

1 an du TGI de Paris

« JOYEUX (?) ANNIVERSAIRE ! »

Enquête Solidaires-Justice
sur les risques organisationnels
et la qualité de vie au travail
dans les nouveaux locaux du TGI de Paris

(site des Batignolles)



Contexte de l'enquête

Le nouveau Palais de Justice de Paris a un an. A l'occasion de ce premier anniversaire, Solidaires-Justice a souhaité se tourner vers les personnels du TGI, afin de faire le point sur les nouveaux locaux et de revenir sur leur qualité de vie au travail.

Vous trouverez ci-après les résultats de cette enquête qui permet de mettre en évidence les difficultés les plus aigües auxquelles sont soumis les personnels du TGI ainsi que les carences les plus critiques de l'administration en matière de RPS, malgré l'adoption d'un « plan d'action » en 2015, dont il ressort de cette enquête qu'il n'est, comme d'habitude dans notre ministère, que pur affichage.

Si le choix des thèmes est d'un parti pris assumé, nous n'avons pas orienté les questions afin que les réponses soit les plus sincères possibles.

164 personnes ont participé à cette enquête qui a été diffusée par voie électronique et accessible de fin avril à fin mai 2019.

Interprétation des résultats

En matière de questionnaire de satisfaction, on considère qu'un indicateur de satisfaction inférieur à 60 % est mauvais. En effet, on constate que les personnes très satisfaites d'une situation donnée n'en parle qu'à un petit nombre de personnes (de 2 à 4) et que les personnes juste satisfaites n'en font part en général à personne. A l'inverse, les personnes insatisfaites en font part à au moins une dizaine de personnes. Donc l'impact de l'insatisfaction est beaucoup plus grand sur l'ambiance d'un service que l'impact de la satisfaction ; pour qu'un ressenti positif se dégage d'une unité de travail on estime que le taux de satisfaction doit être **au moins égal à 80 %**.

Codification couleur des résultats de l'enquête :

Taux de satisfaction	nature de l'indicateur
< à 60 %	mauvais
De 60 à 69 %	à améliorer
De 70 à 79 %	correct
De 79 à 89 %	très bon
> à 90 %	excellent

Sommaire

Vue d'ensemble	p. 5 - 6
I - Quelques questions en lien avec le bâtiment et le déménagement	p. 7 - 12
II - Parlons santé au travail	p. 13 - 43
- Conditions matérielles de travail	p. 13 - 21
- Santé et suivi médical	p. 22 - 25
- Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail	p. 26 - 37
- Quelques questions en lien avec le « plan d'action 2015 »	p. 38 - 43
III - Au delà du TGI et réformes en cours	p. 44 - 51
Conclusion	p. 52



Vue d'ensemble

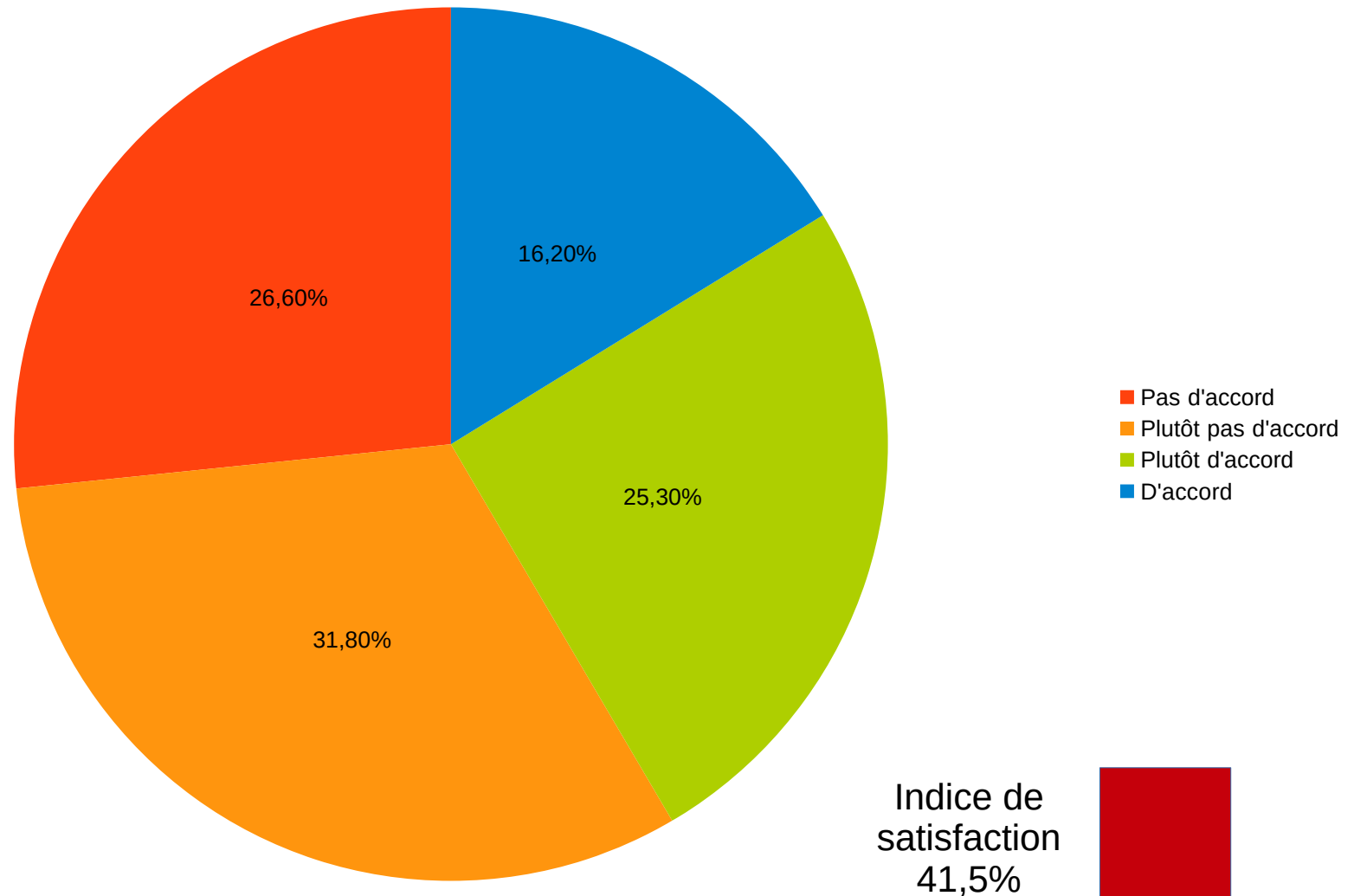
page	Questions	indice de satisfaction / performance (%)
7	Les locaux sont fonctionnels et adaptés à vos missions	41,5
8	La circulation dans le bâtiment est aisée et logique	26,6
9	La cohabitation avec le prestataire privé est de nature à améliorer votre quotidien	25,3
10	Les accès aux locaux sont pratiques et adaptés à tous les personnels	35,9
11	L'accessibilité par les transports est satisfaisante	15,8
13	Les conditions d'éclairage des locaux sont agréables (lumière naturelle et lumière artificielle)	32,5
14	La température des locaux de travail est adaptée été comme hiver à votre activité	3,9
15	Les espaces de convivialité sont en nombre suffisant et agréables	28,8
16	L'offre en matière de restauration collective est satisfaisante	68,8
17	Les espaces de travail (bureaux, salles de réunion, salles d'audience) sont ergonomiques et confortables	47,7
18	La distribution dans les étages (escaliers, escalators, ascenseurs) est satisfaisante	39,9
19	L'entretien des locaux est satisfaisant	58,4
20	La surveillance des agents et des locaux est appropriée et constitue un juste équilibre entre vos droits et le besoin de sécurisation du tribunal	48,7
22	La médecine de prévention est suffisamment présente sur place et disponible	27,2
23	Le suivi médical des agents est satisfaisant (visites obligatoires, à la demande, etc.)	29,9
24	L'assistante sociale des personnels est suffisamment présente sur place et disponible	33,6
26	Avez vous connaissance du plan d'action contre les risques psychosociaux ?	17,6
27	Avez vous connaissance du bilan annuel des actions mises en œuvre dans le cadre de ce plan d'action ?	6,5
28	Etes-vous, ou connaissez-vous des collègues, en situation de travailleur(s) isolé(s) ?	84,3
29	Si "oui", votre, ou leur, situation vous semble-t-elle faire l'objet d'une attention particulière ?	23,5

Vue d'ensemble

page	Questions	indice de satisfaction / performance (%)
30	Votre hiérarchie est sensibilisée et formée à la problématique des risques psychosociaux ainsi qu'à à leur prise en charge	36,5
31	L'accompagnement au changement lors de ce déménagement a été satisfaisant	53,9
32	Vous avez été témoin ou victime de violences psychologiques	49,7
33	Vous avez été témoin ou victime de violences physiques	86,9
34	Vous avez été témoin ou victime de harcèlement sexuel	95,9
35	Vous avez été témoin ou victime de discriminations	82,4
36	Vous pouvez parler de ces situations lorsque vous y êtes confronté.e.s	50,8
38	Connaissez-vous votre « référent métier » sur le site ?	14,5
39	Vos besoins en formation sont-ils bien pris en compte ?	73,5
40	Etes-vous informé.e.s des motifs lors d'un refus de formation ?	58,8
41	L'offre de formation est-elle cohérente et suffisante ?	56,6
42	Vous avez une fiche de poste et elle est conforme à la réalité de votre activité ?	65,5
44	J'ai le sentiment que les réformes en cours prennent en compte l'avis des professionnels et leurs difficultés actuelles	9,4
45	J'ai le sentiment que les réformes en cours amélioreront le service rendu aux usagers	18
46	Je suis inquiet.e pour mon avenir de fonctionnaire / magistrat	31,8
47	J'ai le sentiment que la sécurité de mon emploi / de mes conditions d'emploi sont menacées	43,8
48	Je suis en train de vivre une période où je m'attends à un changement indésirable dans ma situation professionnelle	52,3
49	Je suis satisfait.e de mes conditions de rémunérations	21,6
50	Mes perspectives de promotions sont satisfaisantes	23

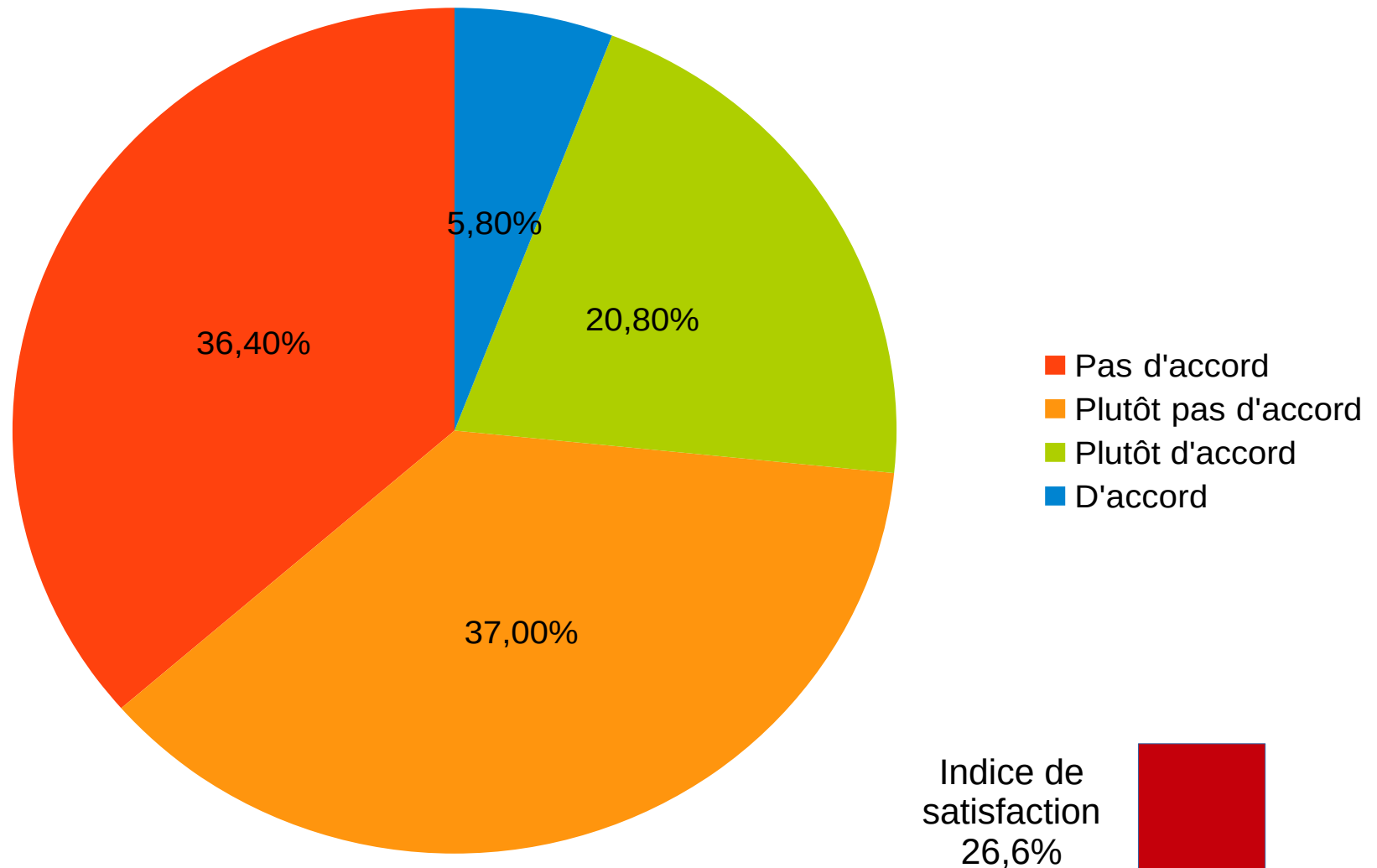
I – Quelques questions en lien avec le bâtiment et le déménagement

- Les locaux sont fonctionnels et adaptés à vos missions



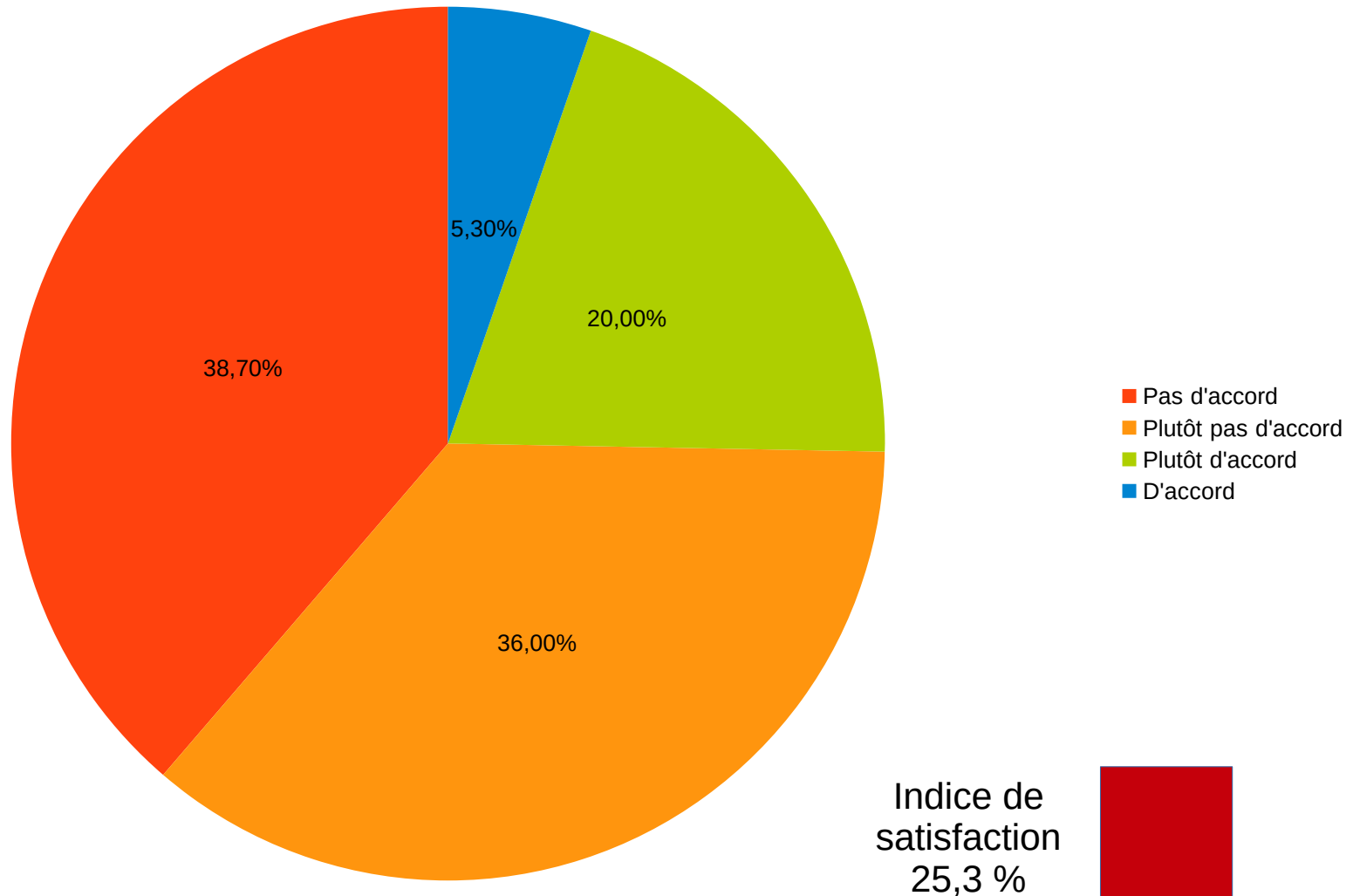
I – Quelques questions en lien avec le bâtiment et le déménagement

- La circulation dans le bâtiment est aisée et logique



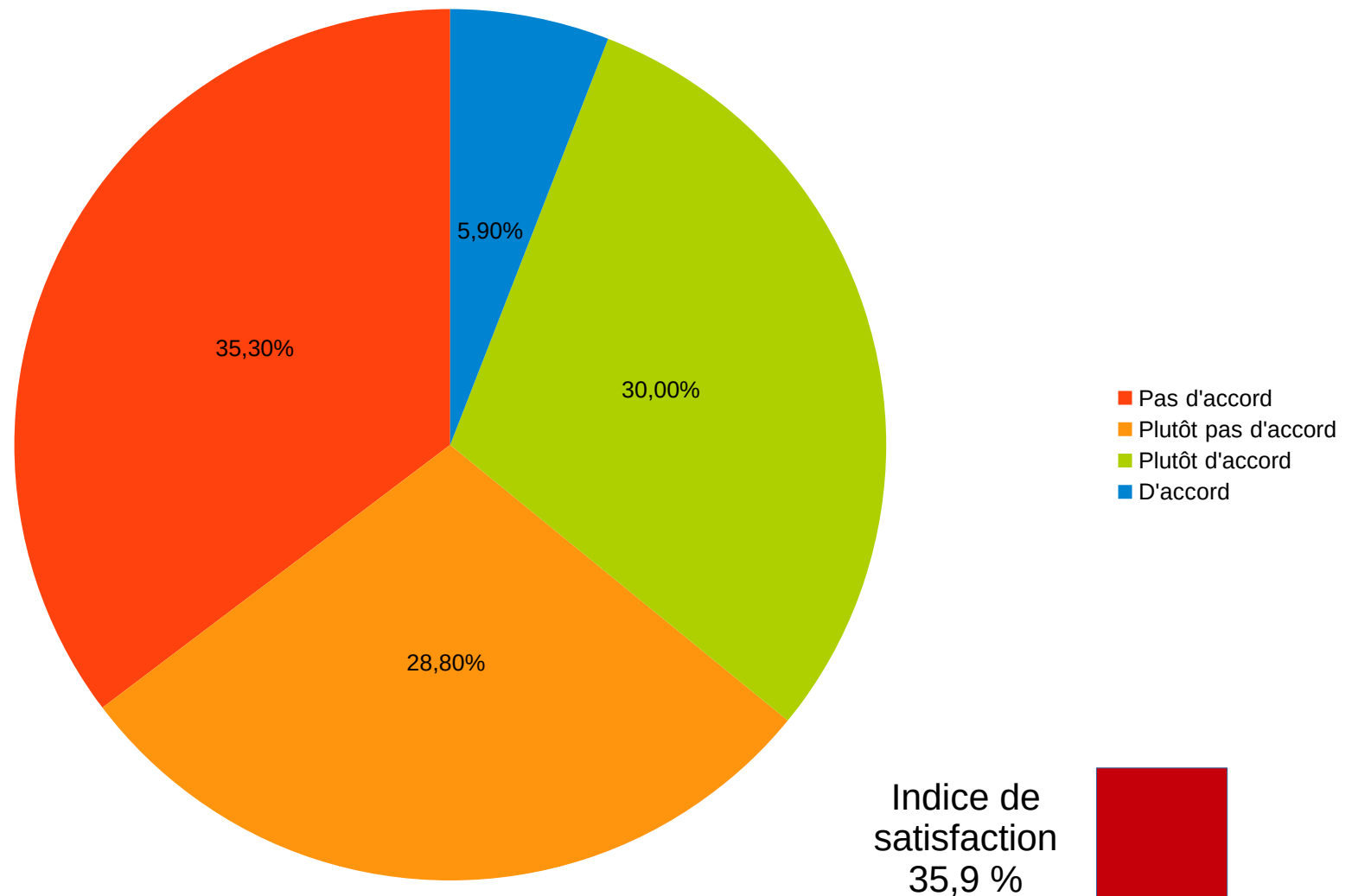
I – Quelques questions en lien avec le bâtiment et le déménagement

- La cohabitation avec le prestataire privé est de nature à améliorer votre quotidien



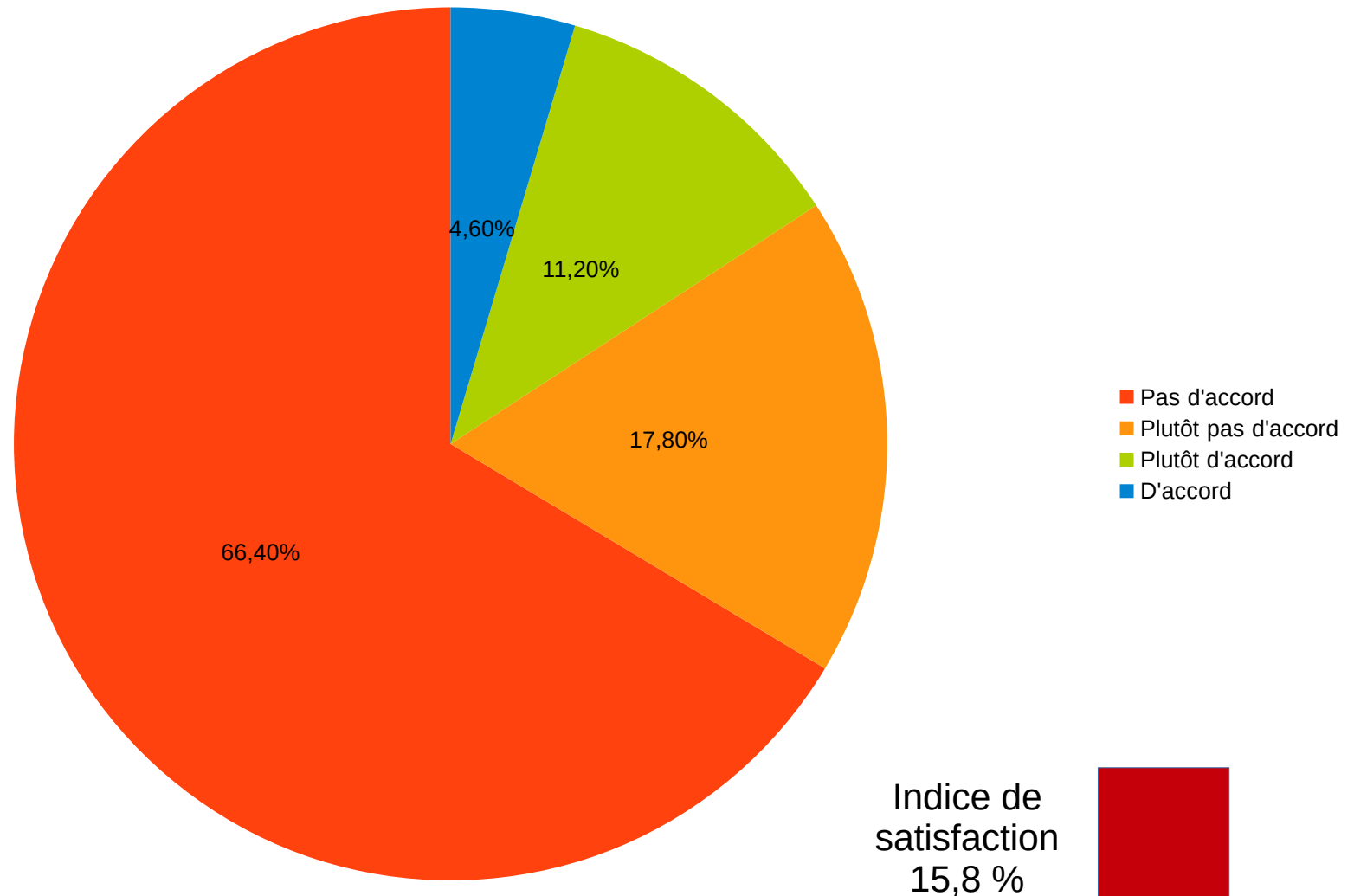
I – Quelques questions en lien avec le bâtiment et le déménagement

- Les accès aux locaux sont pratiques et adaptés à tous les personnels



I – Quelques questions en lien avec le bâtiment et le déménagement

- L'accessibilité par les transports est satisfaisante



I – Quelques questions en lien avec le bâtiment et le déménagement

Commentaires

Nous avons reçu énormément de remarques sur l'accessibilité par les transports du nouveau TGI (très insatisfaisantes pour une immense majorité des interrogés, comme le confirme **le taux de mécontentement de plus de 84 %** atteint pour cette question). Outre des difficultés générales d'accès au TGI sont aussi pointé du doigt la qualité des moyens de transports actuels et notamment la saturation de la ligne 13 de métro. La prolongation de la ligne 14 est attendue avec impatience, mais ne règlera pas tout.

La gestion du bâtiment par le partenaire privé est aussi une source de difficulté récurante y compris au niveau de la cohabitation entre agents du tribunal et personnel du prestataire.

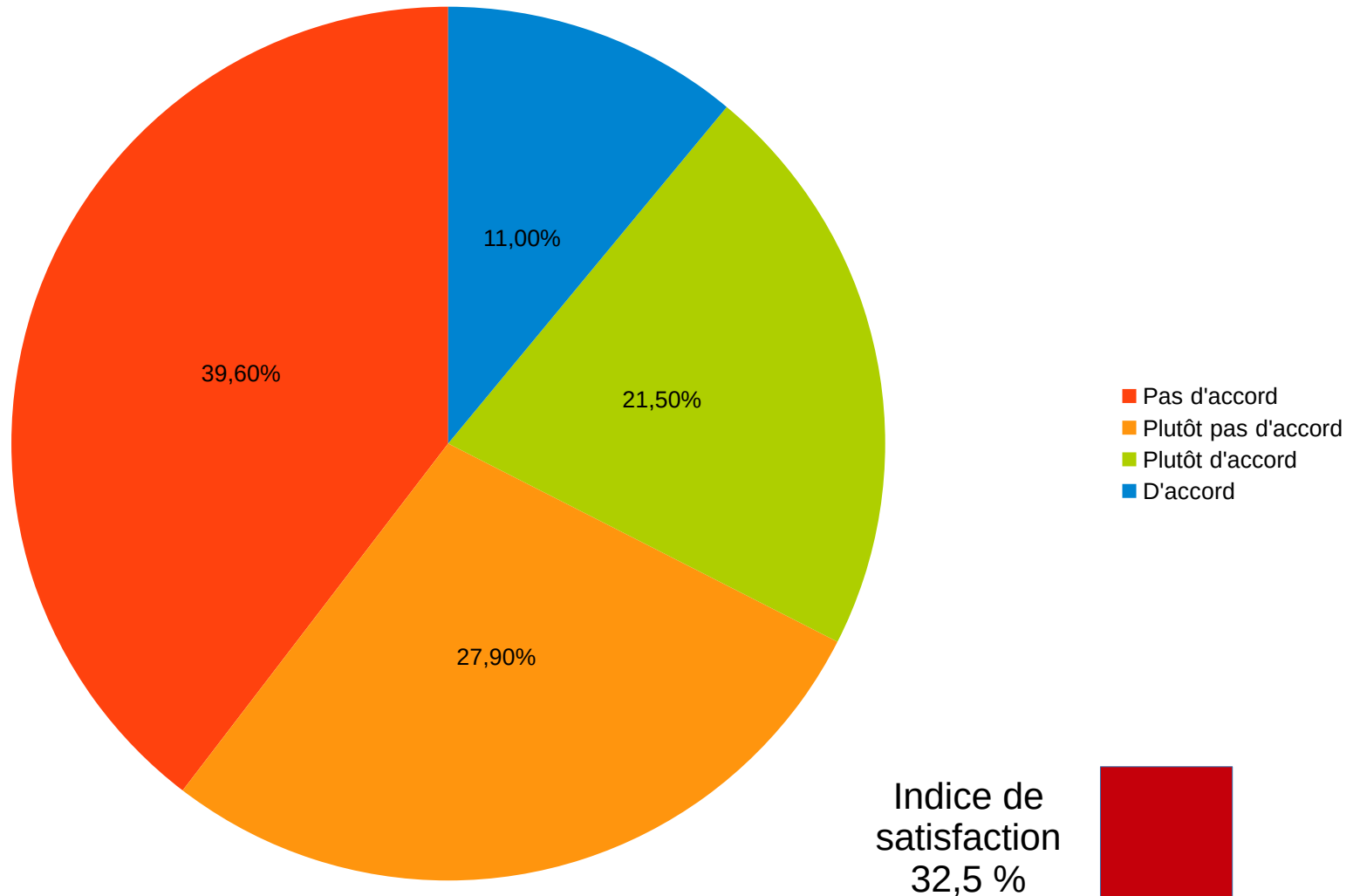
Les participants à l'enquête sont nombreux à se plaindre de la conception des locaux : « bâtiment inadapté et qui complique la vie », « ascenseurs saturés », « accès et circulation difficiles », etc.

Nous remarquons aussi, que le taux de satisfaction minimal de 60 % n'est atteint pour aucune des questions de cette partie... Globalement ce nouveau bâtiment, sa localisation et les conséquences du déménagement sont très sévèrement appréciés par les personnels.

II – Parlons santé au travail

Conditions matérielles de travail

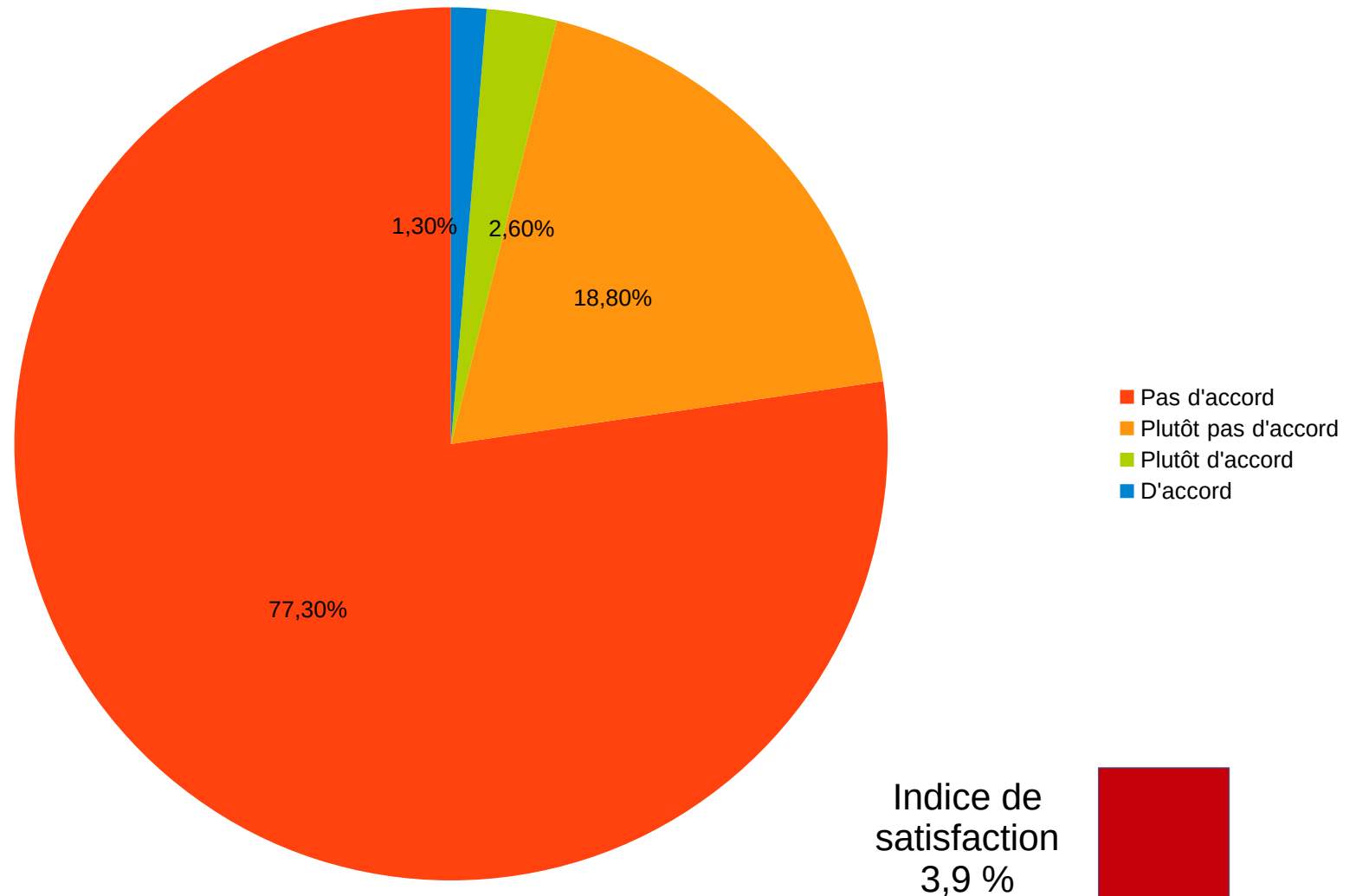
- Les conditions d'éclairage des locaux sont agréables (lumière naturelle et lumière artificielle)



II – Parlons santé au travail

Conditions matérielles de travail

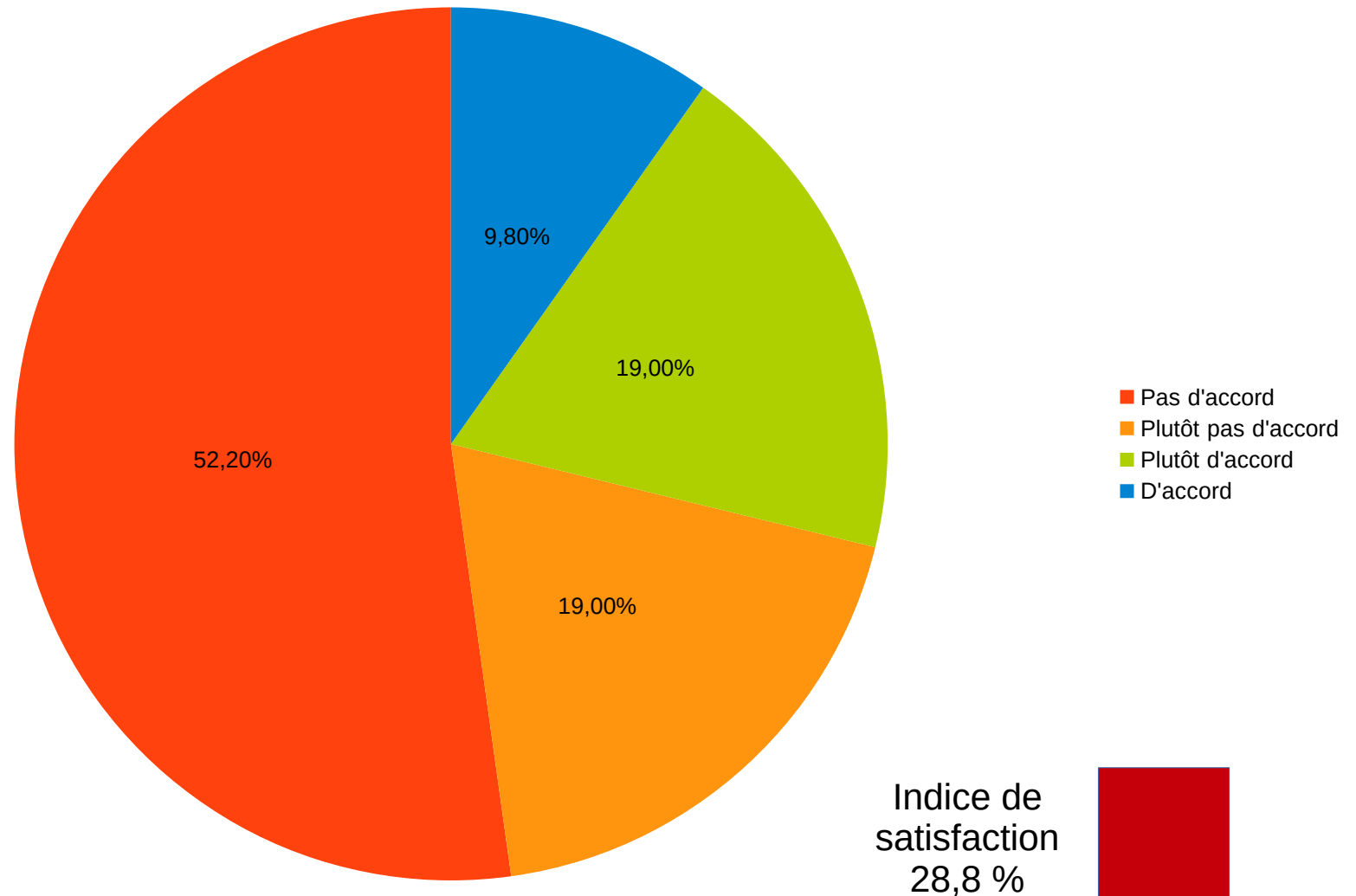
- La température des locaux de travail est adaptée été comme hiver à votre activité



II – Parlons santé au travail

Conditions matérielles de travail

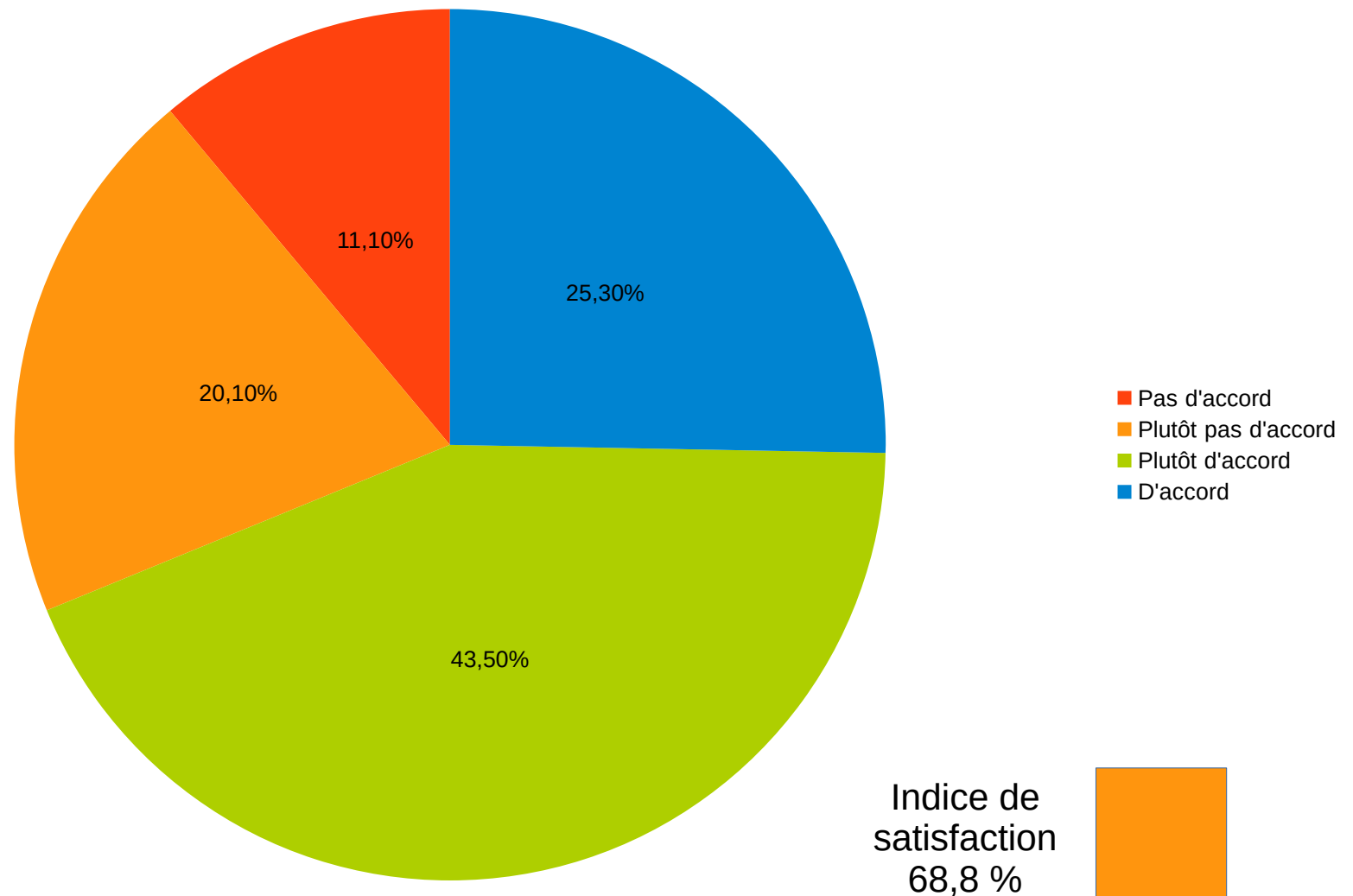
- Les espaces de convivialité sont en nombre suffisant et agréables



II – Parlons santé au travail

Conditions matérielles de travail

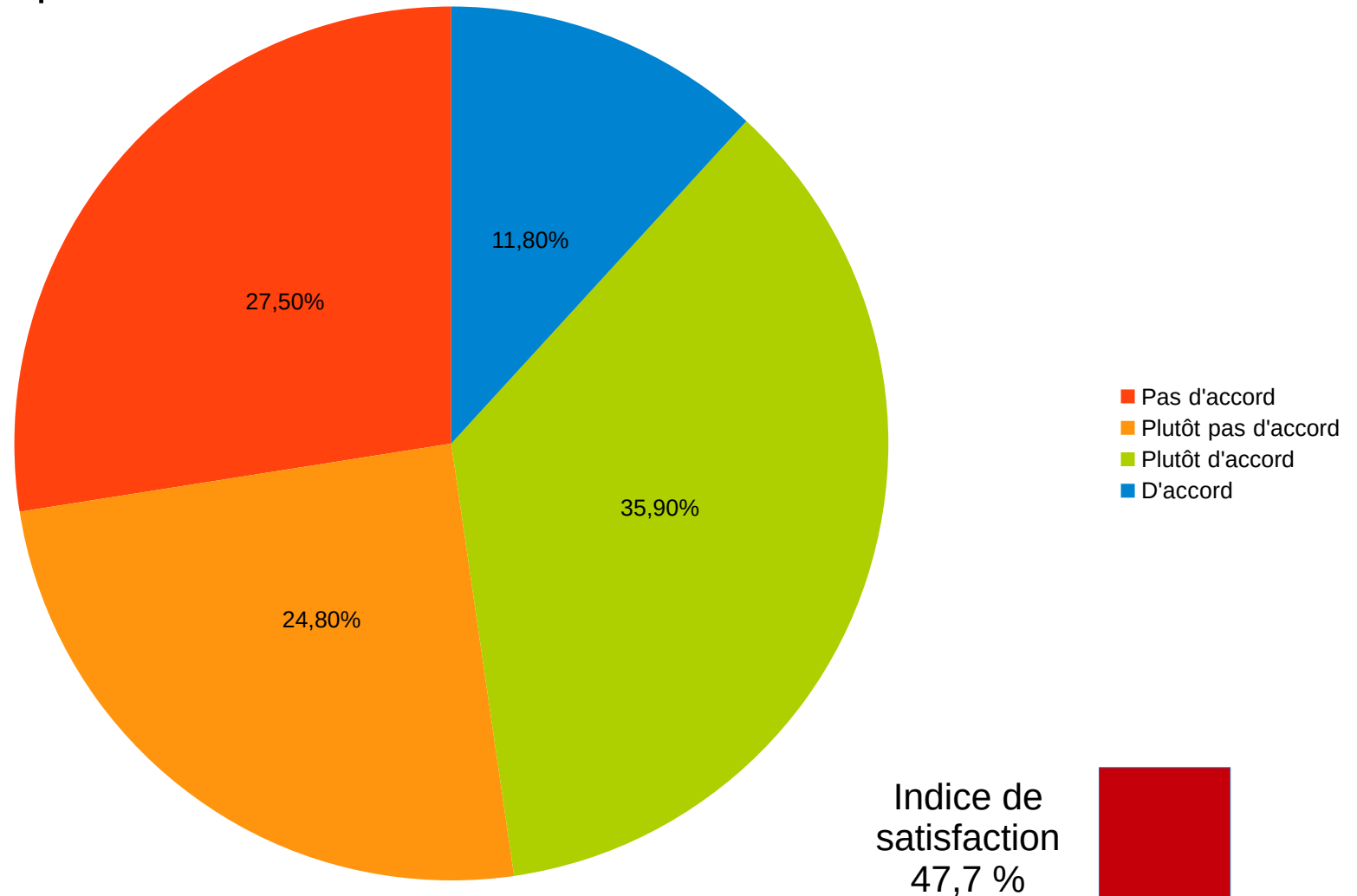
- L'offre en matière de restauration collective est satisfaisante



II – Parlons santé au travail

Conditions matérielles de travail

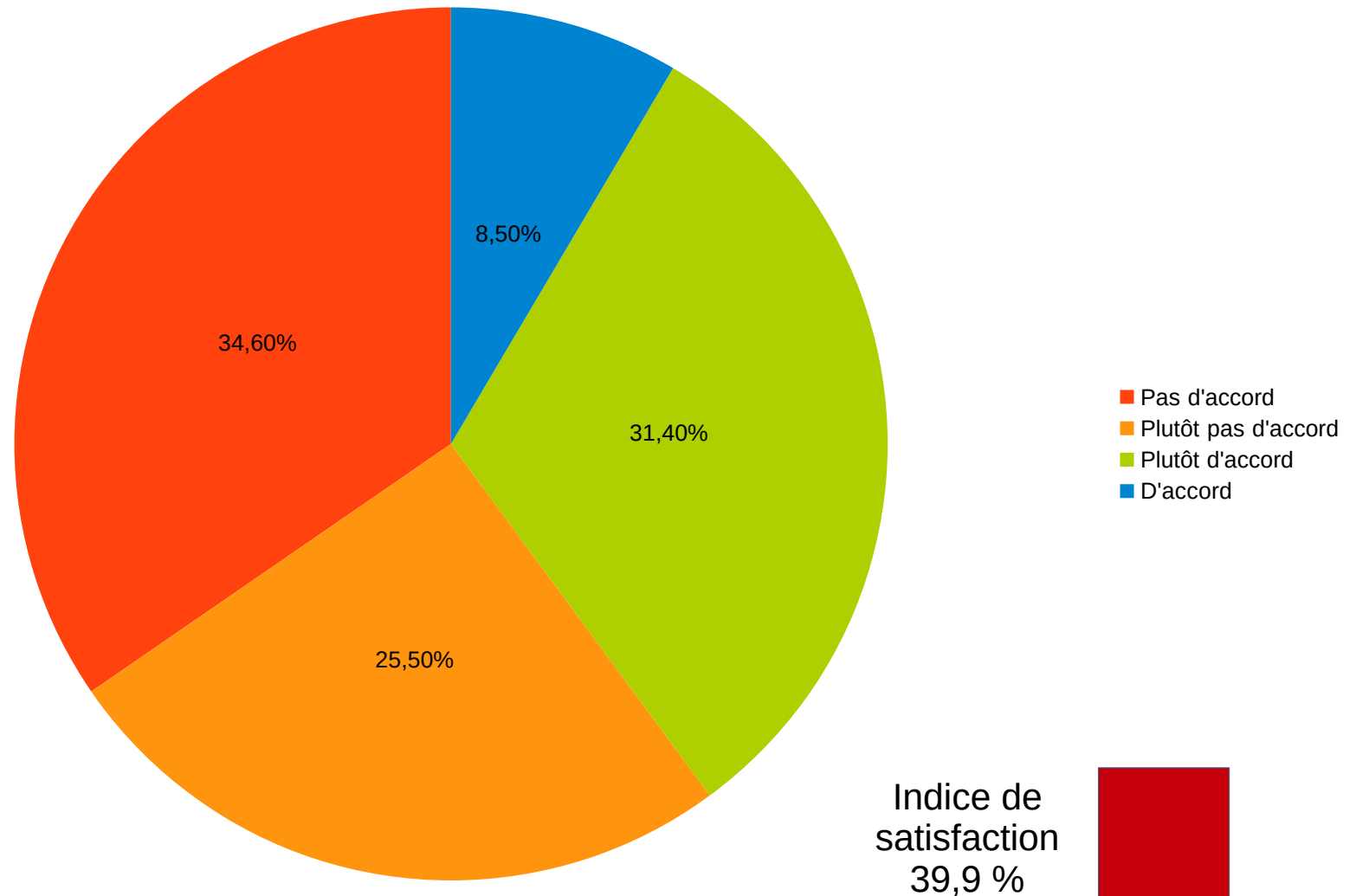
- Les espaces de travail (bureaux, salles de réunion, salles d'audience) sont ergonomiques et confortables



II – Parlons santé au travail

Conditions matérielles de travail

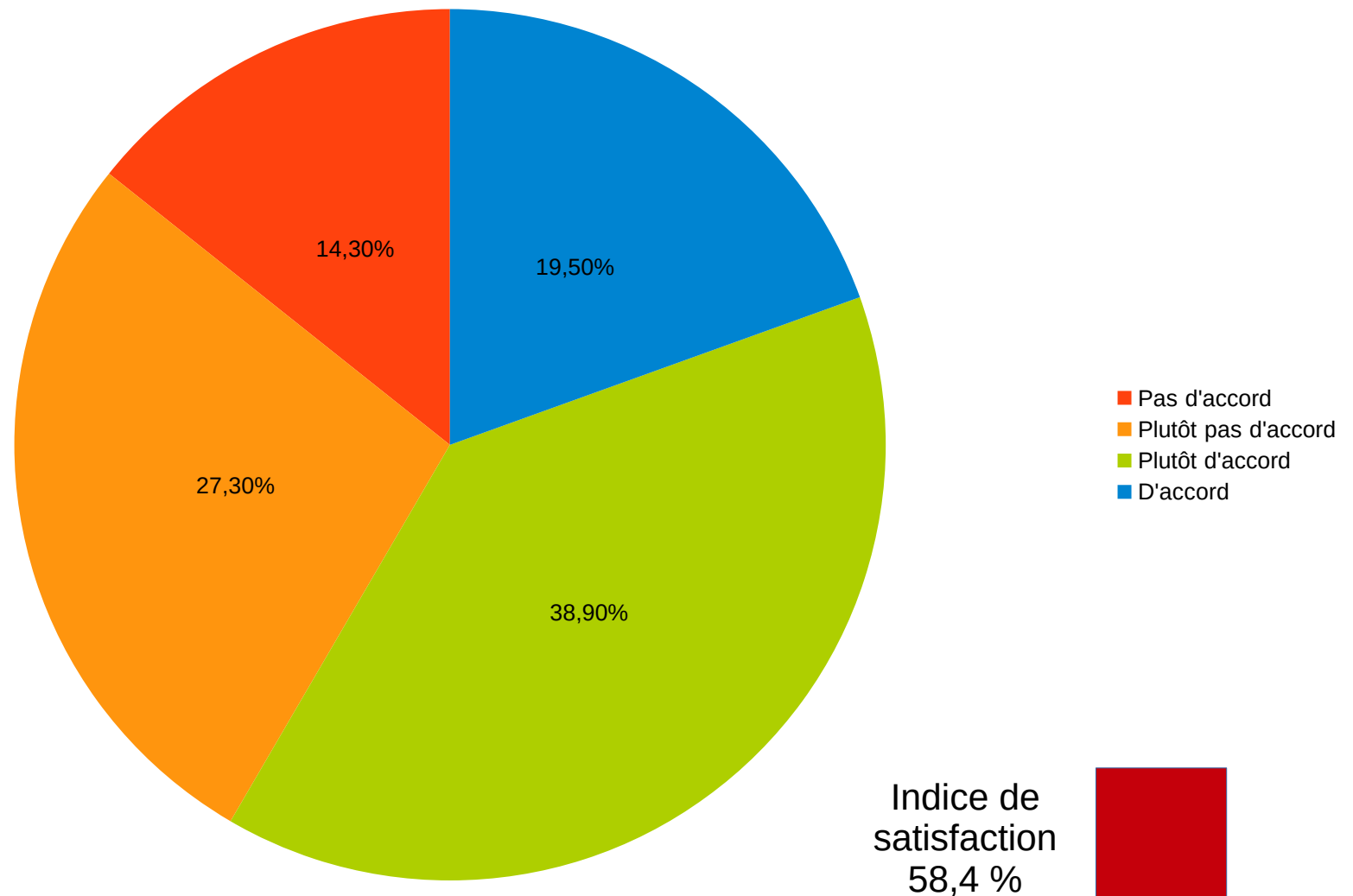
- La distribution dans les étages (escaliers, escalators, ascenseurs) est satisfaisante



II – Parlons santé au travail

Conditions matérielles de travail

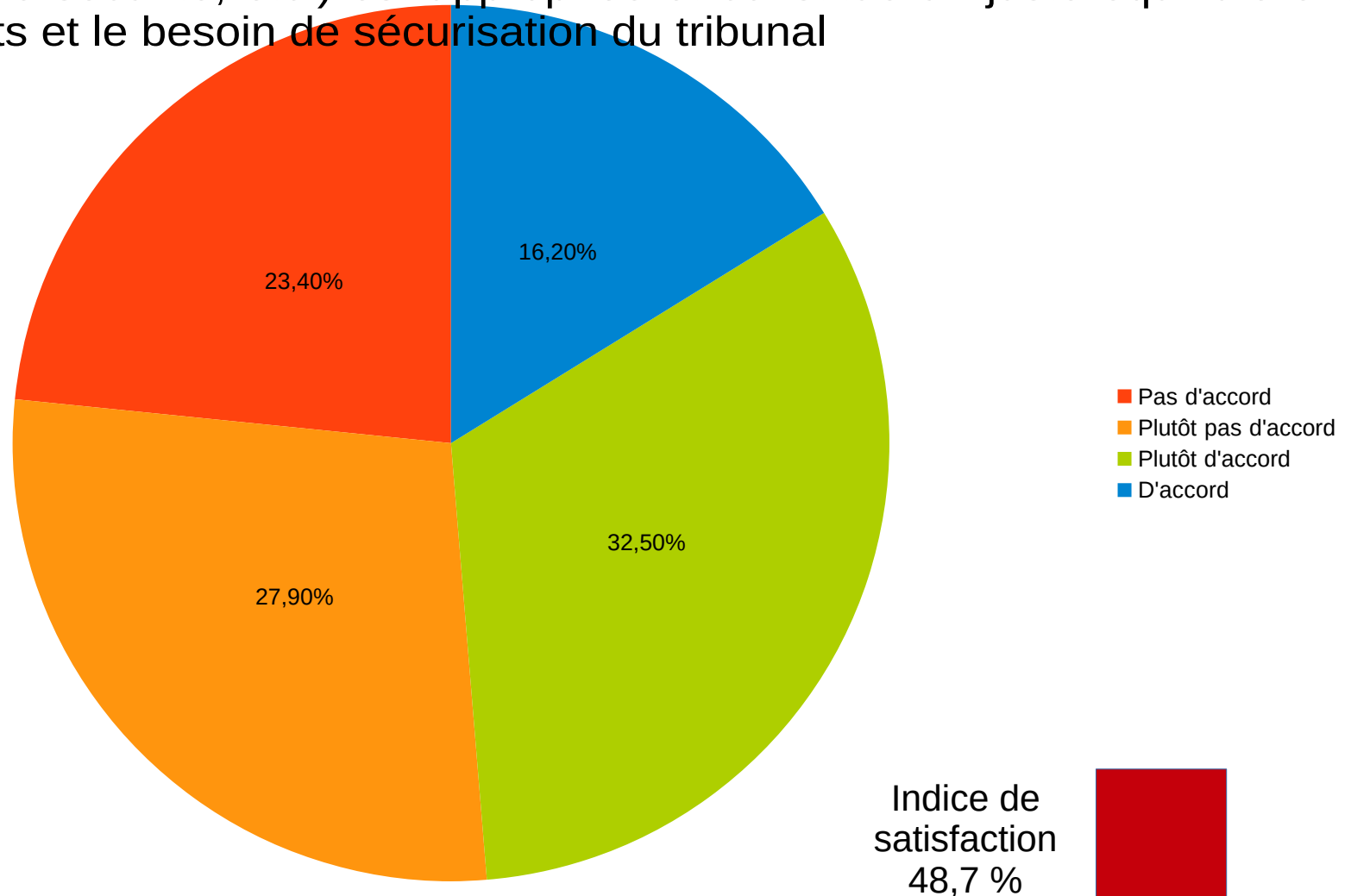
- L'entretien des locaux est satisfaisant



II – Parlons santé au travail

Conditions matérielles de travail

- La surveillance des agents et des locaux (badges, vidéo-surveillance, agents de sécurité, etc.) est appropriée et constitue un juste équilibre entre vos droits et le besoin de sécurisation du tribunal



II – Parlons santé au travail

Conditions matérielles de travail

Commentaires

Des réponses aux questions et des commentaires laissés par les participants à l'enquête il ressort 3 reproches principaux :

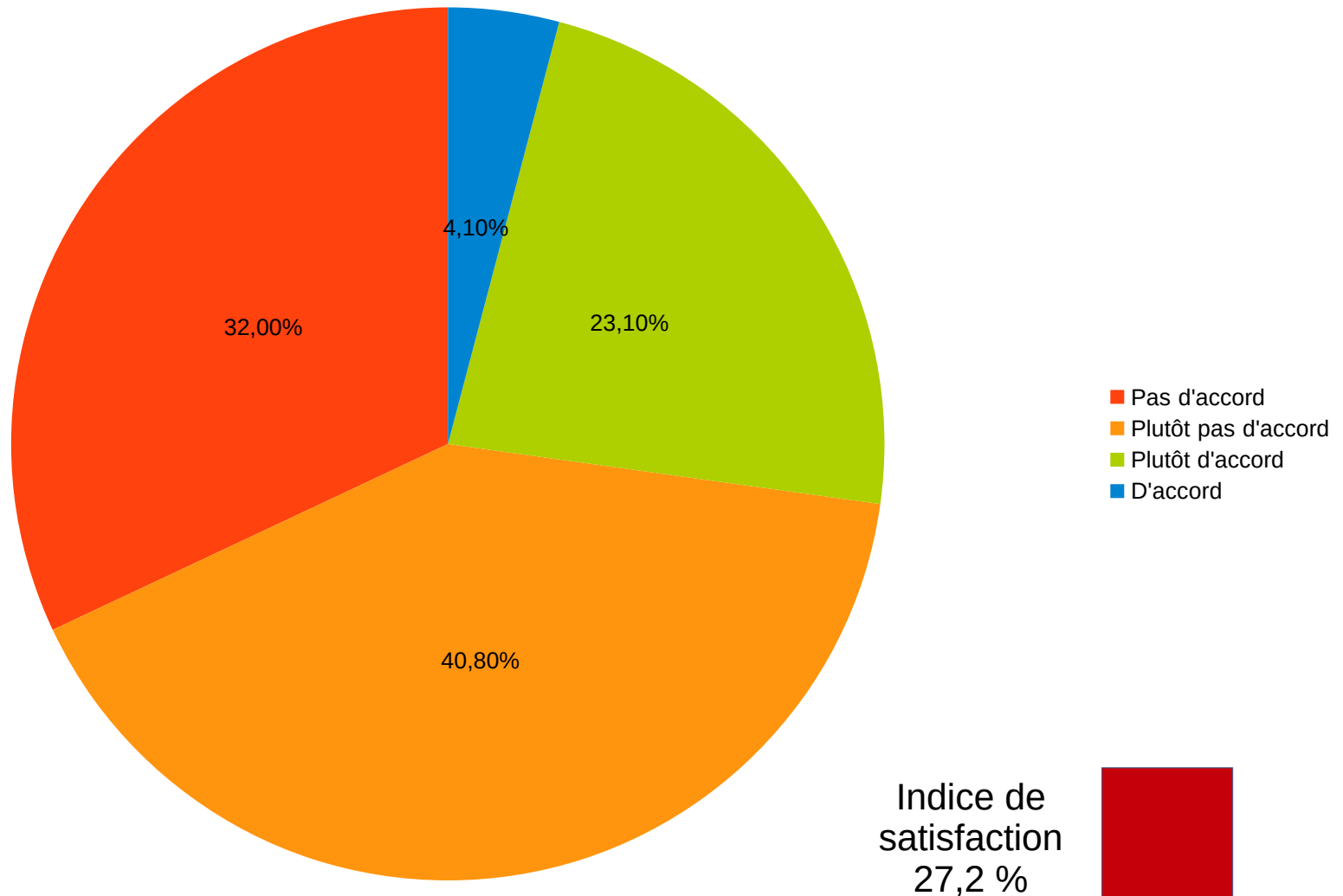
- Tout d'abord la question de la luminosité de l'éclairage artificiel dans les bureaux et salles d'audience : celle-ci est jugée beaucoup trop violente, désagréable et source de souffrances oculaires ou encore de maux de tête.
- Vient ensuite la question de la gestion de la température des locaux : frigorifique l'hiver et trop chaud l'été ;
- Enfin les participants regrettent majoritairement un manque de lieux de convivialité, de salles de repos ou de repas (en plus du restaurant administratif).

A ces 3 motifs d'insatisfactions s'ajoutent aussi des remarques sur la distribution parfois aberrante du bâtiment, la nécessité de badger à de multiples reprises pour se rendre d'un lieu à un autre, la mauvaise qualité de l'offre de restauration collective, les contraintes liées à la sécurisation du bâtiment (jugée excessive à l'endroit des agents du TGI) ou encore la gestion des entrée/sortie du personnel.

II – Parlons santé au travail

Santé et suivi médical

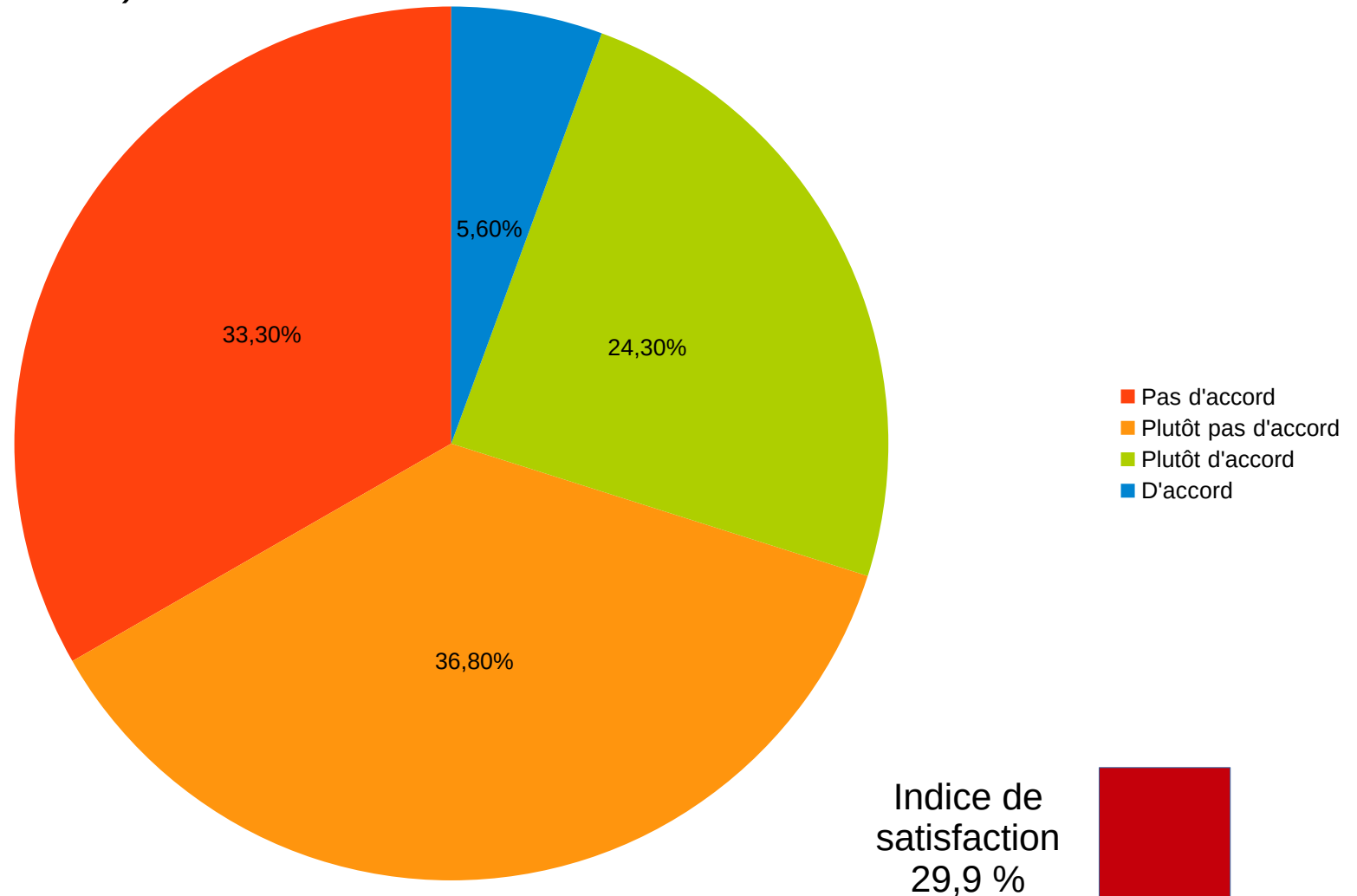
- La médecine de prévention est suffisamment présente sur place et disponible



II – Parlons santé au travail

Santé et suivi médical

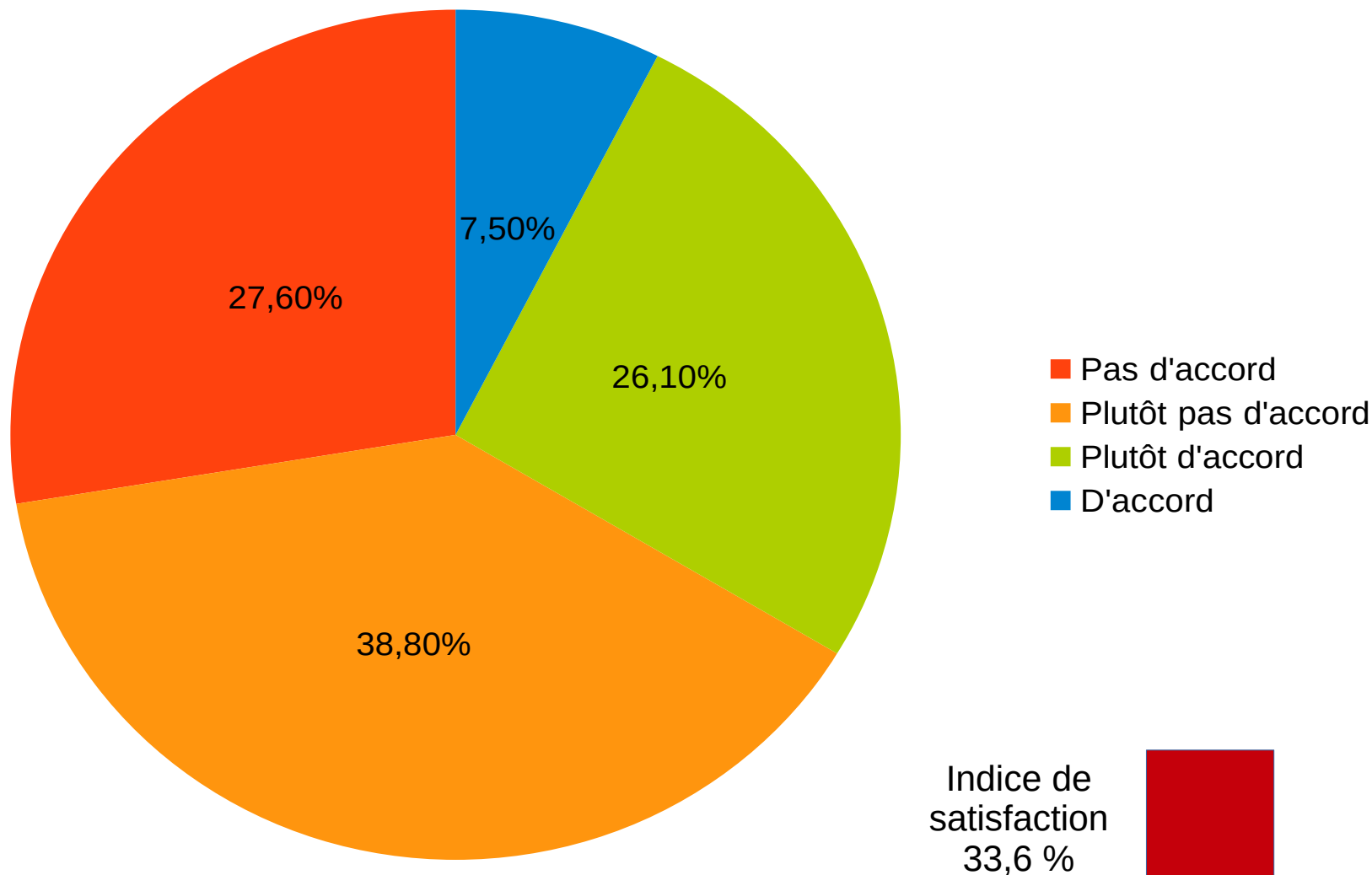
- Le suivi médical des agents est satisfaisant (visites obligatoires, à la demande, etc.)



II – Parlons santé au travail

Santé et suivi médical

- L'assistante sociale des personnels est suffisamment présente sur place et disponible



II – Parlons santé au travail

Santé et suivi médical

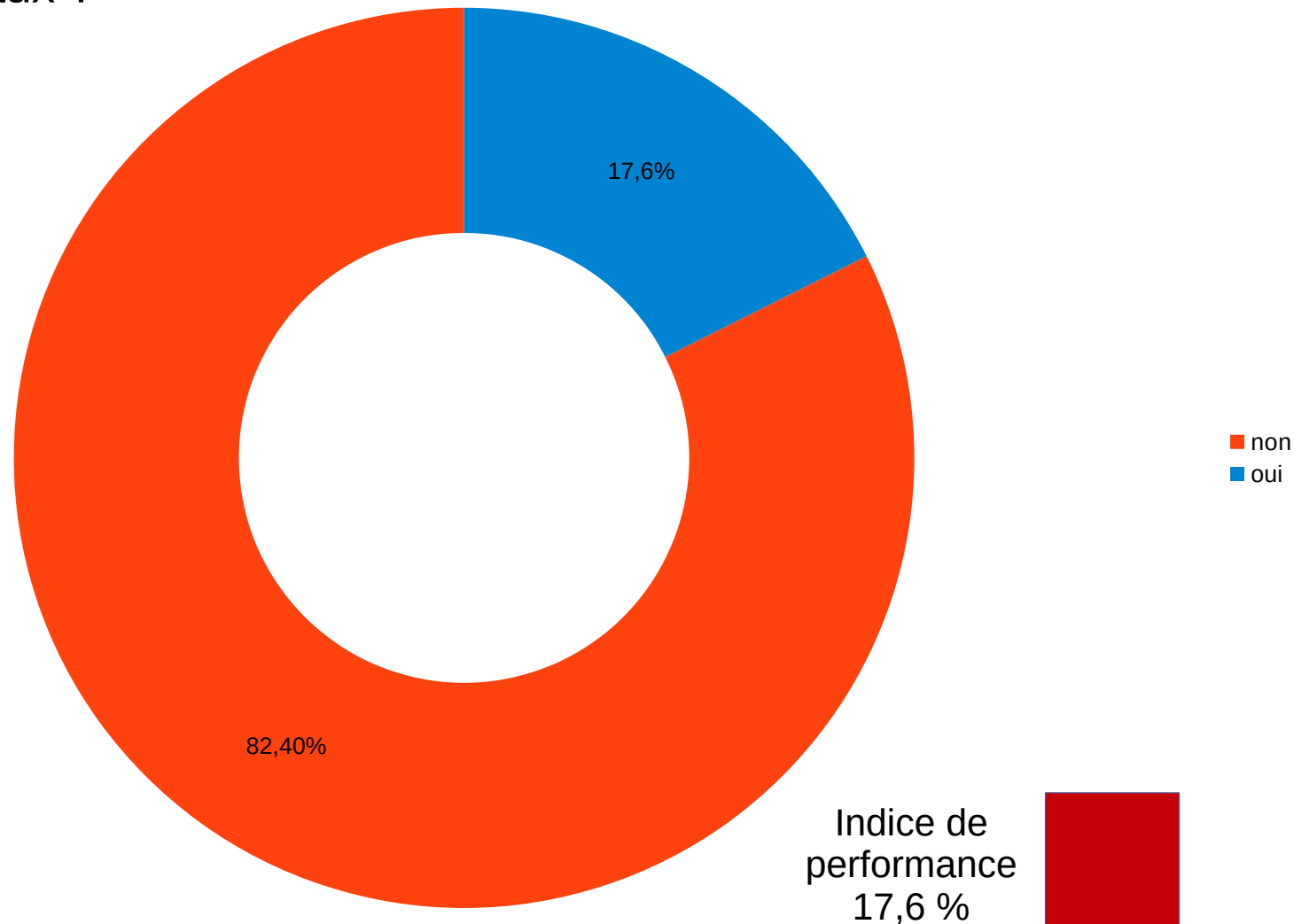
Commentaires

Au TGI de Paris, comme ailleurs, le suivi médical des agents est, de leur point de vue, purement théorique. Certains affirment même ignorer la présence ou non de personnel médical sur le site.

II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

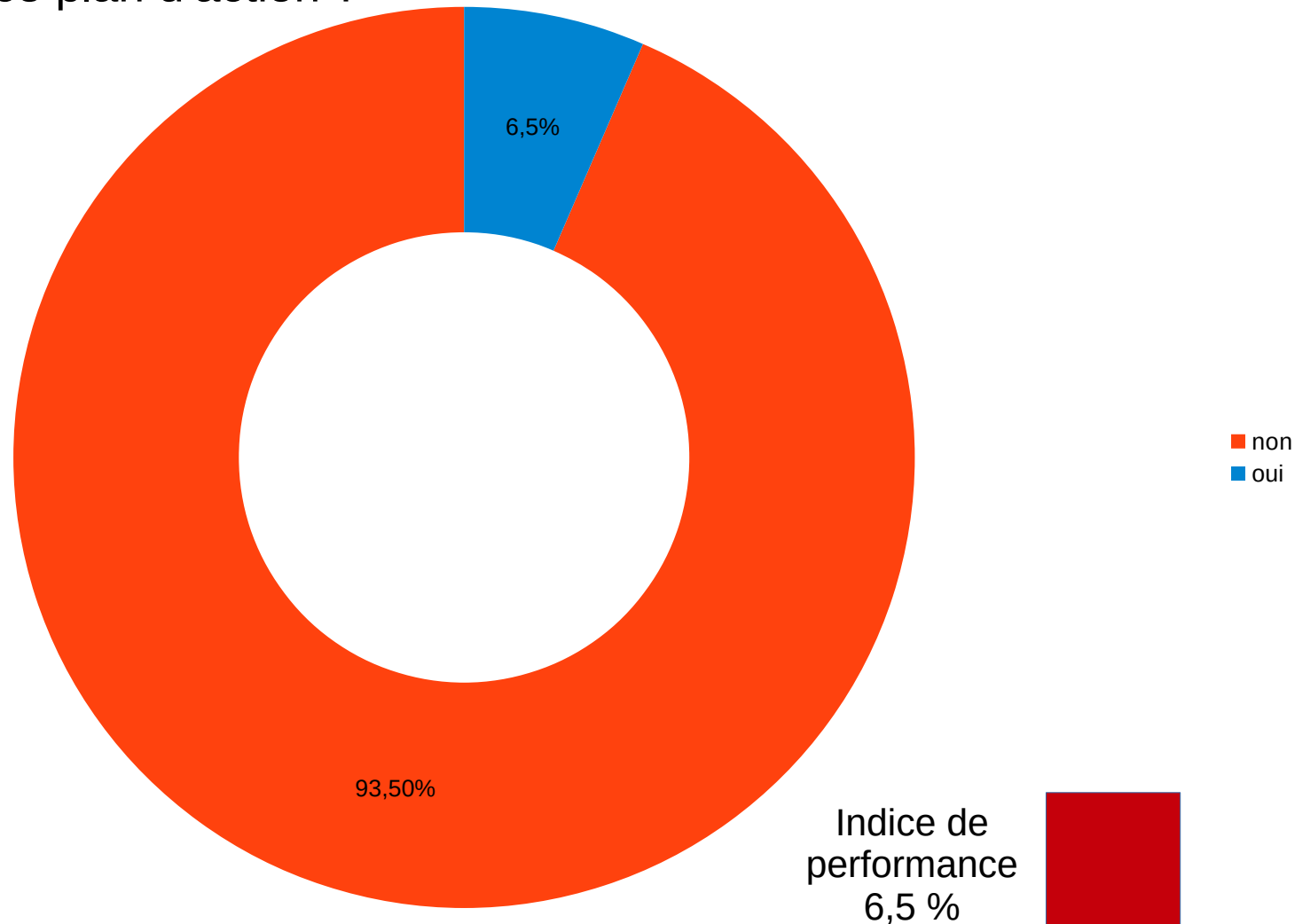
- Avez vous connaissance du plan d'action contre les risques psychosociaux ?



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

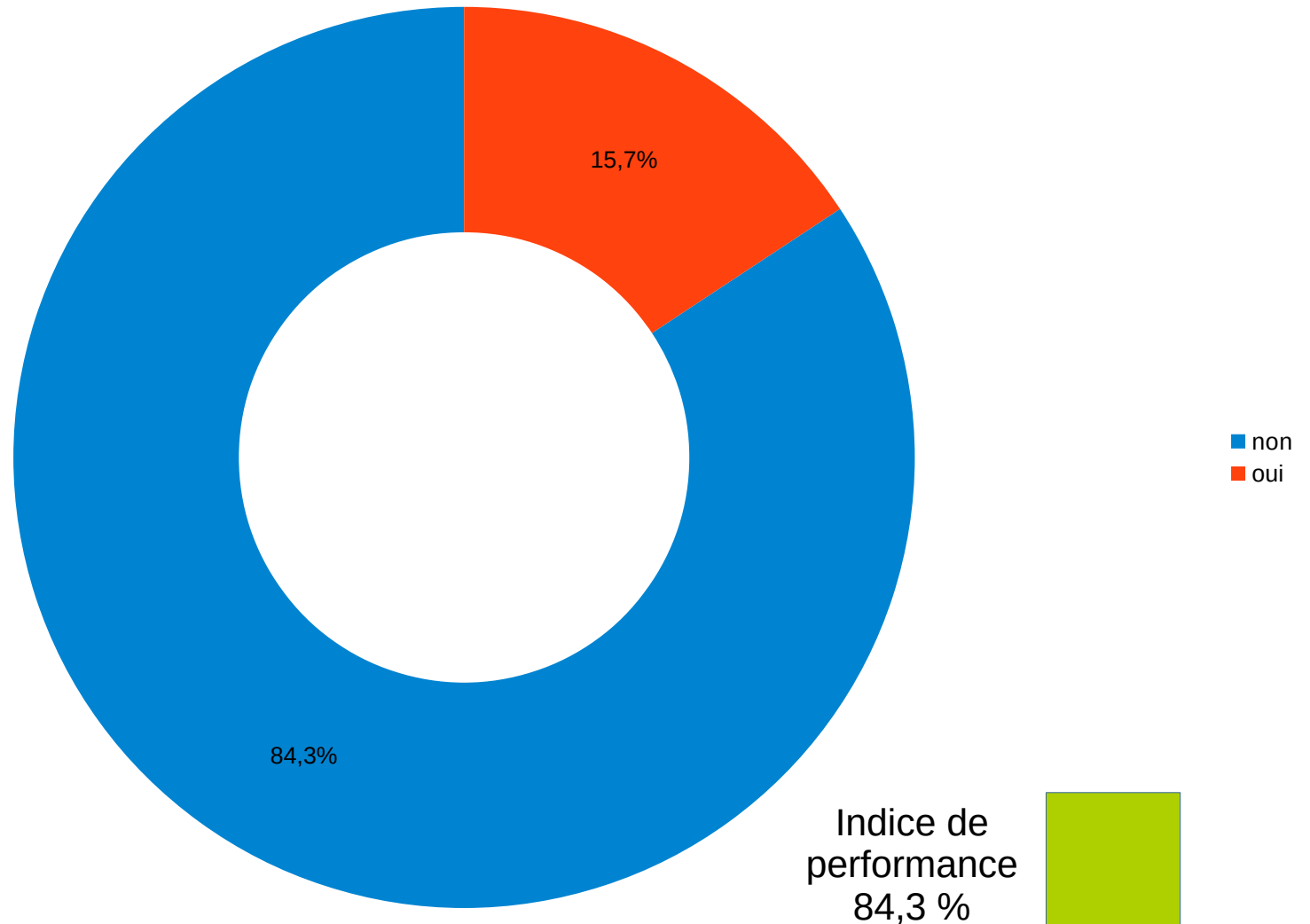
- Avez vous connaissance du bilan annuel des actions mises en œuvre dans le cadre de ce plan d'action ?



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

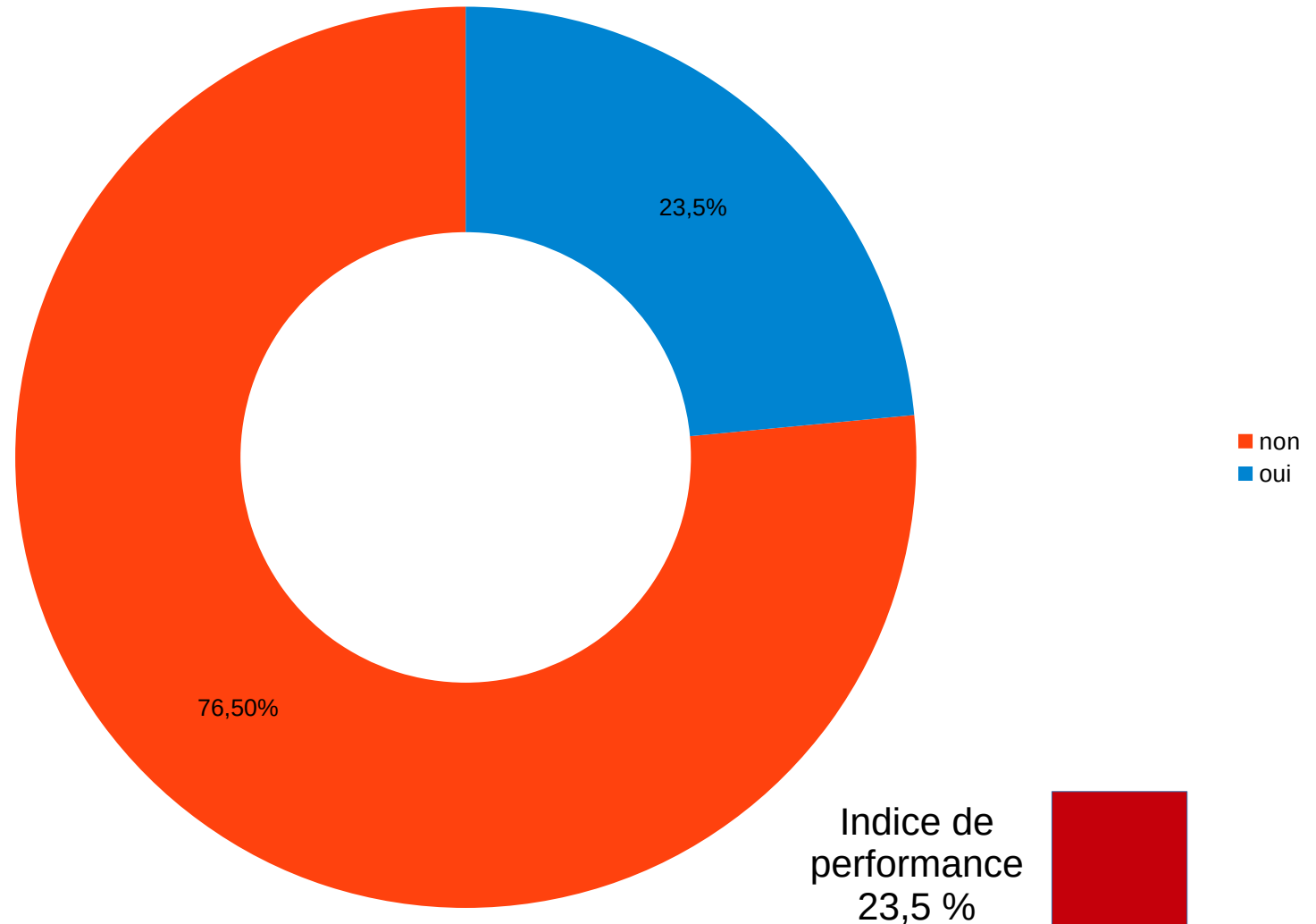
- Etes-vous, ou connaissez-vous des collègues, en situation de travailleur(s) isolé(s) ?



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

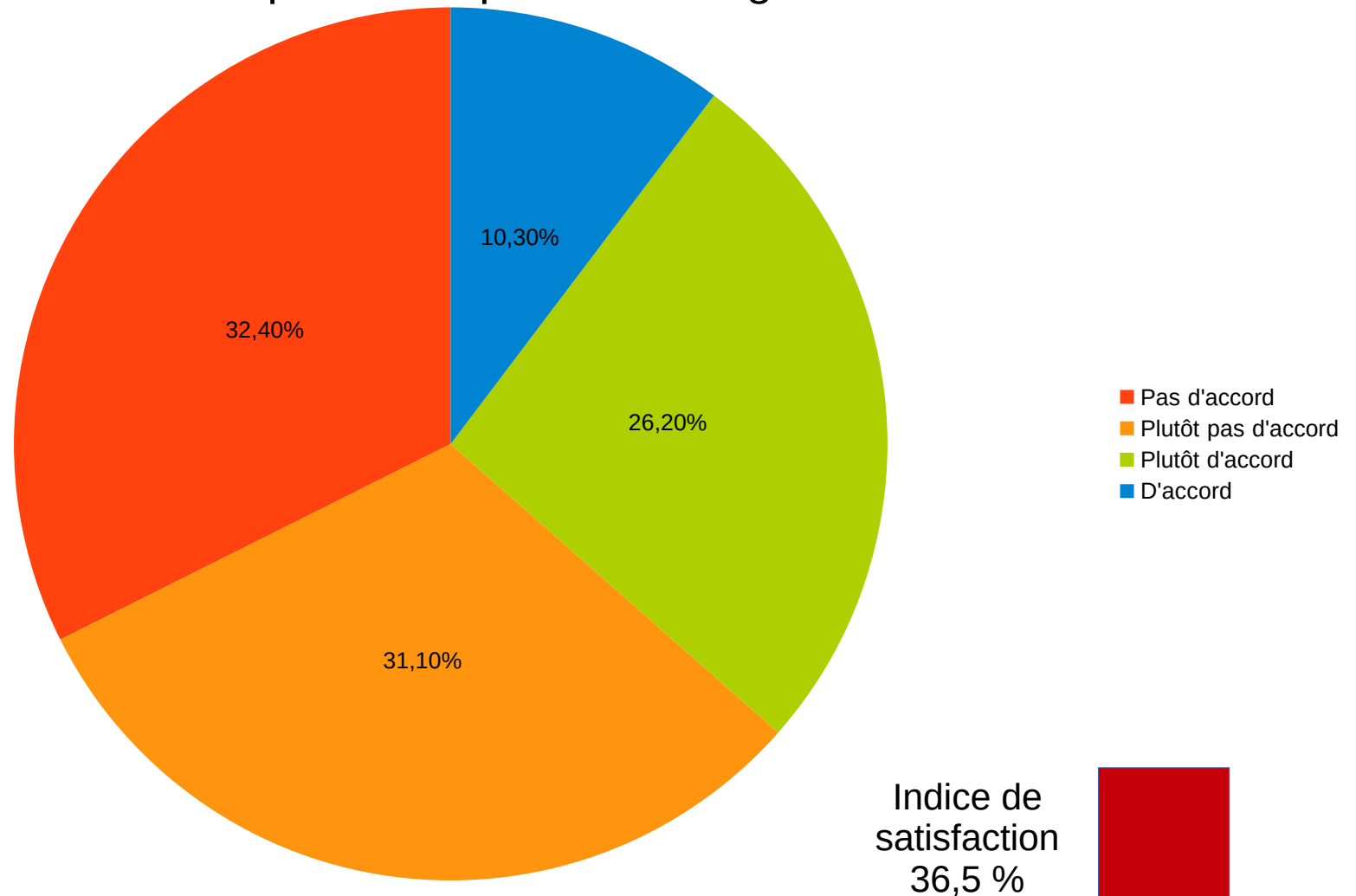
- Si "oui", votre, ou leur, situation vous semble-t-elle faire l'objet d'une attention particulière ?



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

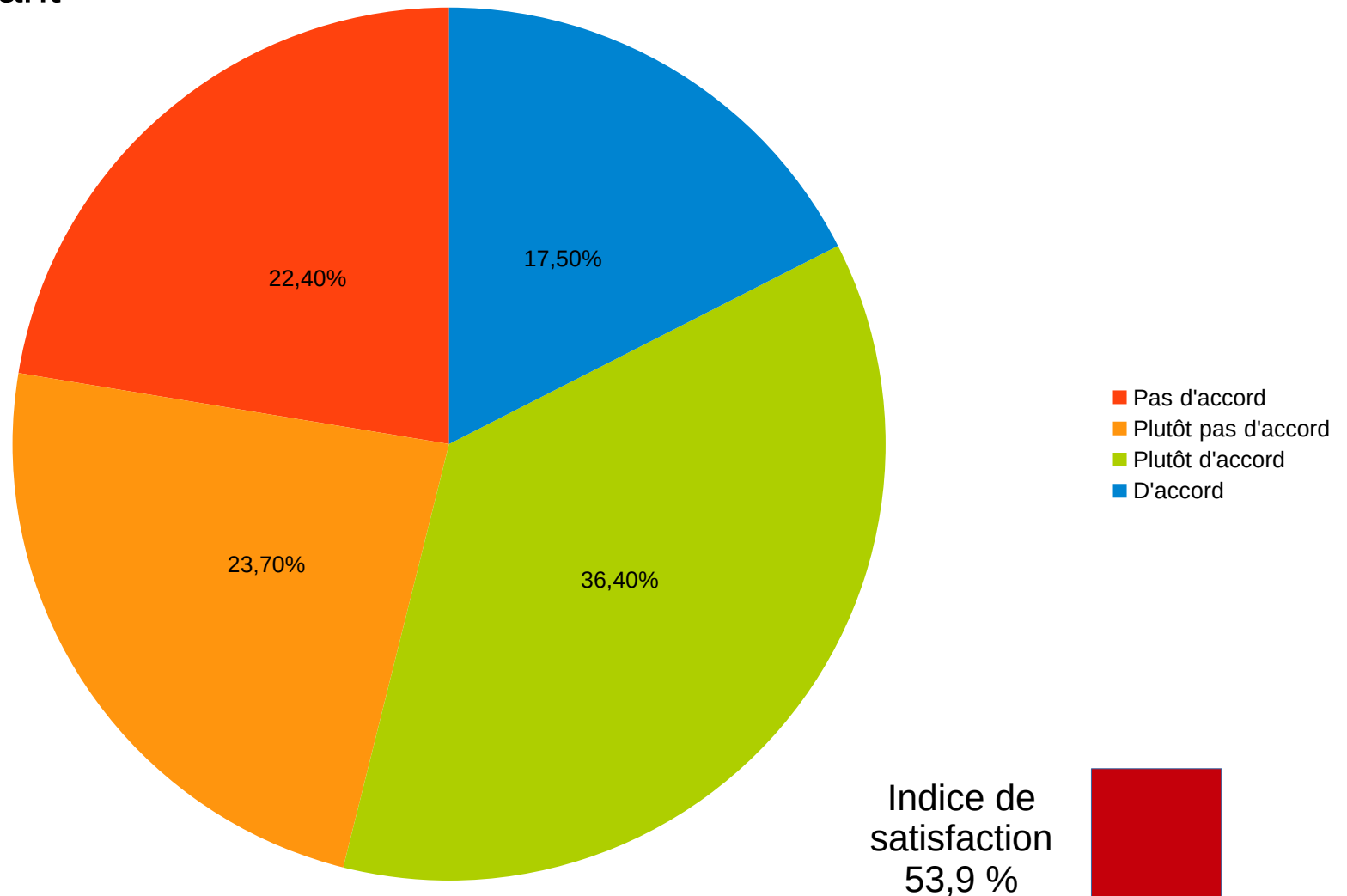
- Votre hiérarchie est sensibilisée et formée à la problématique des risques psychosociaux ainsi qu'à leur prise en charge



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

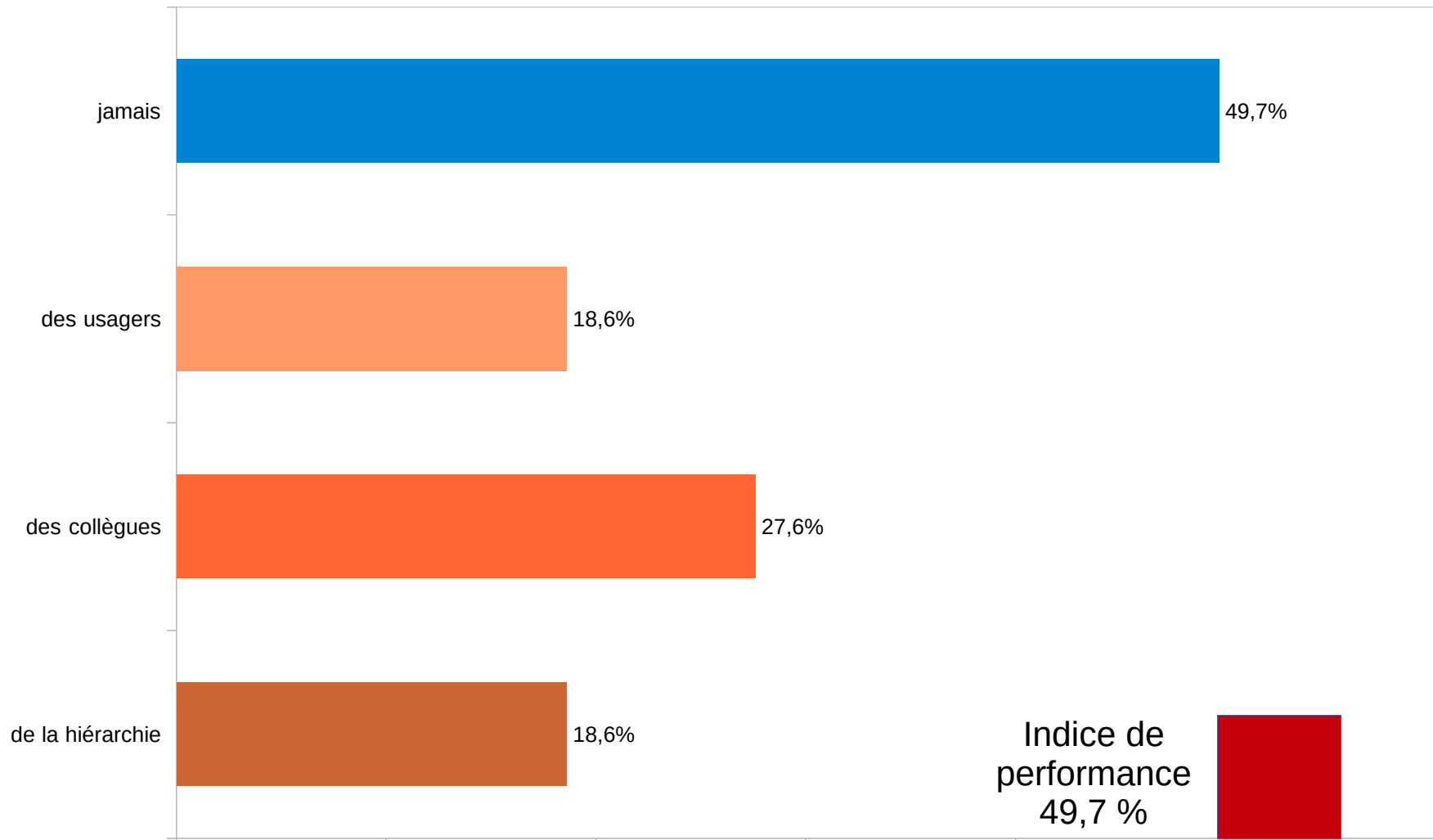
- L'accompagnement au changement lors de ce déménagement a été satisfaisant



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

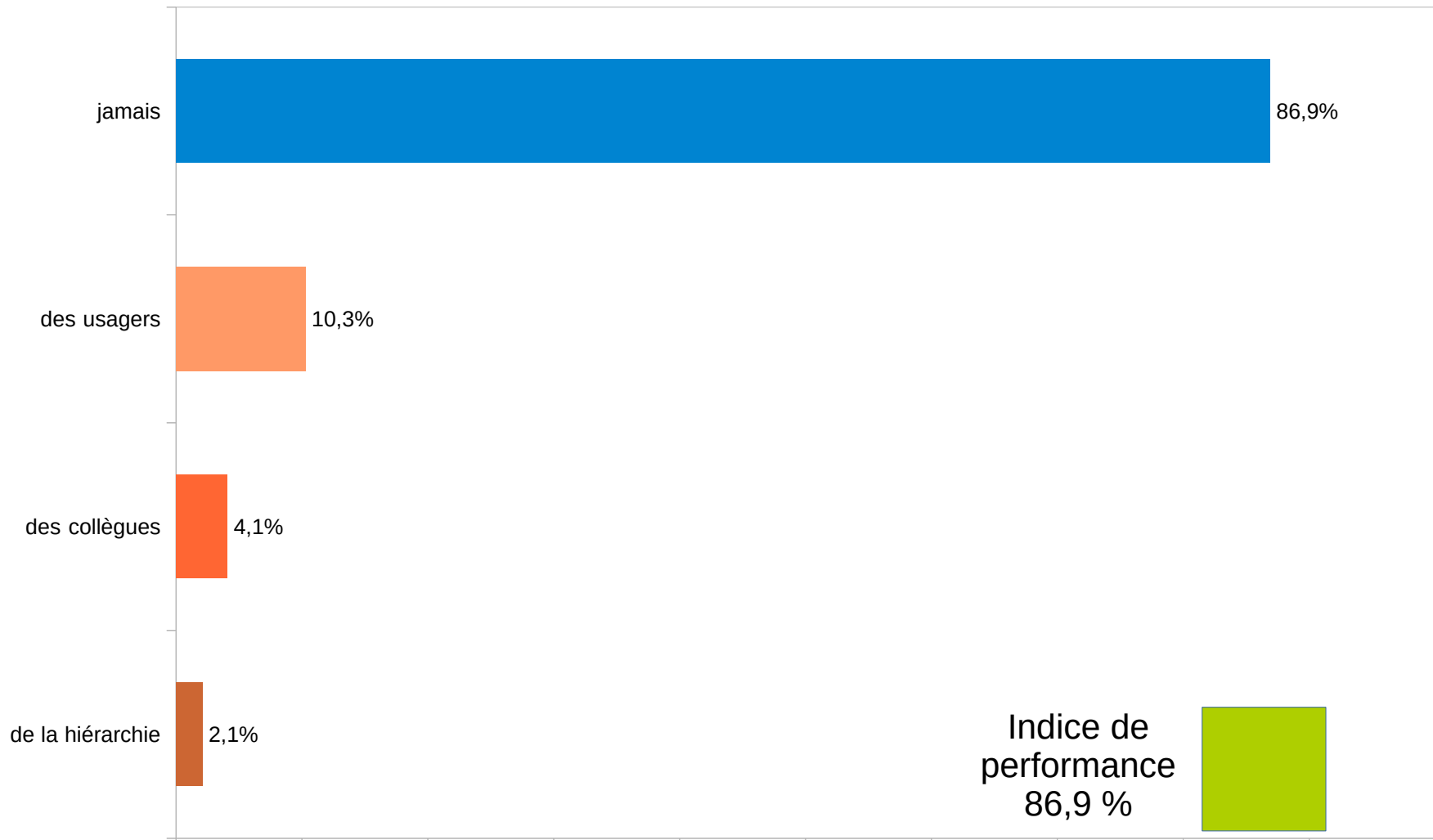
- Vous avez été témoin ou victime de violences psychologiques



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

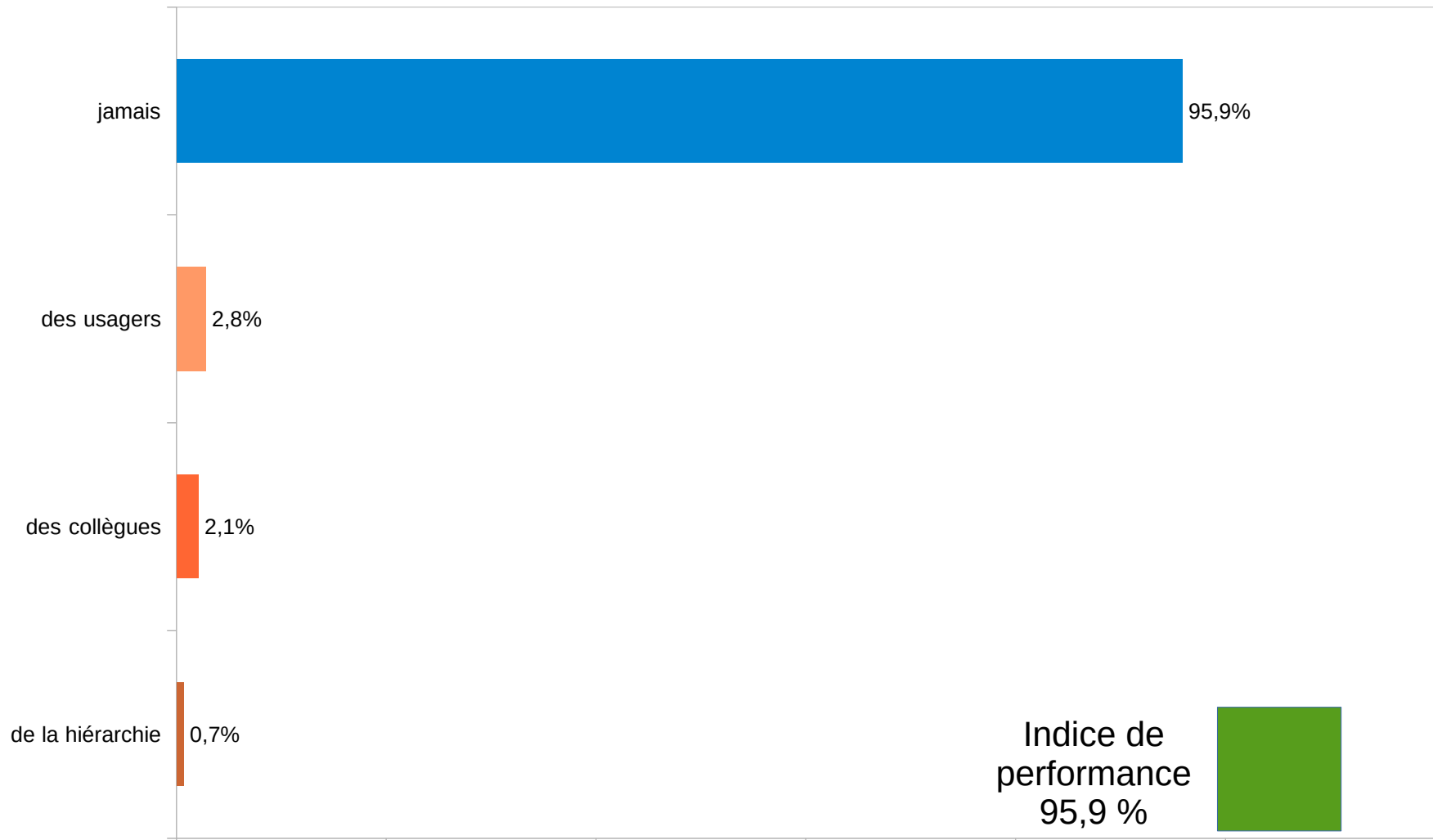
- Vous avez été témoin ou victime de violences physiques



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

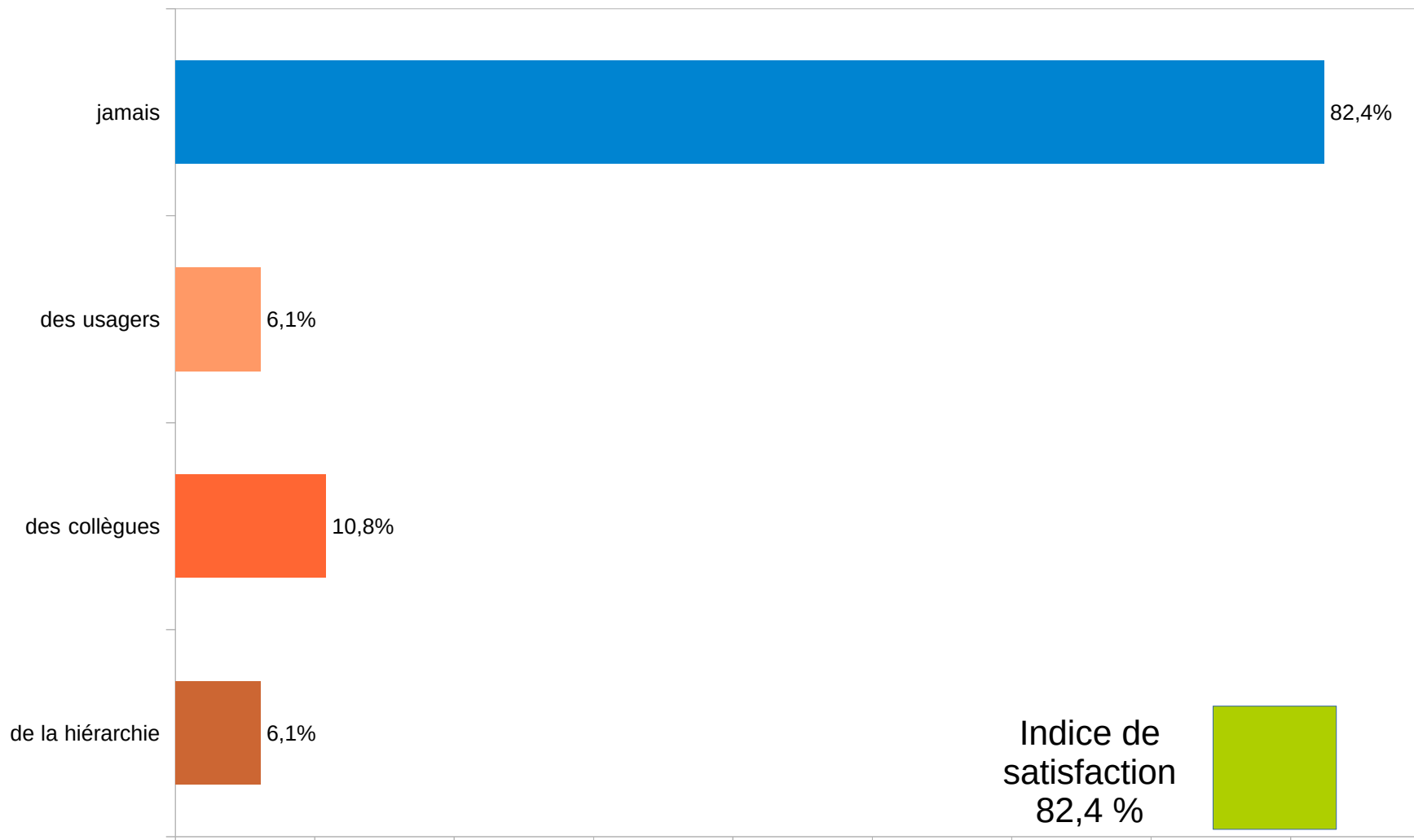
- Vous avez été témoin ou victime de harcèlement sexuel



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

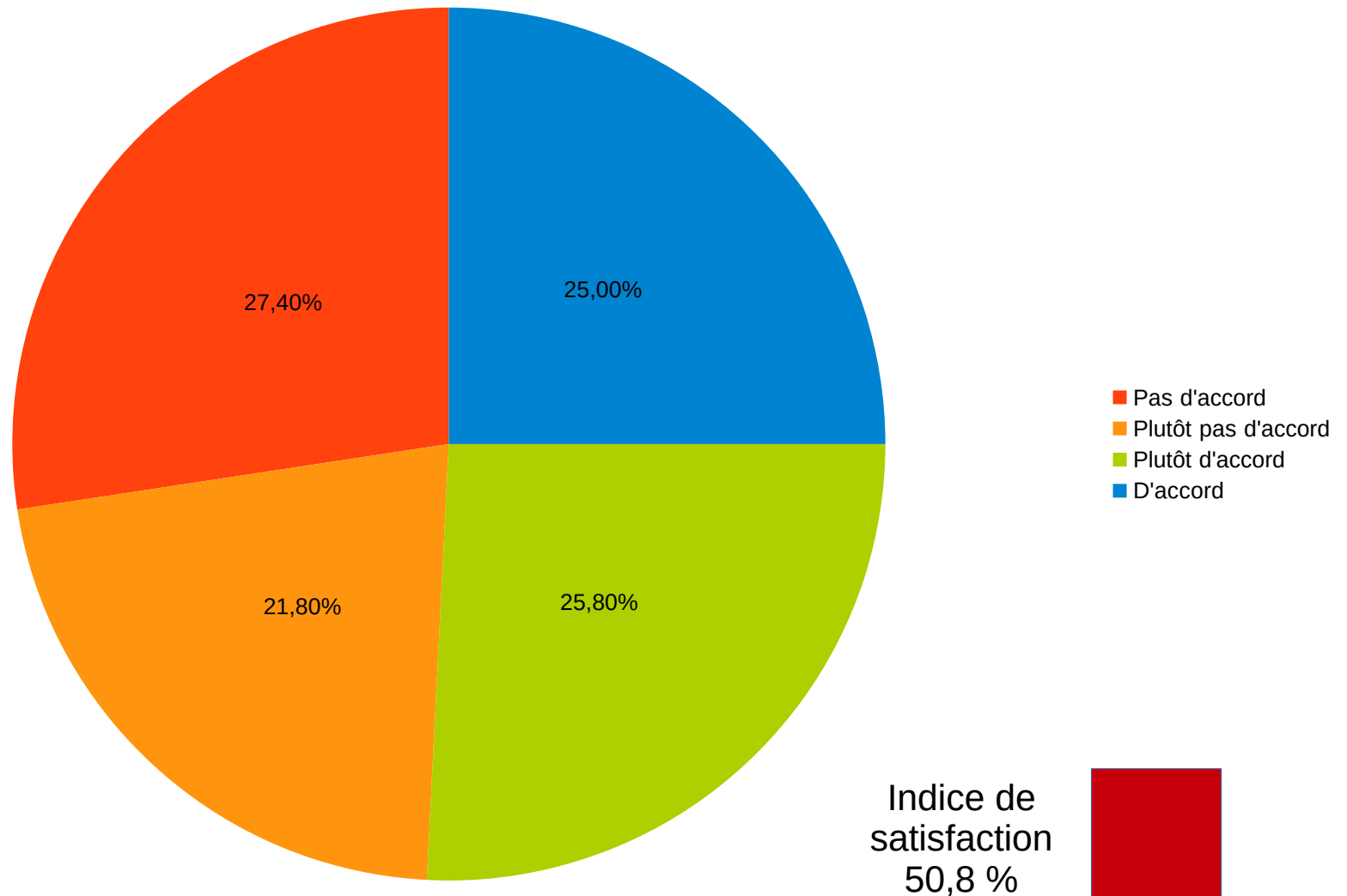
- Vous avez été témoin ou victime de discriminations



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

- Vous pouvez parler de ces situations lorsque vous y êtes confronté.e.s



II – Parlons santé au travail

Prise en compte des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail

Commentaires

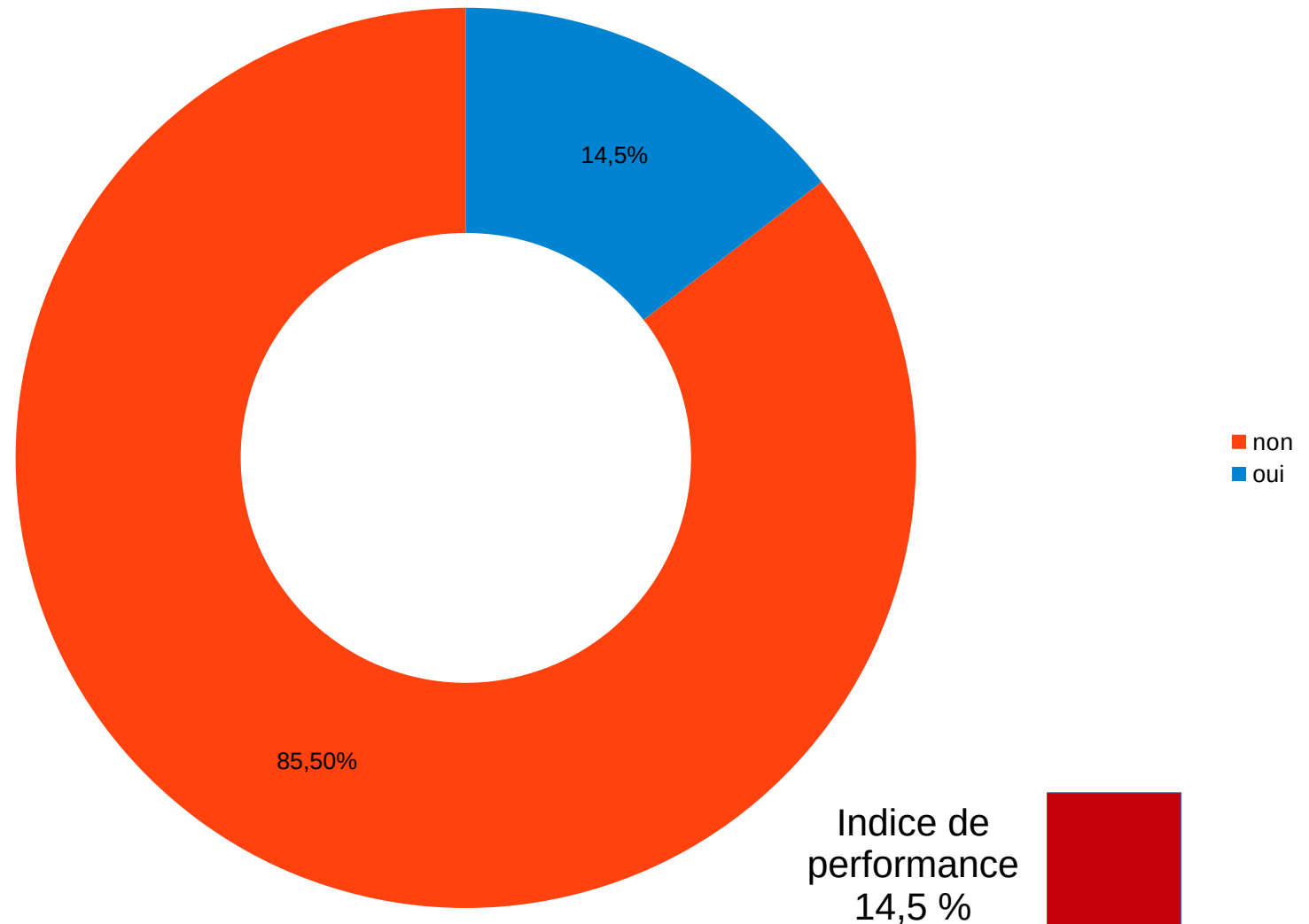
Sur les questions de violences au travail, les agents ne font pas - ou très peu - état de violences physiques ou de discriminations. Cependant, des cas de violences psychologiques (pressions, management autoritaire, menaces, etc.) sont évoqués en nombre significatifs : **plus de 50 % des participants déclarent en avoir été témoin ou victime !** Dans les commentaires, la charge de travail et une hiérarchie non formée ou sensibilisée sont identifiées comme des causes probables de ces violences.

Les participants regrettent aussi un manque critique d'écoute et une absence totale de retour sur les difficultés signalées.

II – Parlons santé au travail

Quelques questions en lien avec le « plan d'action 2015 »

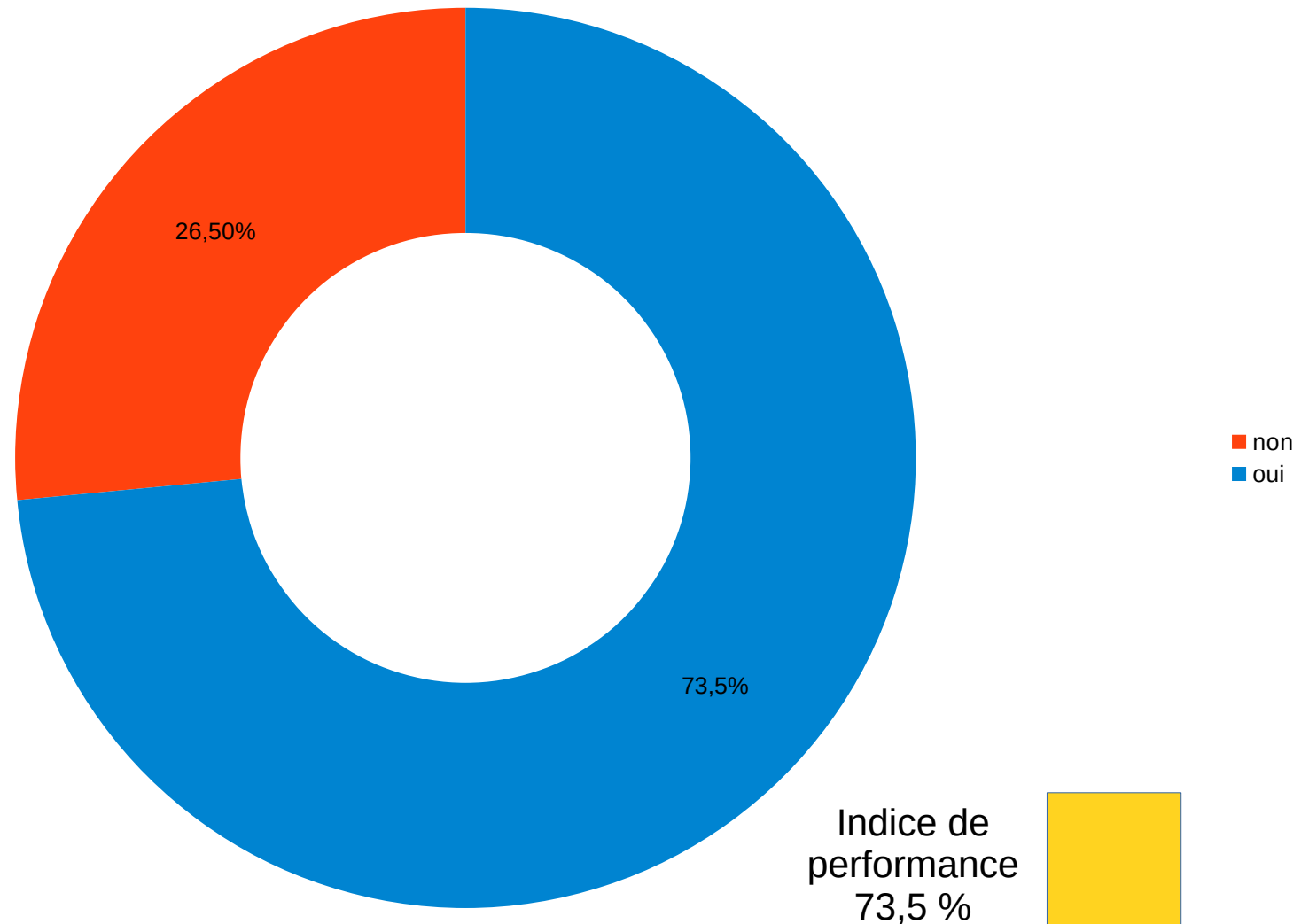
- Connaissez-vous votre « référent métier » sur le site ?



II – Parlons santé au travail

Quelques questions en lien avec le « plan d'action 2015 »

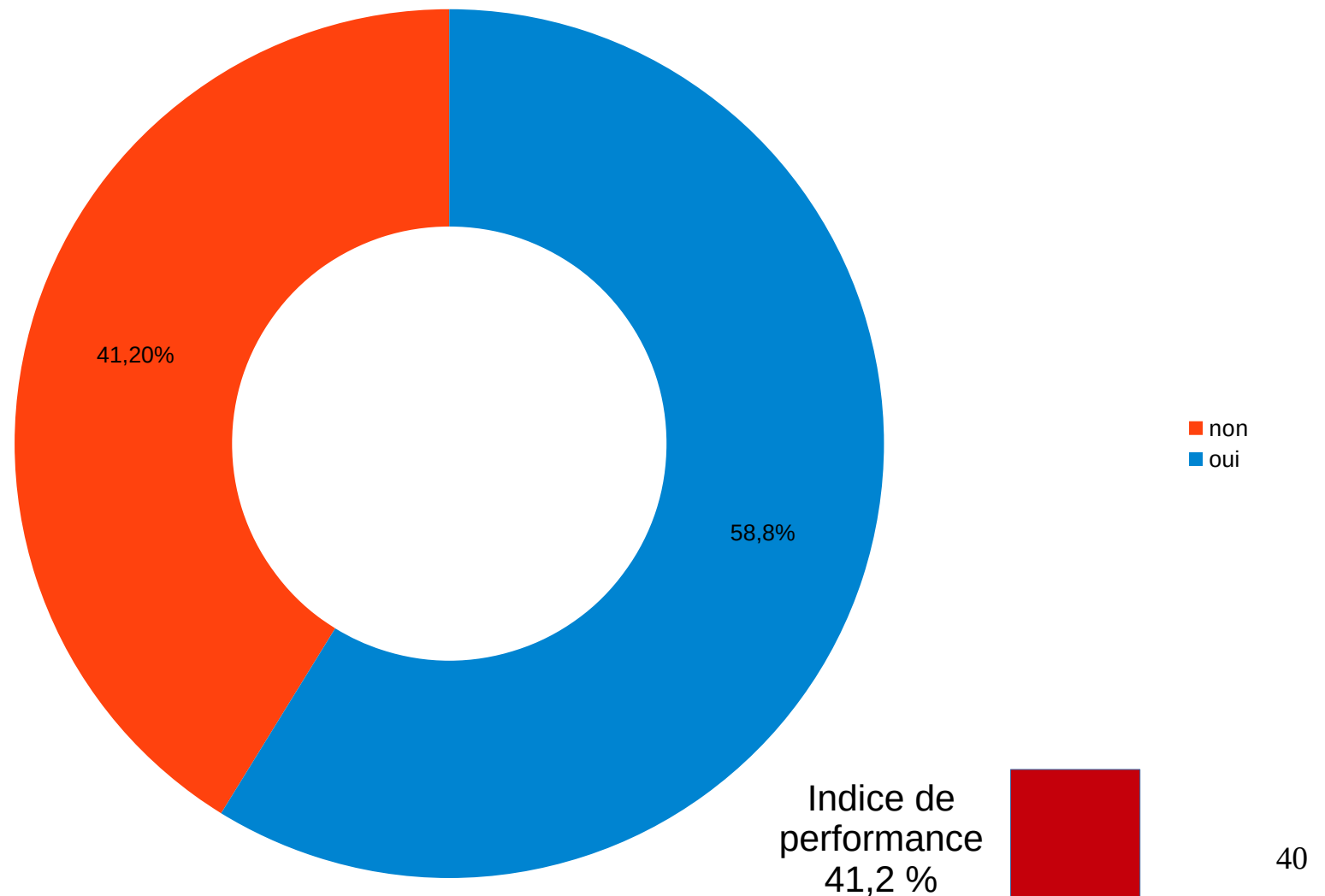
- Vos besoins en formation sont-ils bien pris en compte ?



II – Parlons santé au travail

Quelques questions en lien avec le « plan d'action 2015 »

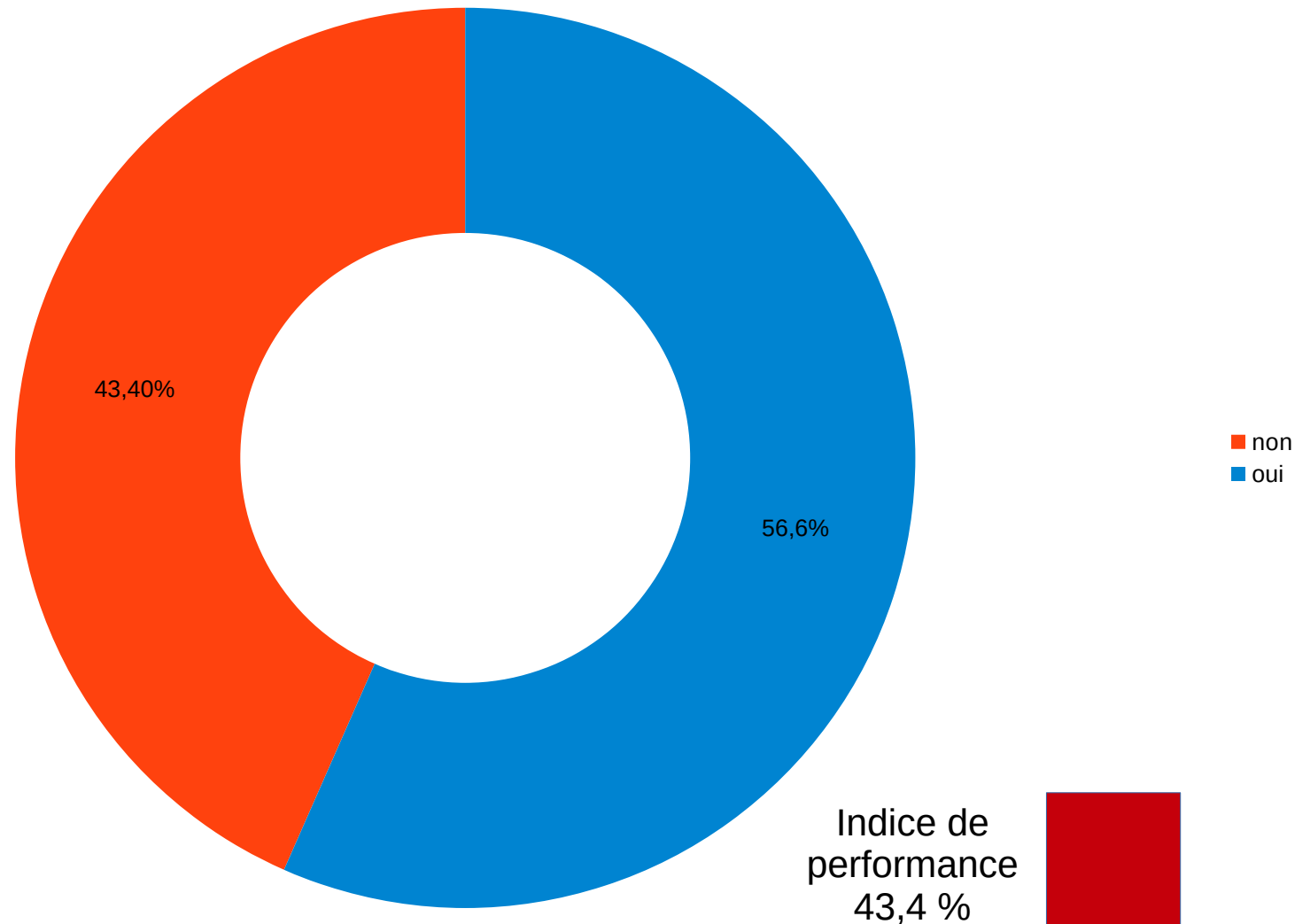
- Etes-vous informé.e.s des motifs lors d'un refus de formation ?



II – Parlons santé au travail

Quelques questions en lien avec le « plan d'action 2015 »

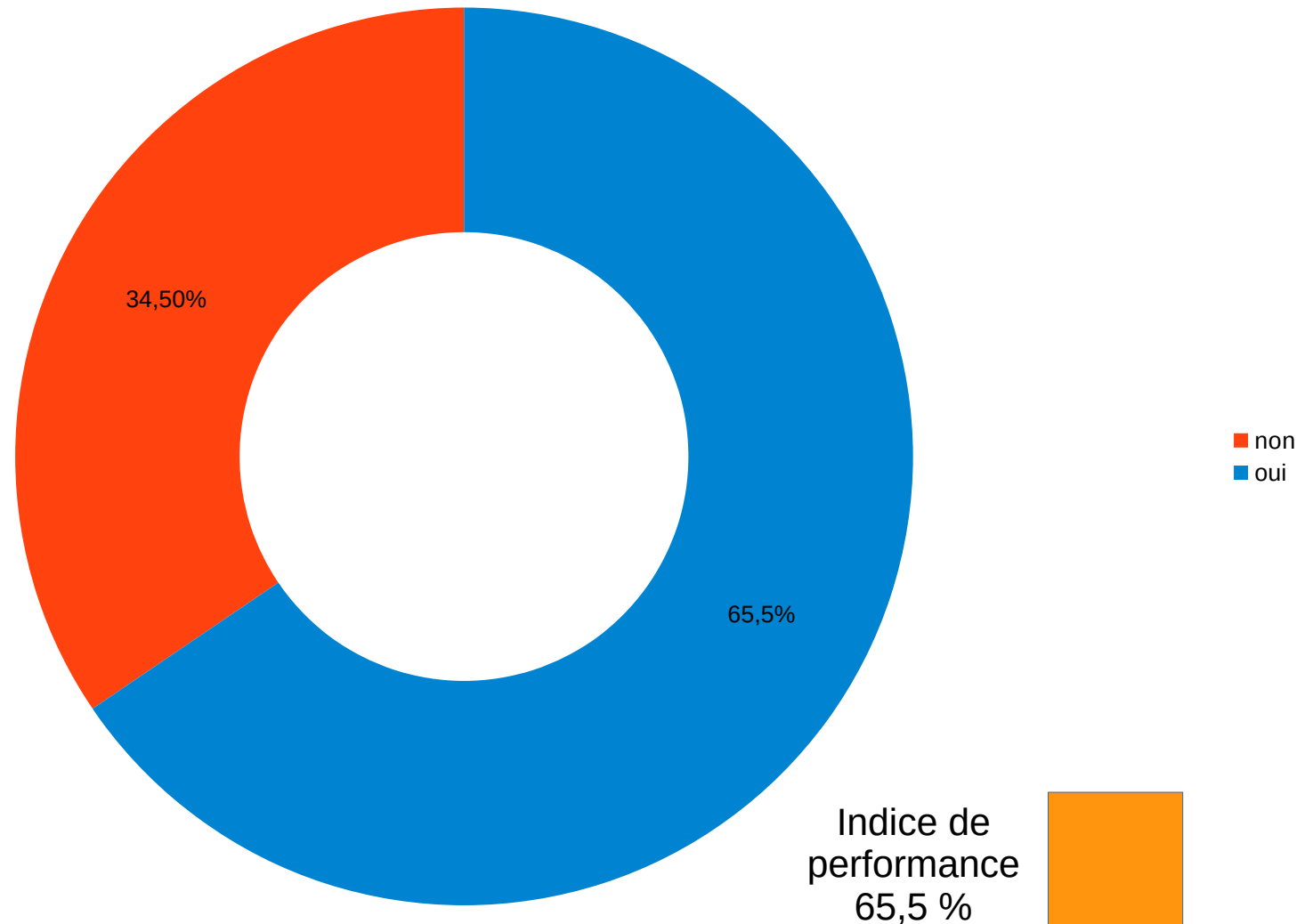
- L'offre de formation est-elle cohérente et suffisante ?



II – Parlons santé au travail

Quelques questions en lien avec le « plan d'action 2015 »

- Vous avez une fiche de poste et elle est conforme à la réalité de votre activité ?



II – Parlons santé au travail

Quelques questions en lien avec le « plan d'action 2015 »

Commentaires

En 2015, le TGI avait élaboré un – selon nous bien peu ambitieux – plan de prévention des risques psychosociaux. 4 ans et un déménagement plus tard, qu'en est-il concrètement ?

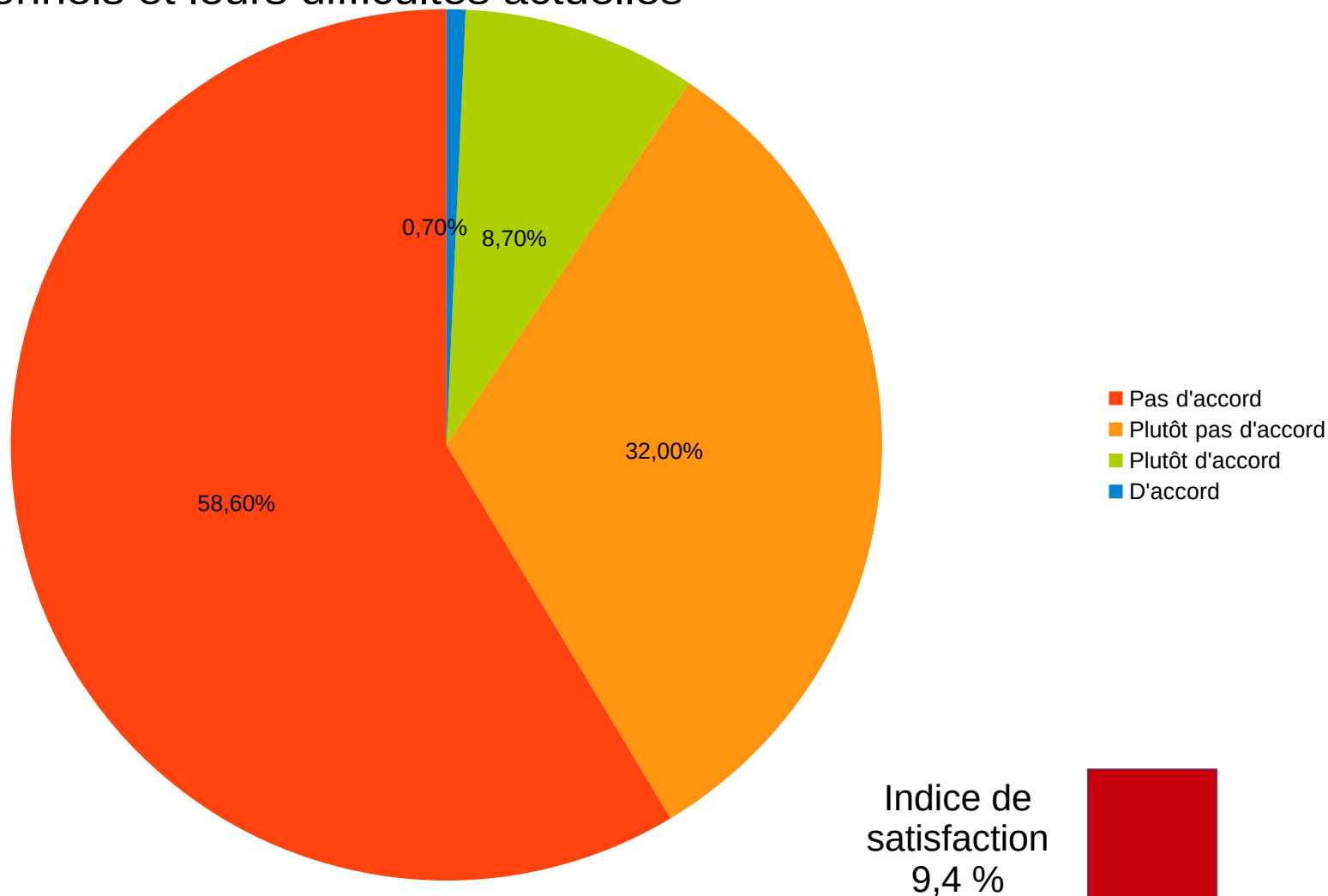
Pour nous faire une idée nous avons choisi quelques mesures emblématiques, assez simples à mettre en œuvre, peu coûteuses et malgré tout assez intéressantes, et dont ce plan prévoyait la mise en œuvre.

Si les résultats restent à améliorer (mais plutôt positifs) du côté de la généralisation des fiches de poste, pour le reste on est très loin du compte avec des indices de satisfaction très mauvais et des commentaires sans équivoque :

- Personne (ou presque) n'a entendu parlé de « référents métier » au TGI ;
- Si les besoins en formation semblent « entendus », l'offre n'est même pas « correcte » et surtout la motivation (ou même la notification) des refus reste encore trop souvent un vœu pieu ! **Elle est pourtant obligatoire et cette obligation ne saurait être satisfaite par la simple évocation de « nécessités de service » qui ne seraient pas explicitées.**

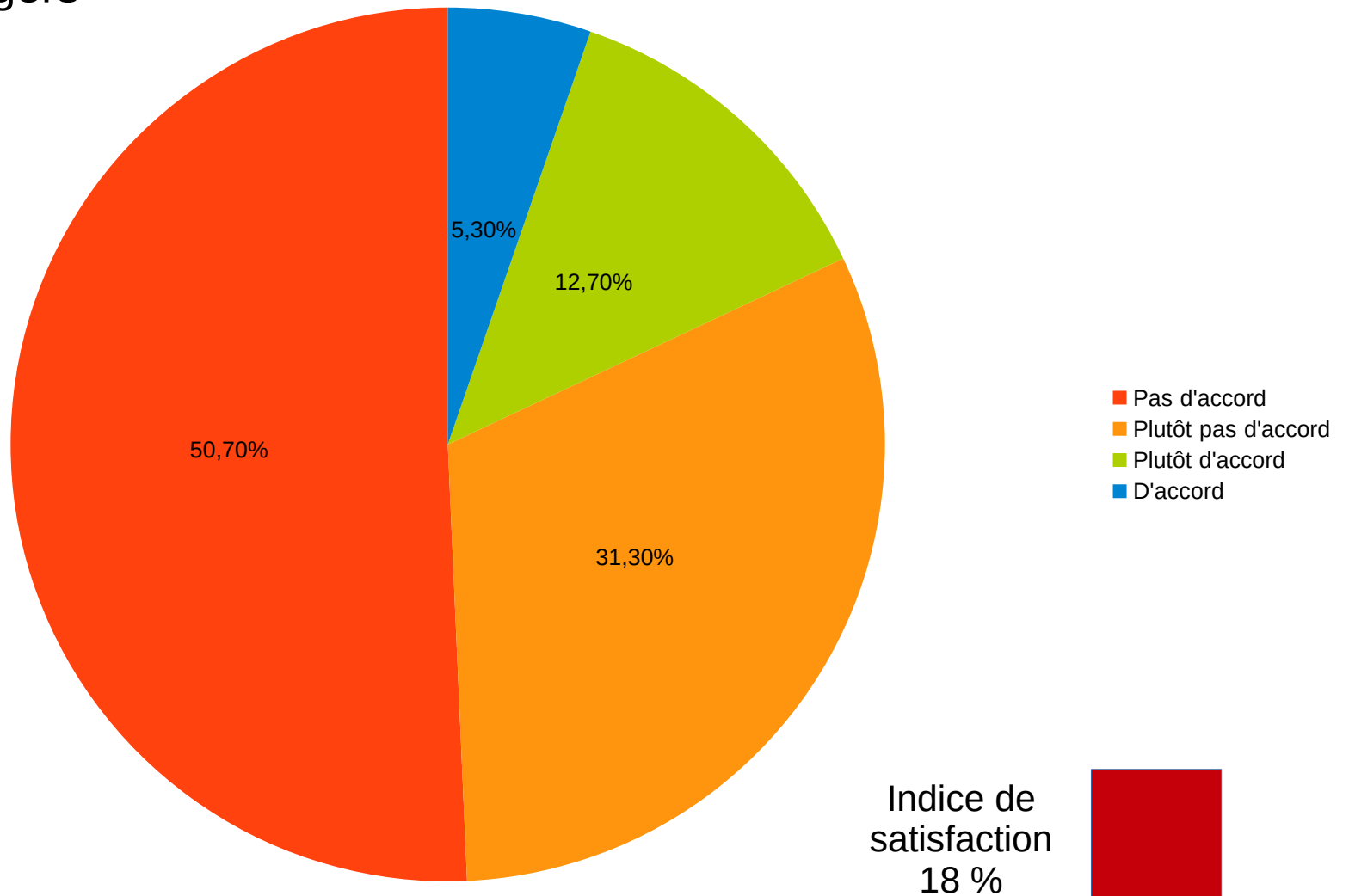
III – Au-delà du TGI : les réformes en cours

- J'ai le sentiment que les réformes en cours prennent en compte l'avis des professionnels et leurs difficultés actuelles



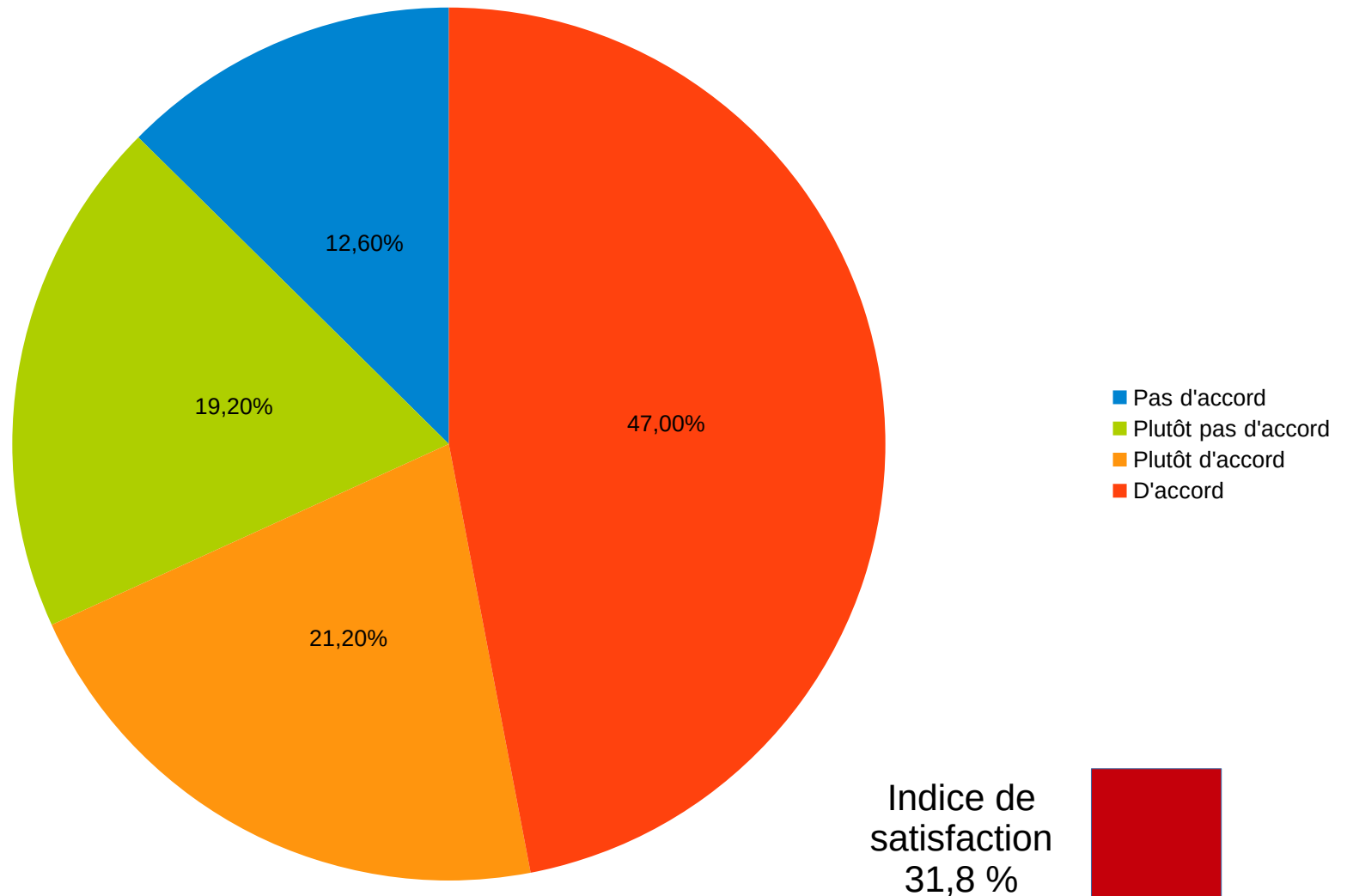
III – Au-delà du TGI : les réformes en cours

- J'ai le sentiment que les réformes en cours amélioreront le service rendu aux usagers



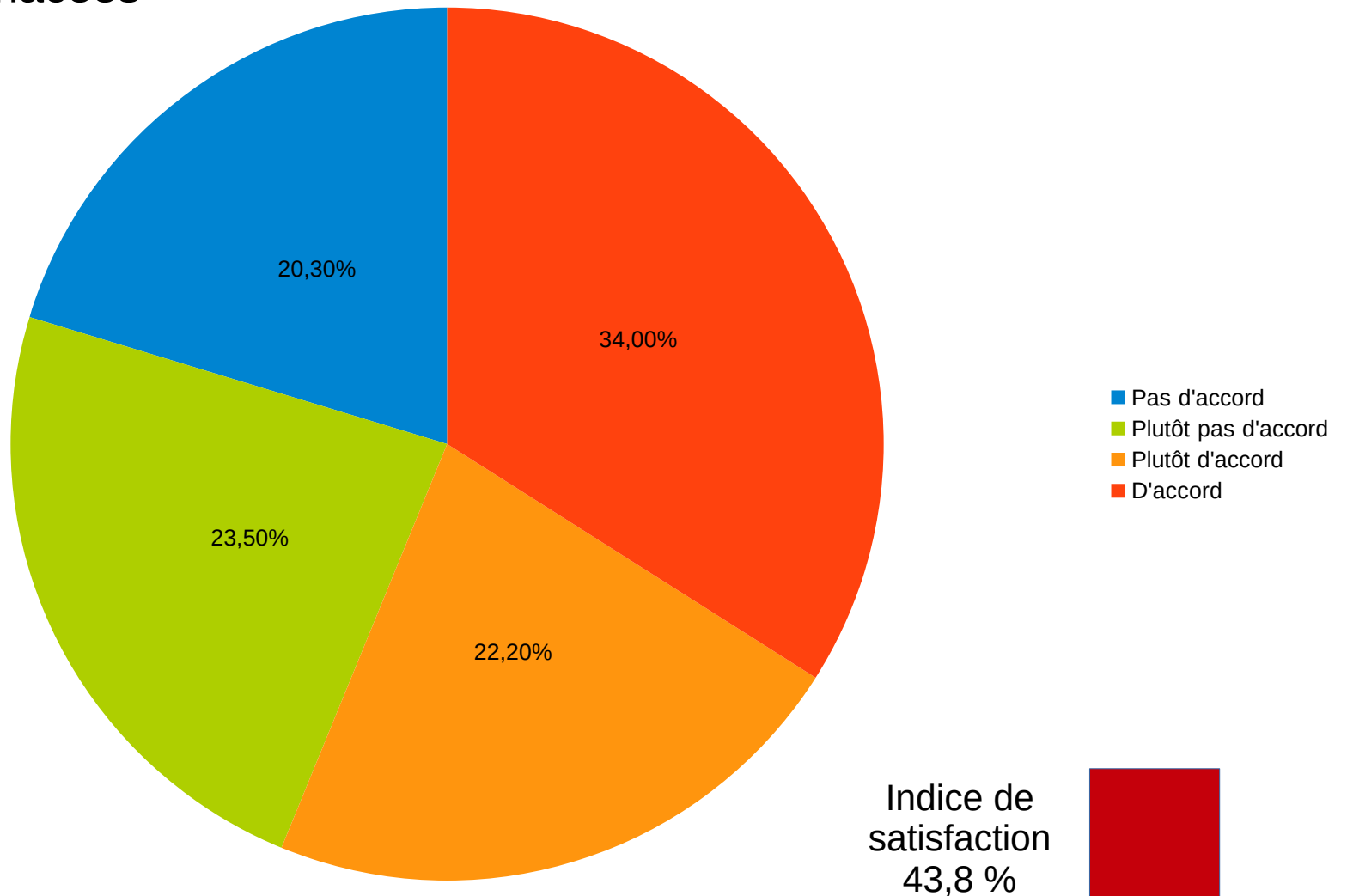
III – Au-delà du TGI : les réformes en cours

- Je suis inquiet.e pour mon avenir de fonctionnaire / magistrat



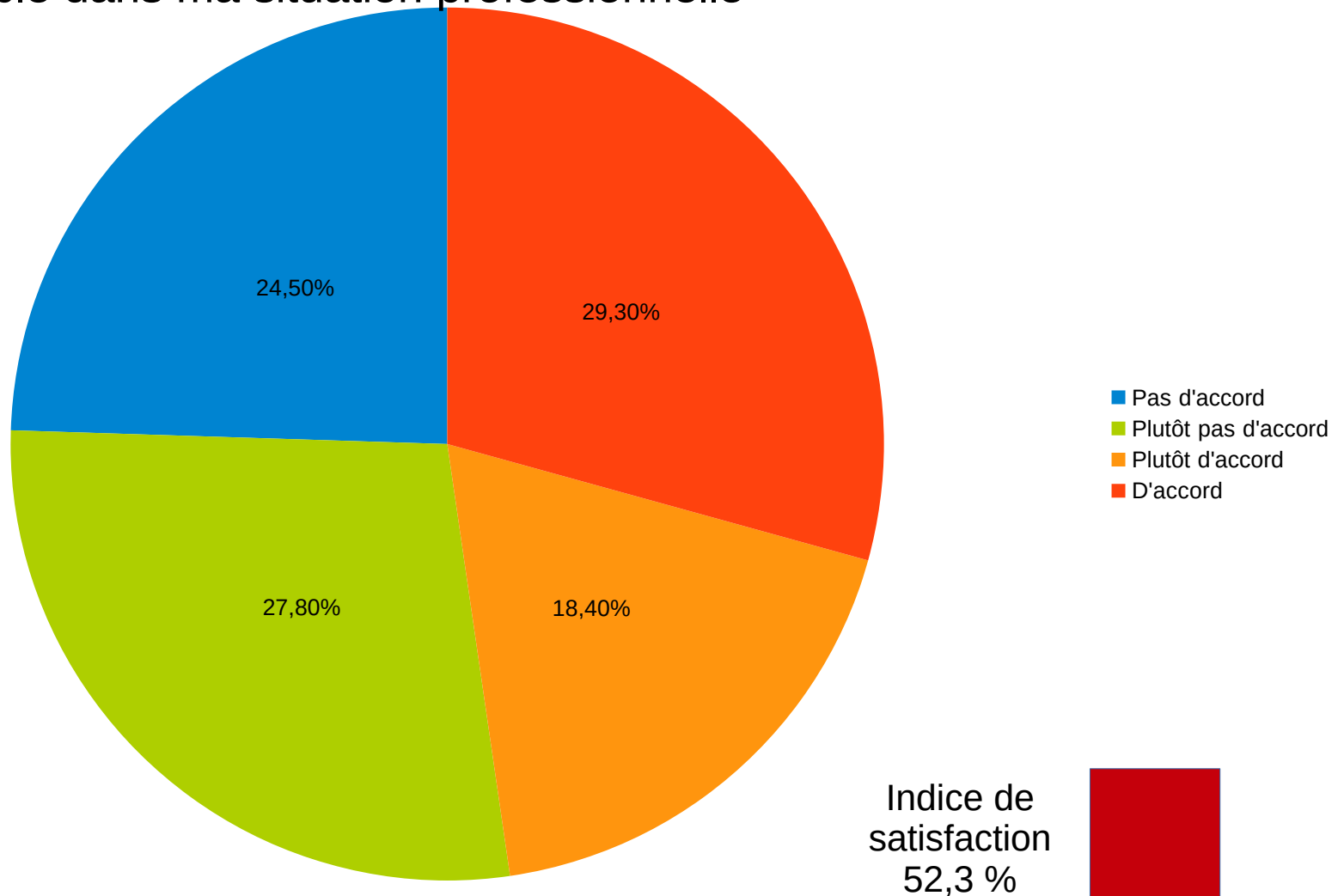
III – Au-delà du TGI : les réformes en cours

- J'ai le sentiment que la sécurité de mon emploi / de mes conditions d'emploi sont menacées



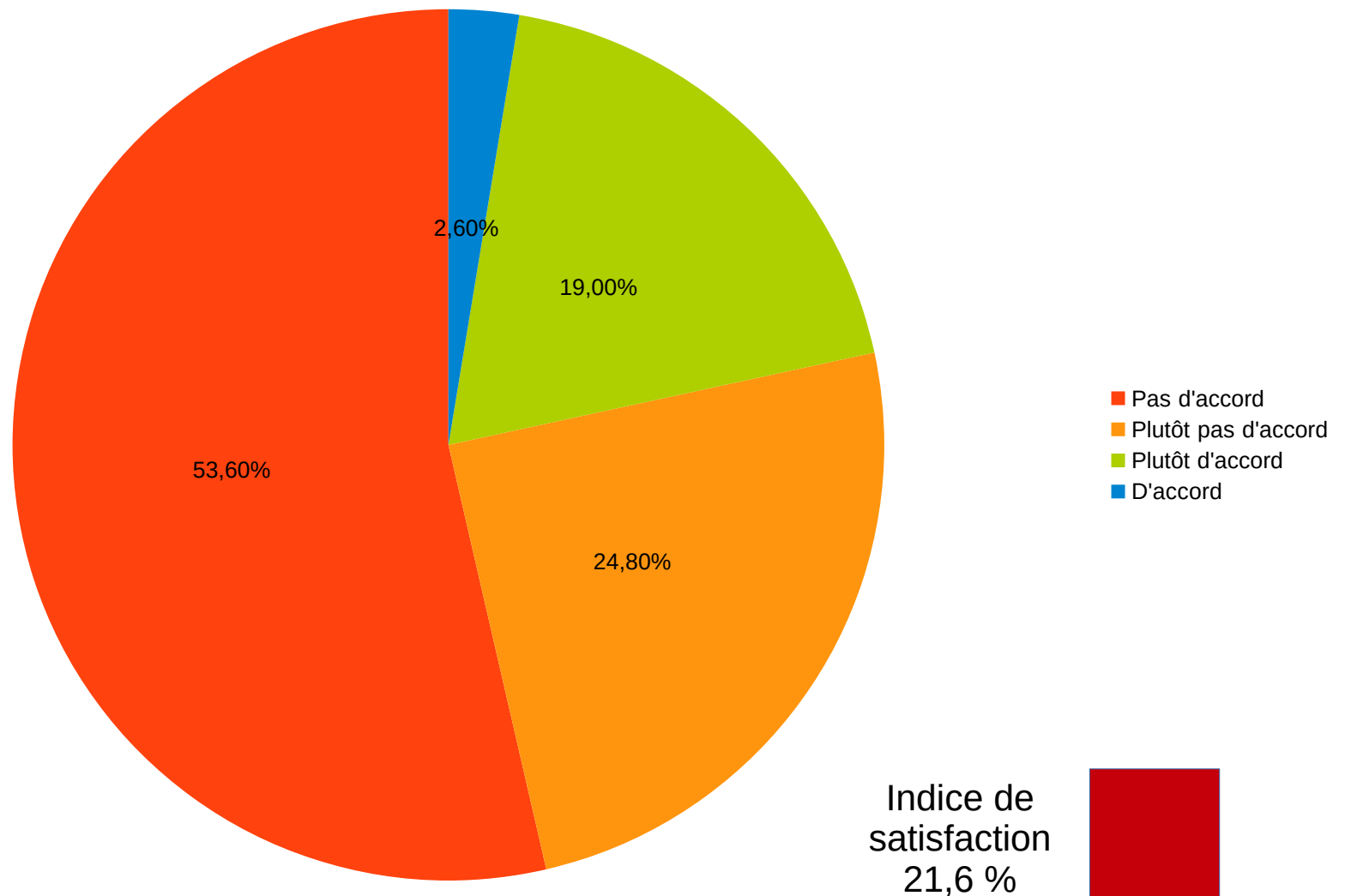
III – Au-delà du TGI : les réformes en cours

- Je suis en train de vivre une période où je m'attends à un changement indésirable dans ma situation professionnelle



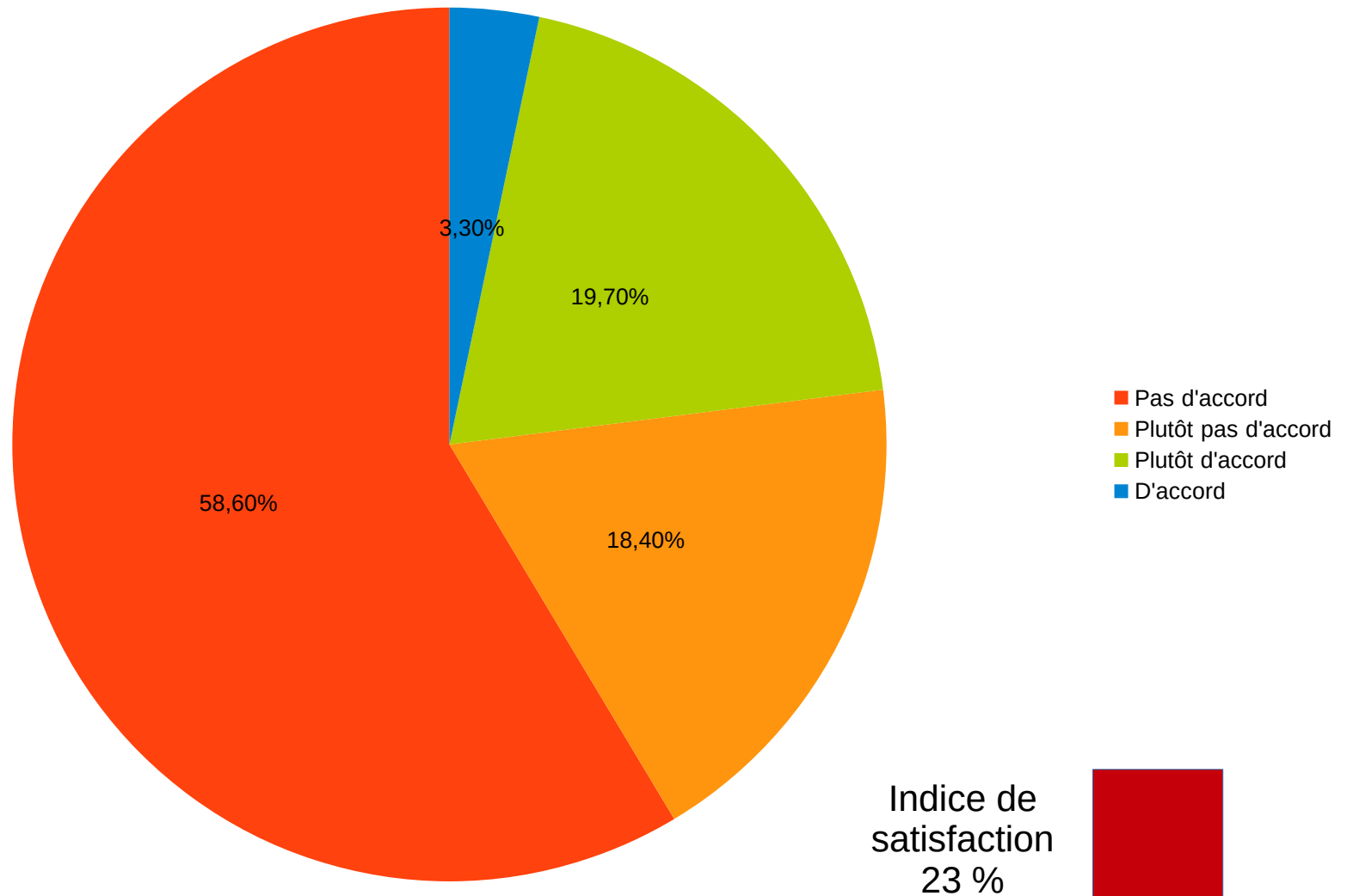
III – Au-delà du TGI : les réformes en cours

- Je suis satisfait.e de mes conditions de rémunérations



III – Au-delà du TGI : les réformes en cours

- Mes perspectives de promotions sont satisfaisantes



III – Au-delà du TGI : les réformes en cours

Commentaires

Globalement 2 points noirs plombent le moral des agents, à la fois en tant que personnel « justice » que comme fonctionnaire ou agent public.

Les réformes en cours dans la justice comme dans la fonction publique inquiètent beaucoup : ainsi **plus de 90 % des participants à l'enquête considèrent que les réformes en cours ou annoncées ne répondent pas à leurs attentes et difficultés actuelles !**

Les personnes interrogées craignent la dégradation de leurs conditions de travail concomitamment à celle du service public de la justice. Elles évoquent aussi la perte de sens de leur métier. D'ailleurs plusieurs commentaires dont état d'un forte démotivation, les conditions de rémunération, d'avancement, d'évolution professionnelle ne faisant qu'aggraver cet état d'esprit.

Un bâtiment tout neuf, signé d'un grand architecte, des milliards d'argent public dépensés... Tout est donc parfait ?

Malheureusement non... loin de là même !!

Le bilan de cette enquête est particulièrement négatif comme le montre la surreprésentation des questions pour lesquelles le taux de satisfaction est inférieur, voir largement inférieur, à 60 % ! Ce niveau d'insatisfaction, de mécontentement même, est particulièrement inquiétant en terme de risques psychosociaux et si l'administration prétend s'en soucier, elle doit et doit (ré)agir :

Plusieurs pistes sont à explorer en priorité :

- modifier, aménager ce qui peut l'être au niveau des locaux (priorité par exemple sur les questions d'éclairage, de température et de circulation dans le bâtiment) ;
- prendre en compte, mais véritablement, les contraintes immuables du bâtiment ainsi que les difficultés des agents dans leur travail quotidien par des actions concrètes et non des déclarations d'intention ou des gesticulations de pure communication.
- transformer profondément les modes de management en incluant la mise en œuvre d'un management bienveillant dans les objectifs des encadrants. Former réellement ces derniers à prévenir les risques organisationnelles et les violences au travail.

Il est intéressant, enfin, de noter que plusieurs commentateurs appellent à un sursaut des OS, jugées trop absentes peu combatives au sein du tribunal de Paris...

Dont acte.