CHSCT d'Établissement

Rapport de la visite de la BU santé, le 12 novembre 2019 (9 h – 12 h 15)

Décision de visite : prise en réunion du CHSCT d'Etablissement du 24 juin 2019

Structure visitée : Bâtiment BIAS, 4, 5 et 6es étages : Bibliothèque BU Santé

Responsables : Mme Marie-Amélie LOUVEAU – responsable de la BU santé

1 – Composition de la délégation :

- Membres élus du CHSCT d'Etablissement : Solenne BENBELKACEM, Vincent CHARBONNIER, Guy LOUARN, Erwan MACE
- Membres représentants l'administration : Stéphanie PENISSON (Conseillère Qualité de Vie au Travail) représentant le Président, Lénaïc ROUSSEAU-GANCEL (responsable du pôle des Affaires Transversales au sein de la Direction des Ressources Humaines et du Dialogue Social)

Autres participants :

- Mme Hélène GROGNET, Directrice du service commun de la documentation (SCD)
- Mme Isabelle DUDIT, conseillère de prévention pour le Service Commun de la Documentation
- M. Nicolas CORDEL – Responsable Sécurité et Conseiller de Prévention Centre Loire
- Mme Marie-Amélie LOUVEAU – responsable de la BU santé
- Mmes Marine REY, Sandra LEDEME et M. Philippe SAQUET – Pôle prévention DHSET

2 – Éléments de contexte

La visite a été proposée en CHSCT par les membres élus, suite à la remontée de plusieurs fiches SST. Plus précisément, les auteurs des fiches souhaitaient alerter sur deux points :

i) des craintes autour de la sécurité et de la sûreté de la BU, de son personnel et de ses usagers. Ces craintes font suite à la fermeture du PC sécurité du bâtiment BIAS, au changement du prestataire (SECURITAS) et des agents de sécurité, et à une évacuation d'urgence (dimanche 13 mai 2019 à 16H15) mal gérée.

ii) des inquiétudes autour de risques psycho-sociaux en lien avec l'extension des horaires du samedi et le stress créé lors du passage de relai avec l'équipe de NoctamBU et l'arrivée massive d'étudiants.

3 – Réunion préparatoire

Une réunion préparatoire à la visite a eu lieu le jeudi 7 novembre 2019 de 10 h 30 à 12 h dans la salle Gaston Veil de la Présidence. Les membres de la délégation ont pu échanger autour des documents fournis préalablement par la DHSET :

- Le document unique d'évaluation des risques (DUER)
- Les fiches du registre santé et sécurité au travail (RSST)
- Le rapport de la visite du CHSCT du 27 mars 2017 et les préconisations
- L'organigramme détaillé du service
- Le planning « type » (BU et NoctamBU) avec les moyens mis en place pour assurer la sûreté et la sécurité du personnel et des étudiants
- Le plan particulier de mise en sûreté (fiches réflexes) et cellule de crise

- Les consignes « incendie » et premiers secours
- Les rapports des vérifications techniques effectuées par des organismes agréés
- Sur l'année universitaire, le nombre d'arrêts de travail, et notamment le nombre d'arrêts imputables au travail
- Les dates de la dernière visite médicale de prévention pour chaque agent
- Les résultats du questionnaire (anonyme) sur les conditions de travail (9 fiches retournées sur 22 agents)

Les points forts du dossier :

L'analyse des documents ainsi que les moyens mis en place pour assurer la sûreté et la sécurité du personnel et des étudiants traduisent une bonne organisation du service et n'amènent pas d'inquiétudes particulières.

Le nombre et la durée moyenne des arrêts de travail (congés maladie) se situent dans la moyenne. Deux arrêts de travail longs (180 et 300 jours) sont liés à des accidents de trajet.

L'analyse des questionnaires anonymes fait apparaitre une satisfaction globale des agents répondants avec une note de satisfaction moyenne autour de 8/10.

Les recommandations issues du rapport de la visite du CHSCT du 27 mars 2017 ont été prises en compte ou sont en cours de mise en œuvre. Pour rappel :

- Présence permanente d'un agent de sécurité dans les locaux de la BU (clos)
- Câble suffisamment long pour visiophone (clos)
- Amélioration ergonomique du poste, en lien avec l'équipe de la bibliothèque (en cours, avec la MPPU et le cabinet Ergotec)
- Amélioration de la communication entre mission sécurité et service (clos)
- Rénovation et usage de l'ascenseur qui mène au rez-de-chaussée (en cours, avec la DPIL et l'UFR de Pharmacie)

Les points de vigilance justifiant la visite :

Depuis mars 2019, plusieurs signalements sont remontés par des agents à travers le registre SST. Les points portaient sur (i) la dégradation des conditions de travail en lien avec l'extension des horaires d'ouverture les samedis, et (ii) sur le sentiment d'insécurité suite à la fermeture du PC sécurité.

Le DUER 2018 relève des points d'amélioration autour de l'ergonomie des postes de travail, du confort sonore, lumineux et thermique. Il y est aussi signalé des risques psycho-sociaux en lien avec l'accueil des publics, et les évolutions d'organisation du service, en particulier au développement du service NoctamBU.

4 – Organisation de la visite

La visite s'est déroulée conformément au planning transmis aux agents par le courrier du Président de l'Université ;

- ✓ 9H : rencontre des membres de la visite avec la hiérarchie et les acteurs de la prévention
- ✓ 9 h 30 : présentation de la visite à tout le personnel – tour de table – échanges
- ✓ 10H15 : visite (bureaux et postes de travail)
- ✓ 11 h 30 : synthèse de la visite au sein de la délégation
- ✓ 11H45 : restitution des impressions de la visite au personnel

Un temps pour des entretiens individuels (sur demande) avait été initialement programmé, mais aucune demande n'a été formulée.

4.1 – Rencontre avec l'administration et les acteurs locaux de la prévention

La délégation est reçue à 9 h par Mme LOUVEAU et Mme GROGNET en présence de Mme DUDIT, Mme LEDEME, Mme REY, M. CORDEL et M. SAQUET.

Compte tenu du temps limité pour la visite, la délégation s'accorde sur les points principaux à aborder avec les agents.

Les évènements marquants mis en place durant la dernière année ont généré des inquiétudes et des modifications de conditions de travail. En particulier la mise en place du travail les samedis après-midis à la BU Santé, mais aussi la suppression du PC sécurité, le changement de prestataire et des agents de sécurité et une évacuation du bâtiment BIAS qui s'est mal déroulée suite à une alerte incendie, ont généré des inquiétudes légitimes parmi les agents.

Mme GROGNET indique que tous ces évènements se sont déroulés dans une période resserrée. Ceci peut expliquer le fort impact que ces évènements ont eu sur le personnel, probablement surexprimé par rapport à ce qu'il aurait été si ces évènements étaient intervenus de manière isolée. Mme GROGNET et Mme LOUVEAU assurent qu'elles ont pris pleinement conscience des inquiétudes montantes, et que des actions ont depuis lors été mises en place. Mme GROGNET et Mme LOUVEAU ont noté dès lors un apaisement des collègues. Cet apaisement s'est d'ailleurs manifesté à plusieurs reprises dans les questionnaires sur les conditions de travail.

Mme GROGNET détaille les actions mises en place depuis mars 2019 :

<u>Concernant l'ouverture de la BU le samedi après-midi.</u>

Mme LOUVEAU est vigilante sur les plannings de présence du samedi et du lundi. Jusqu'à ce jour elle a pu prendre en compte toutes les demandes particulières, les contraintes personnelles et professionnelles des agents. Mme LOUVEAU souhaite poursuivre cet effort, en facilitant les permutations, et en faisant preuve de flexibilité.

Des agents de toutes les BU ont été sollicités, et quatorze collègues (catégories A, B et C) participent comme renforts le samedi après-midi, sur la base du volontariat.

La direction est consciente que le personnel de la BU Santé a un fort sentiment d'iniquité. Elle concède que le personnel de la BU santé peut avoir le sentiment de devoir fournir plus d'effort que ceux des autres BU de l'Université.

Pour compenser cet effort, les agents ont la possibilité de choisir entre récupération et rémunération. Trois-quarts des personnels ont demandé la rémunération du samedi et les autres préfèrent la récupération en temps. Cette possibilité de choix a pu être mise en place grâce au soutien de l'actuelle DGS (résolution de problème technique au niveau de la paie).

<u>Concernant les inquiétudes autour de la sûreté et sécurité</u>

M. CORDEL indique que les inquiétudes des agents ont bien été entendues. Les problèmes de sécurité (NoctamBU) ont été pris en compte, en particulier au moment de l'ouverture du service. Cette ouverture est un temps fort, générateur de stress pour tout le personnel compte tenu de l'afflux massif d'étudiants. De fait, les fiches de procédures de travail ont été améliorées.

M. CORDEL rappelle que le changement de marché concernant les agents de sécurité s'est formalisé au 1er mars, et que la sécurité se passe mieux avec l'entreprise Sécuritas.

Le nombre de déclenchements d'alarme incendie est fréquent et génère beaucoup d'agacement. De fait, les étudiants sont de plus en plus réticents à évacuer les locaux lors des exercices. Les sonneries trop régulières du SSI sont liées principalement à des actes de malveillance et à des fumées de cigarette. La procédure est d'évacuer le bâtiment et seulement ensuite d'aller faire la « levée de doute ». M. CORDEL confirme que cette procédure n'est pas négociable.

4.2 – rencontre avec le personnel

La délégation, en présence de Mme LOUVEAU, Mme GROGNET, Mme DUDIT, Mme LEDEME, Mme REY, M. CORDEL et M. SAQUET rencontre le personnel de 9 h 30 à 10H15 : Nathalie Dremeau ; Philippe Ernoul de la Provôté ; Amélie Fresneau ; Nadège Gallerand ; Valérie Joyaux, Marie-Christine Lefort ; Marie-Amélie Louveau ; Pascal Mainguy ; Chantal Maton-Élie ; Hervé Morin ; Séverine Pascal ; Sylvie Patissier ; Marie-Laure Perrin.

Après un tour de table, une brève présentation des missions du CHSCT, et des objectifs de la visite, la parole est donnée au personnel.

Conformément aux attentes, le point sur l'extension des horaires aux samedis après-midis est rapidement abordé. Il ressort :

De la fatigue due à l'augmentation de l'amplitude horaire : le travail des samedis repose principalement sur le personnel de la BU Santé et quelques collègues volontaires (« renforts »). En cas de demandes spécifiques, des personnels de la BU Santé doivent être présents chaque samedi.

Les agents présents confirment que le choix entre récupération et rémunération est très apprécié. Cependant, des agents signalent l'impossibilité de choisir la récupération en période de surcharge. Le nombre d'heures de récupération peut atteindre 90 et en cas de récupération le temps pour mener à bien les missions principales serait trop court. De fait, des contraintes ont été adaptées en fonction des missions des collègues (diminution des heures de « service aux publics »).

Le personnel confirme que le planning prend en compte leurs contraintes et leurs demandes spécifiques. Si la participation au dispositif est obligatoire, l'impact sur la vie personnelle est limité par la bienveillance accordée lors de la mise en place du planning.

Un sentiment d'iniquité : malgré les compensations mises en place, les agents ont un sentiment d'injustice vis-à-vis des collègues des autres BU Nantaises qui ne participent pas aux dispositifs.

Pour autant, les agents éprouvent de la satisfaction, voire de la fierté devant le succès de l'opération auprès des étudiants. Le personnel est conscient que ce succès est le leur. Ils signalent que le renfort des collègues des autres BU est très apprécié, et qu'il a favorisé les échanges, et a renforcé l'esprit d'équipe.

Le second point abordé concerne la fermeture du PC sécurité et des nombreux dysfonctionnements techniques : déclenchements intempestifs de l'alarme incendie, les problèmes de badges d'accès aux locaux.

Les agents soulignent que le passage de relai avec l'équipe NoctamBU a généré beaucoup de stress (tuteurs, agents de gardiennage, flux important d'étudiants). Le personnel reconnait pour autant que depuis septembre l'organisation s'est significativement améliorée (nouveau marché avec Sécuritas, présence d'un agent de sécurité en permanence dans la salle).

Les agents de sécurité (Sécuritas) sont jugés « sérieux ». Ces agents signalent leur arrivée et ils ne sont plus en retard. Ils ont tous reçu une formation d'une heure sur la centrale SSI et sont tous détenteur du SSIAP1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personne). De plus, en cas d'alarme incendie les agents de sécurité ne s'occupent que de la BU puisque les différentes associations, également présent dans le bâtiment sur ces horaires, ont reçu une formation concernant leur évacuation ce qui leur permet d'être autonome

Les évacuations restent néanmoins toujours difficiles (les étudiants ne sont pas très volontaires pour libérer leur place…).

Concernant les tuteurs, ils n'ont remonté qu'une seule situation d'insécurité au travail (incivilités, tensions importantes dues aux ECN avril à juin).

Autres points abordés :

En juin, à l'approche des épreuves du Baccalauréat, plus de 1000 lycéens investissent la BU ce qui n'est pas sans générer des problèmes de bruit, des déplacements nombreux, voire incessants, sans compter que les lycéens prennent des places d'étudiants. Les agents souhaitent qu'une

régulation (à définir) soit mise en place.

Dû à un manque de badges, il apparait des problèmes d'accès aux locaux et aux déplacements au sein même de la BU santé pour le personnel. En particulier, des agents recrutés en 2019 n'ont pas pu obtenir de badge, ce qui n'est pas acceptable. Le samedi le problème se pose pour les collègues « renfort » qui doivent attendre un collègue de la BU Santé pour entrer dans le bâtiment.

Les moments d'ouverture et fermeture de NoctamBU restent délicats étant donné l'affluence, et cela malgré les évolutions réalisées.

Les agents attendent avec intérêt une amélioration des conditions de travail à la banque de prêt (Étude Ergotec en cours)

4.3 – Visite des postes de travail

La délégation visite les locaux à partir de 10H15, en présence de Mme LOUVEAU, Mme LEDEME, Mme REY et M. SAQUET.

Quelques éléments relevés :

- Bureau 517 : le système de fermeture des stores est HS. Le fabricant a fait faillite et les pièces détachées ainsi que la maintenance ne sont plus assurées. Faut-il prévoir d'installer des stores vénitiens ?
- Salle des personnels (porte 506) : Problème de fenêtre qui menace de tomber. Impossible d'aérer le local.
- La collecte des piles usagées dans un bac dédié n'est pas prise en charge par le service logistique. L'explosion d'une pile a été constatée par un personnel de la BU
- Concernant le stockage des cartons, papiers pour le recyclage : Le tri n'est pas respecté comme expressément demandé par l'association « Arbres ». Une sensibilisation au tri est souhaitée, en particulier à l'attention des autres services du bâtiment BIAS.
- Un personnel insiste sur les difficultés de travailler sans badge d'accès au local vélo (le local vélo n'est maintenant plus sous contrôle d'accès, le contrôle se fait au niveau du portillon d'accès au parking en utilisant la carte CMS) et à l'ensemble du bâtiment. Le système d'accès est toujours en fonctionnement mais il est impossible d'avoir de nouveau badge. La DPIL attend la construction du bâtiment Bias2 pour choisir un nouveau système, mais cela ne pourra se faire que dans trois ans. Les agents refusent d'attendre trois ans pour voir la situation s'améliorer et demandent à la délégation d'appuyer leur demande.

5 – CONCLUSION de la visite

1 – les problèmes/inquiétudes liés à la fermeture du PC sécurité semblent bien pris en compte. Les inquiétudes exprimées au printemps sont moindres aujourd'hui. L'ouverture et la fermeture de NoctamBU et les évacuations « incendie » (exercice ou déclenchement intempestif) restent des moments délicats.

2 – Si le fait de travailler huit samedis par an semble admis, grâce au système de compensation au choix et à la bienveillance de l'encadrement dans la mise en place du planning, l'acceptation reste fragile. Certains agents signalent une fatigue accrue, des semaines longues, l'impossibilité de récupérer en période de charges fortes. D'autres agents appuient sur les problèmes de transport le samedi. La fragilité du système est accentuée par le sentiment d'iniquité.

3 – service de formation : une surcharge de travail est ressentie par les deux agentes rattachées au service formation et accompagnement pédagogique. Malgré un aménagement du temps de service au public réduit, le travail du samedi à la BU Santé est mal vécu. Les agents craignent de ne plus avoir les moyens de faire correctement leur mission principale, mission qui leur tient à cœur et qu'elles ne souhaitent pas réduire (ni arbitrer).

PRÉCONISATIONS

1	**ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL :** Trouver un système permettant de remédier au manque de badges et permettant à tous les agents d'accéder aux locaux et de se déplacer librement. Poursuivre le travail en cours sur l'ergonomie de la banque de prêt. Réparer ou remplacer les stores (Possibilité d'installer des stores vénitiens ?) Réparer la fenêtre de la salle de pause des personnels (porte 506)
2	**RISQUES PSYCHO SOCIAUX** Poursuivre l'approche mise en place lors de la construction des plannings des samedis (prise en compte des demandes particulières, contraintes personnelles et professionnelles des agents) Sanctuariser la possibilité de choisir entre récupération et rémunération pour compenser le travail des samedis Veiller à ne pas laisser se développer le sentiment d'iniquité vis-à-vis des autres agents du SCD Rester attentif à la fatigue générée par l'extension des horaires sur certains agents en période de surcharge. Veillez à ce que les heures de récupération puissent être prises, sans générer de retard sur les missions principales. Adapter l'offre proposée par le service de formation à la capacité de travail des deux agentes le composant, pour éviter la surcharge de travail, ou envisager un renfort. Cette adaptation devra être réalisée par la direction du service et non par les agentes elles-mêmes.
3	**FONCTIONNEMENT** Etudier la possibilité de réguler les entrées-sorties en juin afin de limiter l'afflux de lycéens
4	**LOGISTIQUE** Mettre en place la collecte des piles usagées dans un bac dédié. Rappeler à l'ensemble des personnels du bâtiment la procédure de tri des papiers et cartons

Rédigé par :

- Guy LOUARN
- Solenne BENBELKACEM
- Vincent CHARBONNIER
- Erwan MACE
- Stéphanie PENISSON

Nom du rapporteur lors du CHSCT d'Etablissement : Guy LOUARN

Le 16 mars 2020

Signature :