

Procès-Verbal de la réunion SSCT du Comité Social et Économique de l'ONAP du 08.11.2024

Questions SSCT :

1-Risques psychosociaux : augmentation des tensions et conflits, des signalements et des souffrances psychologiques au travail nécessitant un plan d'urgence.

Dans ce contexte, l'employeur demande l'avis du CSE sur :

- ° les mesures générales qu'il va mettre en place et son évaluation de la situation
- ° le processus choisi avec le psychologue du travail et le médecin du travail pour traiter les cas particuliers recensés

2-demande des représentants du personnel d'organiser un exercice d'évacuation.

3-question des représentants du personnel : quelle est la jauge réglementaire de la salle de répétition ?

4-présentation du résultat du questionnaire 2023-2024 sur les TMS et troubles auditifs, analyse et solutions envisagées

5-demande de sécurisation des estrades de l'harmonie

6-demande de sécurisation de l'escalier central

7-bureau régie : sécurisation ou démontage de la mezzanine

8-réparation de l'éclairage de la salle de répétition

en présence de :

Alexis Labat : Directeur Général

Sophie Platret : responsable de production et de diffusion

Jean-Philippe Matz : psychologue du travail

Docteur Roume : médecin du travail

Marc-Antoine Degrenier : régisseur général

Délégués du personnel : Pauline Dangleterre, Marie-Anne Morgant, Romain Rougé, Frédéric Béthune, Fabrice Durand (délégué syndical), David Gobbe, Camille Girard, Mathilde Dannièr (suppléants)

1-Risques psychosociaux : augmentation des tensions et conflits, des signalements et des souffrances psychologiques au travail nécessitant un plan d'urgence.

Dans ce contexte, l'employeur demandera l'avis du CSE sur :

- ° les mesures générales qu'il va mettre en place et son évaluation de la situation
- ° le processus choisi avec le psychologue du travail et le médecin du travail pour traiter les cas particuliers recensés

-Évaluation de la situation et mesures générales :

Rappel du contexte : une étude des risques psychosociaux au travail avait été menée en 2022 par J.Ph Matz, psychologue du travail, suite au constat d'une dégradation des relations entre salariés, d'une augmentation des conflits et des signalements, et d'une augmentation des situations de souffrance et de mal être au travail.

Le rapport du psychologue du travail a été rendu le 24 novembre 2022. Il présentait une analyse des relations au travail après auditions individuelles de tous les salariés volontaires et concluait par des préconisations et actions à mettre en place.

A.Labat : « Suite à cette étude, nous avons travaillé à la mise en place progressive des recommandations suivantes :

-élaboration des fiches de postes

-mise en place de réunions de pupitre

J.Ph Matz : « Dans cette entreprise, il y a une multiplication des tensions et des cas de conflits non-résolus, souvent anciens. Pour que cette multiplication des conflits ne dégénère pas en "embrasement" général, il est urgent de mettre en place des mesures concrètes, les actes étant toujours préférables aux paroles.»

P. Dangleterre : « D'une manière générale, ne pensez-vous pas qu'il serait utile pour les salariés comme pour l'employeur de redéfinir ce qu'est un comportement normal au travail, avec éventuellement une grille de sanctions en cas de débordement? »

J.Ph Matz : « Comme dans toute entreprise, il existe déjà un cadre naturel du «savoir être». Ce cadre, qui repose sur du bon sens, est un cadre de bonne conduite connu de tous, qui doit être respecté car il y a des attitudes et des comportements qui sont acceptables et d'autres qui ne le sont pas.

Je pense que vous devriez mettre en place quelque-chose qui soit engageant collectivement comme par exemple un document définissant la notion de "savoir être" au travail et précisant ce qu'est un comportement non-acceptable. Mais les définitions de comportement non-acceptable et des mesures disciplinaires graduées peuvent déjà figurer dans votre règlement intérieur.

Lorsqu'il y a des débordements ou des comportements non-acceptables, il doit y avoir une réponse disciplinaire. C'est le protocole de régulation qui doit être appliqué. Cela ne relève plus de la médecine du travail mais du cadre disciplinaire en entreprise.»

Protocole de régulation :

Qui applique la régulation ?

J.Ph Matz : « Dans toute entreprise, cette régulation est d'abord réalisée par le régulateur d'équipe qui sera chez vous le chef de pupitre, le chef d'orchestre, le responsable du service ou le régisseur général.

Mais également par chaque salarié ; en effet, le code du travail rappelle que chaque salarié doit alerter sa hiérarchie ou le service compétent lorsqu'il est témoin direct ou indirect d'un comportement anormal. Tout salarié est -dans la limite de ses compétences- responsable de la sécurité et de la santé physique et mentale de ses collègues. Les élus du personnel ont également ce rôle de régulateur. Mais les salariés et les délégués du personnel n'ont pas de pouvoir disciplinaire. Ils doivent, lorsqu'ils sont témoins d'un comportement anormal, jouer leur rôle de conseiller et effectuer un signalement.»

A.Labat : « Lorsqu'il y a un problème de comportement ou un conflit à un moment T, le rôle de régulateur est tenu par le régisseur général. Celui-ci intervient en rencontrant les salariés concernés et -si besoin- en informe la Direction.

Mais sur des situations conflictuelles anciennes, la régulation et surtout la définition des niveaux de responsabilité est beaucoup plus complexe.

Nécessité d'objectiver :

J'ai besoin, dans toutes les situations conflictuelles, de recueillir tous les éléments, tous les témoignages contradictoires et toutes les versions qui vont me permettre d'objectiver avant de prendre les mesures que je jugerai nécessaires. »

Journal des faits :

J.Ph Matz : « En cas de conflit interpersonnel, il est recommandé, pour documenter le dossier ou une enquête éventuelle, de tenir un "journal des faits" (quoi, quand, qui + témoins) en évitant les interprétations et les points de vue subjectifs = se limiter aux faits. Plus le journal des faits -tenu par le salarié victime- est alimenté et précis, plus le manager ou directeur aura de facilité à régler le problème. Les délégués du personnel peuvent conseiller en ce sens les salariés concernés.»

Autorité, discipline et responsabilité :

A.Labat : « Même si je suis, comme le Président de l'Orchestre, responsable de la sécurité et de la santé des salariés, ma mission n'est pas de "faire la police" tout le temps. Ma mission est de porter le projet de l'orchestre, d'être au contact de ses partenaires publics et institutionnels, de porter un projet artistique et organisationnel global, tout en garantissant un équilibre budgétaire. Je m'appuie pour cela sur toutes nos équipes et collaborateurs et ne peux pas consacrer mon temps à gérer les conflits, les comportements inadaptés et les dossiers disciplinaires. »

Formations managériales :

J.Ph Matz : « Les formations managériales ne sont pas une solutions clé en main mais sont utiles car vous pouvez construire avec l'organisme de formation le contenu et les acquisitions de compétences souhaitées comme "le savoir être", "les techniques de communication", "savoir manager un groupe de travail"...»

Les entretiens professionnels :

A.Labat : « Les entretiens professionnels pourraient permettre -comme espace de dialogue- d'avancer avec chaque salarié sur le sujet des risques psychosociaux. Mais la définition de l'encadrement managérial -via les fiches de postes à venir- n'étant pas aboutie, ces entretiens ne peuvent pas être réalisés par les chefs de pupitres. D'autre part, l'équipe administrative et technique étant extrêmement réduite, je ne vois pas comment planifier ces entretiens, étant personnellement très pris par une multitude de dossiers prioritaires »

Action de sensibilisation au harcèlement moral :

J.Ph Matz : « Je pense que l'analyse des RPS et la multiplication des situations conflictuelles démontrent que beaucoup de salariés n'ont pas cerné ce qu'est le harcèlement moral. Une journée obligatoire de sensibilisation est nécessaire. »

Charte de bonne conduite en entreprise :

J.Ph Matz : « Réfléchir ensemble à la rédaction d'une charte de bonne conduite peut être un élément de cohésion. Mais rien ne peut garantir le respect et donc la réussite de cette initiative. »

Fiches de postes :

A.Labat : « Dès que ces fiches seront validées, nous organiserons une réunion de présentation générale pour expliquer le sens de cette démarche. Des réunions partielles par catégorie de poste seront ensuite programmées. Puis chaque fiche sera ensuite signée par chaque salarié et annexée à son contrat. »

J.Ph Matz : « Les fiches de postes résument "le travail prescrit", c'est à dire les missions du salarié. Elles peuvent contenir un rappel du savoir être en entreprise, des attendus en terme de posture professionnelle et une description du rattachement hiérarchique...»

A.Labat : « Je vais soumettre à J.Ph Matz les fiches de postes déjà finalisées afin d'avoir son retour. Nous avancerons sur les fiches des vents d'ici la prochaine réunion du CSE. Nous validerons ensuite toutes les fiches et les présenterons aux salariés dans le courant de la saison. »

Camille Girard : « Une demande a été formulée par les salariés de l'administration et de la technique de faire une réunion avec vous pour bien préciser les missions de chacun et leur articulation. »

Le CSE retient, parmi les mesures générales qui seront très prochainement mises en place, la finalisation des fiches de postes et la mise en place d'une action de sensibilisation au harcèlement moral. Le temps de la réalisation de ces deux mesures devra être le plus court possible.

-Processus choisi avec le psychologue du travail et le médecin du travail pour traiter les cas particuliers recensés

A.Labat : « L'idée initiale -proposée par la médiatrice- de réaliser un recueil des perceptions ne m'apparaissant pas pertinente, j'ai demandé à J.Ph Matz de nous présenter un autre protocole ».

J.Ph Matz : « Après avoir fait l'historique de ce qui s'est passé et de toutes les actions qui ont été mises en place, notre conclusion est que ces tensions génèrent des dysfonctionnements, des situations de mal être, voire de souffrance. Une médiation n'est utile que si toutes les personnes concernées y participent volontairement avec un positionnement où chacun accepte d'imaginer que ce n'est pas forcément l'autre qui est à 100% responsable de la situation. Sans cette volonté, un travail de médiation est impossible.

Méthode proposée aujourd'hui : première étape au plus tard en janvier 2025

- Un courrier explicatif de la démarche sera adressé par l'Orchestre +AIST (médecin et psychologue du travail) à chacun des trois salariés concernés. Après accord du salarié pour s'engager dans cette démarche, un courrier de convocation officiel au premier entretien lui sera envoyé. En cas de désaccord, il sera demandé au salarié d'expliquer par écrit sa motivation.
- puis un entretien individuel préliminaire afin d'expliquer à chaque salarié le sens de cette démarche ; le salarié + psychologue et médecin du travail.
- puis une ou plusieurs réunions tripartites entre salarié 1, salarié 2 et le psychologue du travail, et entre salarié 1, salarié 3 et le psychologue du travail.

Objectif de cette méthode :

- Définir ensemble lors de cet échange/confrontation un mode de fonctionnement qui convienne à tout le monde.
- Rédiger ensuite "la conduite à tenir" car il est important que cette démarche aboutisse à une sorte de contrat moral par lequel les salariés vont s'engager à respecter une liste de points. »

A.Labat : « Ce contrat moral liera chacun et chacune sur le sujet de leur relation de travail et de leur relation interpersonnelle au sein du collectif Orchestre. »

J.Ph Matz : « À la suite de cela, chacun devra assumer ses responsabilités. Un bilan sur l'évolution de la relation sera réalisé 6 mois à un an plus tard. Il s'agit aussi, pour chaque salarié concerné, d'adopter une posture professionnelle comme tout salarié qui est lié à son entreprise par un contrat de travail avec des droits et des devoirs. Par exemple, dans votre entreprise, les salariés sont obligés de travailler ensemble car l'interaction est au cœur de vos métiers.»

A.Labat : « Si l'un des trois salariés concernés refuse ce protocole, je lui enverrai une convocation obligatoire à la médecine du travail pour échanger avec le docteur Roume sur son éventuel mal être au travail.»

Docteur Roume : « Dans le cadre d'un conflit entre deux personnes lors d'un rendez-vous pris par l'employeur, je vais écouter le salarié et étudier éventuellement ce qu'on pourrait mettre en place sur son poste de travail. Il s'agira seulement d'ouvrir un espace de dialogue, mais cela ne résoudra pas le conflit. »

Avis du CSE : le CSE émet un avis favorable à la mise en place de cette procédure mais s'interroge sur l'acceptation des trois salariés à s'engager dans ce processus.

F. Durand : « Les échanges qu'il y a eu depuis de nombreuses années montrent que le problème ne se limite pas à trois personnes mais que beaucoup plus de personnes sont ou ont été impactées. Il est important que des mesures de protections individuelles soient mises en place, par exemple en posant des barrières au bon moment et avec la bonne méthode. Les délégués du personnel ont recueilli et transmis de nombreux témoignages de souffrance et nous nous trouvons démunis car nous ne voyons pas comment aller plus loin dans notre mission.»

Les délégués du personnel profitent de cette réunion pour alerter M. Labat sur la situation particulière d'un salarié -actuellement en arrêt de travail- qui a tenu avec certains de ses collègues des propos inquiétants, parfois incohérents et/ou agressifs et a posté sur internet des messages complotistes et radicaux où l'Orchestre était cité.

A. Labat : «Je vais le recevoir et échanger avec lui dès qu'il reviendra à l'Orchestre. »

Docteur Roume : «Vous pourriez lui dire qu'il peut, pendant son arrêt de travail, prendre rendez-vous avec moi. »

2-demande des représentants du personnel d'organiser un exercice d'évacuation.

M.A Degrenier : "Le responsable de la sécurité de l'Opéra m'a informé qu'un exercice d'évacuation est prévu début 2025 avec la présence du personnel de l'Orchestre."

3-question des représentants du personnel : quelle est la jauge réglementaire de la salle de répétition?

A.Labat : "Nous ne sommes pas dans un ERP (Établissement Recevant du Public). Par conséquent, en se référant au code du travail, la jauge serait de 100 personnes car il y a deux unités de dégagement (deux portes). À préciser avec les services du Grand Avignon."

4-présentation du résultat du questionnaire 2023-2024 sur les TMS et troubles auditifs.

Communication du tableau des résultats. Par manque de temps, le tableau sera commenté lors de la prochaine réunion du CSE.

5-demande de sécurisation des estrades de l'harmonie

A.Degrenier : "Le système amovible choisi récemment par l'Opéra ne convenant pas, l'ancien système (tasseaux vissés) sera rétabli dès le prochain concert à l'Opéra."

6-demande de sécurisation de l'escalier central

7-bureau régie : sécurisation ou démontage de la mezzanine

8-réparation de l'éclairage de la salle de répétition

réponses aux questions 6, 7 et 8 :

Suite à la visite SSCT effectuée par les délégués du personnel, une demande d'aménagement de l'escalier central est formulée; L'espace au bas de l'escalier entre les dernières marches et le mur pourrait être sécurisé par l'ajout d'une rembarde ou d'un garde-corps afin d'éviter les risques de chute.

M.A Degrenier : "J'en ai fait part à Didier Alambot -responsable du bâtiment- et attends une réponse. J'ai repris cette semaine toutes les questions liées au bâtiment que j'avais confiées à Julien Ollier.

Suite à l'intervention de l'inspectrice du travail, l'escalier qui menait à la mezzanine (espace de stockage) dans le local régie a été supprimé. Des préconisations spécifiques seront rédigées et ajoutées au DUERP pour le personnel qui doit (très rarement) accéder à la mezzanine."

Concernant l'éclairage, je vais recevoir mardi le devis de l'entreprise FOX SLV pour renouveler l'éclairage de la salle de répétition. Tous les projecteurs qui doivent éclairer les zones pour lesquelles l'éclairage général est insuffisant sont H.S."

Questions diverses :

Validation du compte-rendu de la réunion du 03 octobre 2024 :

Après approbation des corrections , le compte-rendu de la réunion du CSE du 03 octobre 2024 est validé.

Fin de réunion
Pour le CSE

Frédéric Béthune