est évident que la polyvalence demandée aux agents amène une surcharge de travail qui débouche sur je commence à tout faire et je ne finis rien »

« La direction vit des dysfonctionnements organisationnels menant à des conflits entre services »

« Le mal être de la direction est dû, à mon sens, à l'organisation des services »

« Le manque de communication et le cloisonnement des missions démotivent les personnels et impactent l'ambiance du travail »

« La ou les réorganisations de la direction n'ont jamais fait l'objet de diagnostic ou de bilan »

« L'organisation en place est inefficace. Les process ne sont pas adaptés avec un délai de réactivité inadapté et des circuits de validation longs »

« L'organisation du travail est actuellement très compliquée »

« Un recadrage du fonctionnement de la direction en prenant en compte les besoins et les aspirations des agents doit être mis en œuvre »

« Tout ne peut être de la seule responsabilité d'un cadre supérieur »

« Il est limitatif de penser qu'une seule personne est à l'origine du malaise »

« La pression actuelle de l'encadrement est un poids, pour ceux qui travaillent, la démotivation s'en ressent »



« Organisation tentaculaire au sein du service qui entraîne: on ne sait pas qui fait quoi et comment ? D'où conflit entre collègues. Mépris du travail effectué de la part de la hiérarchie »

« Manque de prise de décisions hiérarchiques au sujet du travail rendu ce qui conduit à un surcroît de travail inutile et souvent demandé dans des délais qui sont quasi intenable ».

« Pendant mes congés, il arrive que je sois sollicité sur un dossier »

« Il y a une iniquité dans l'organisation des congés »

### **Le manque de moyens**

« Le manque de personnel conduit à une surcharge de travail »

« Notre direction a vu ses moyens humains progressivement réduits »

« Des agents n'ont plus les moyens de se rendre du terrain à cause de la suppression d'un véhicule de pool, réaffecté à un nouveau cadre »

### **Des interrogations sur la volonté de l'employeur et de la direction générale de protéger les victimes et de remédier à la situation**

« La situation est connue de la hiérarchie »

« J'ai été menacé par un agent plusieurs fois, malgré en avoir fait part à plusieurs reprises à la hiérarchie »

« Un agent qui a agressé une collègue et l'a menacée physiquement est très clairement couvert »

« Il est plus que temps d'assurer la protection des agents qui subissent ces formes de violences »

« Je déplore le manque de mesure disciplinaire prise à l'égard d'un agent qui m'a agressée verbalement ainsi que plusieurs de mes collègues »

« A quand une prise de conscience de ce que les agents de la direction vivent au quotidien »

« Tout le monde est informé de ce qui se passe dans cette direction »

### **Des interrogations sur l'efficacité du CHSCT**

« Une enquête RPS a déjà été réalisée »

« Inutile de saisir le CHSCT, celui-ci a déjà été sollicité, lors des diagnostics RPS. Aucune évolution constatée »

Karim Lakjaâ,

Docteur en droit,

Conseiller diplômé en prévention des Risques psycho sociaux et management de la qualité de vie au travail

Membre du CHSCT du Grand Reims

Président de la formation spécialisée n°3 « question statutaires » du Conseil supérieur de la fonction publique territoriale.

Syndicaliste UFICT-CGT des Services publics

<https://frama.link/carfpt>