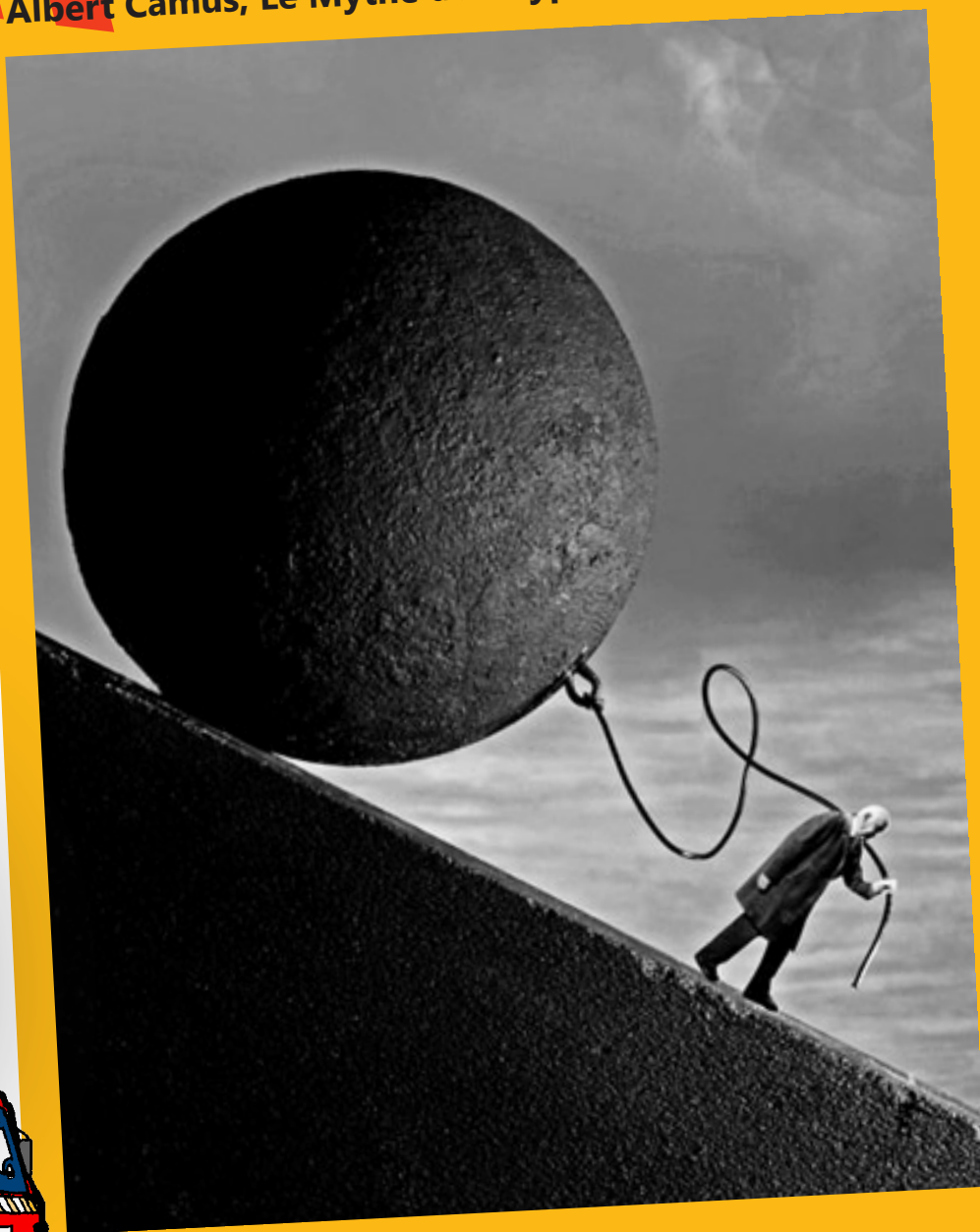




***L'absurde naît de cette confrontation  
entre l'appel humain et le silence  
déraisonnable du monde.»***

Albert Camus, Le Mythe de Sisyphe

**Collectif  
CGT des  
agents  
des SDIS**





# REMERCIEMENTS

***Les Services Départementaux, Opérateurs  
et Chefs de salle, Chef de groupement  
ou de Centre :***

*Charente-Maritime  
Lot-et-Garonne  
Nord  
Ille-et-Vilaine  
Maine-et-Loire  
Gironde  
Haute-Garonne  
Rhône  
Isère  
Loire  
Haut-Rhin*

***Les Syndicats CGT des SDIS de France,  
secrétaires généraux, ses membres du bureau :***

*CGT SDIS 12  
CGT SDIS 13  
CGT SDIS 17  
CGT SDIS 22  
CGT SDIS 30  
CGT SDIS 31  
CGT SDIS 33  
CGT SDIS 35  
CGT SDIS 36  
CGT SDIS 38  
CGT SDIS 42  
CGT SDIS 47  
CGT SDIS 49  
CGT SDIS 54  
CGT SDIS 63  
CGT SDIS 68  
CGT SDIS 77  
CGT SDIS 84*

***La Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion  
de Crise.***

Nous ne remercierons pas les SDIS 40 et 57 en raison de leur refus de visite des CTA de leur département.

# Sommaire

## I. PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE DE RECUEIL DE DONNÉES ET ÉTAT DES LIEUX

- A. Présentation de la démarche :
  - Envoi de questionnaires
  - Visite de CTA CODIS dans des départements où la CGT est implantée.
- B. Etat des lieux.

## II. PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

### A. Résultat des visites des CTA CODIS

- 1. Entretien avec l'encadrement
  - 1-1 Organisation du temps de travail
  - 1-2 Prise d'appel/Régulation radio
  - 1-3 Temps de pause
  - 1-4 Conditions matérielles
  - 1-5 Sport
  - 1-6 Vision et propositions de l'encadrement
- 2. Entretien avec les opérateurs
  - 2-1 Organisation du temps de travail
  - 2-2 Prise d'appel/Régulation radio
  - 2-3 Temps de pause
  - 2-4 Conditions matérielles
  - 2-5 Sport
  - 2-6 Vision et propositions des personnels
- 3. Constat de la CGT
  - 3-1 Organisation du temps de travail
  - 3-2 Prise d'appel/Régulation radio
  - 3-3 Temps de pause
  - 3-4 Conditions matérielles
  - 3-5 Sport
  - 3-6 Visions communes cadres/personnels

### B. Analyse des résultats

- 1. Analyse des questionnaires aux agents
- 2. Analyse des enquêtes de données administratives
- 3. Visite des CTA
  - 3-1 Personnels et cadres
  - 3-2 Locaux

## III. DESCRIPTION DES PROBLÉMATIQUES ET PRÉSENTATION DES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS

### A. Description des problématiques

### B. Propositions d'améliorations

- 1. Cadre général
  - 1-1 Organisation du temps de travail
  - 1-2 Prise d'appel/réécoute
    - Prise d'appel
    - Réécoute
    - Conditions de pause/retrait
    - Conditions matérielles
    - NBI/primes statutaires
    - Sport
    - Hiérarchie
- 2. Harmonisation du temps de travail
  - 2-1 Garde 12H
  - 2-2 Garde 24H
- 3. SPP/PATS quel avenir ?
  - 3-1 Convergences SPP/PATS
  - 3-2 Divergences SPP/PATS
  - 3-3 PATS
  - 3-4 SPP
- 4. Formation
  - 4-1 Emploi d'opérateur
  - 4-2 Emploi de chef de salle
  - 4-3 Module spécifique PATS

### ANNEXES

### TEXTES

### BIBLIOGRAPHIE



# Introduction

Le Collectif CGT<sup>1</sup> des agents des SDIS<sup>2</sup>, au regard des différentes remontées d'informations des agents des CTA<sup>3</sup>, a souhaité entamer, dès Juillet 2011, une enquête nationale afin de faire le point sur la situation de ces personnels et d'apporter des réponses et des propositions aux différentes problématiques.

Ce dossier est l'expression de ces deux années de travail et se veut le plus impartial et exhaustif possible.

Il représente les visites de 11 départements dont l'échantillonnage a été déterminé en fonction de leur appartenance aux différentes catégories de SDIS et du type d'effectifs (SPP<sup>4</sup>, PATS<sup>5</sup>) et les réponses de 305 personnes (SPP, PATS) aux questionnaires.

Selon l'enquête de la DGSCGC<sup>6</sup> sur 96 départements ayant répondu, 91 SDIS ont un CTA unique. Ils sont composés d'un effectif global de 4475 opérateurs CTA qui se décomposent en 2658 sapeurs-pompiers professionnels (SPP), 873 personnels administratifs techniques et spécialisés (PATS) et 944 sapeurs-pompiers volontaires (SPV). Il est à noter que sur 873 PATS, 569 PATS ont souscrit un engagement SPV.

Nous proposons dans un premier temps de faire l'état des lieux des CTA sur le territoire national (Environnement, conditions de travail, locaux, personnels, etc...) et nous expliquerons la démarche utilisée.

Dans un deuxième temps, une présentation et une analyse des résultats seront effectuées.

Enfin, il conviendra d'élaborer une réelle réflexion concernant la place des CTA dans le parcours professionnel des SPP, avec propositions d'amélioration du poste d'opérateur.

Nous aborderons également les problématiques de droit à la carrière pour les PATS qui travaillent au sein des CTA CODIS.

<sup>1</sup> Confédération Générale du Travail

<sup>2</sup> Service Départemental d'Incendie et de Secours

<sup>3</sup> Centre de Traitement de l'Alerte

<sup>4</sup> Sapeur Pompier Professionnel

<sup>5</sup> Personnel Administratif et Technique

<sup>6</sup> Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion de Crise

## I. Présentation de la démarche de recueil de données, et état des lieux :

### A. Présentation de la démarche :

Celle-ci s'est faite en deux temps :

#### ■ Envoi de questionnaires :

Notre organisation syndicale a envoyé dans 68 SDIS de France et d'outre-mer, un questionnaire (**ANNEXE 1**) à destination de tous les opérateurs et chefs de salle, avec pour point commun l'analyse conjointe de données et ce, afin de mutualiser les demandes et les possibilités de réponses.

Ensuite, un deuxième questionnaire (**ANNEXE 2**) de données administratives afin de comparer les bases opérationnelles, d'effectif et les conditions de travail.

#### ■ Visite de CTA CODIS dans les départements où la CGT est implantée :

Les visites dans les CTA CODIS Nationaux se sont déroulées selon une organisation prédéfinie :

##### • Matin :

- Visite du CTA, du CODIS afin d'étudier l'environnement de travail, les conditions de poste, l'ergonomie et le cadre général (sonorité, luminosité, etc..) en (**ANNEXE 3**)
- Explication sur les méthodes de travail, la différenciation des tâches et des postes
- Fonctionnement dans le CTA et

le CODIS et répartition des missions.

- Entretien avec le supérieur direct, chef de groupement ou chef de centre CTA, avec une présentation des modes organisationnels, le constat de l'existant enfin, leur vision et leurs propositions d'amélioration.

##### • Après-midi :

- Débat avec les agents du CTA avec comme thème directeur : **« Que feriez-vous pour améliorer le poste que vous occupez aujourd'hui ? »**

### B. Etat des lieux :

Le retour de 305 questionnaires de 17 départements nous a permis une analyse quantitative.

Nous avons visités douze CTA CODIS de différentes catégories.

La démarche CGT a pour seul objectif l'amélioration des conditions de travail et du bien être. Notre travail a été restreint voir compromis dans certains SDIS qui ont refusé notre visite (SDIS 57 et 40 - ANNEXE 4), et ce au détriment même des agents fortement demandeurs d'une reconnaissance de leur spécificité et de la valorisation de leur emploi. Ceci nous a contraints à annuler plus de cinq visites.



## II. Présentation et analyse des résultats

### A. Résultat des visites des CTA CODIS

Le bilan de ces visites se décline selon deux axes :

#### 1. Entretien avec l'encadrement

##### 1.1 Organisation du temps de travail :

La plupart des cadres que nous avons rencontrés limitent leur axe de travail en raison d'un manque de personnel. Pour autant, ils s'attachent à en faire le premier élément opérationnel du département.

L'accès à la formation est fortement contraint voire supprimé pour cette même raison.

Le fonctionnement est souvent pénalisé par un turn-over incessant.

Les plannings sont clairement établis et s'organisent le plus souvent comme suit :

- Passage des consignes
- Sport par roulement d'effectif
- Pause
- Formation continue
- Travail dans les différents services
- Après 19h : organisation en semi autonomie

A aucun moment le temps effectivement passé en poste n'est spécifié.

Le temps de travail en 12 heures est le plus représentatif selon une répartition de 2/3 en 12 heures et 1/3 en 24 heures (données DGSCGC).

##### 1-2 Prise d'appel/régulation radio

Perfectionner significativement le délai de réponse et garantir une qualité optimum de prise d'appel. Le temps de traitement de l'alerte étant chiffré dans plusieurs CTA CODIS il est organisé une réécoute systématique des appels jugés « trop longs ».

Les axes prioritaires par les cadres rencontrés sont :

- Réduire voire stopper les « appels en attente »,
- Améliorer le temps de traitement des appels,
- Garantir un service public de qualité,
- Respecter des procédures opérationnelles.



### 1-3 Temps de pause :

Les effectifs restreints ne permettent pas toujours de respecter les temps de pauses théoriques prévus dans les plannings.

Des lieux de pause avec des aménagements sont dans l'ensemble organisés.

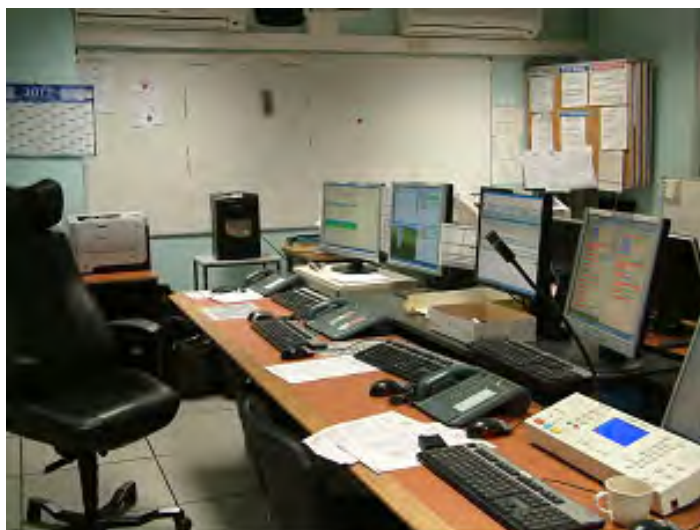
### 1-4 Conditions matérielles :

Globalement, les conditions matérielles sont satisfaisantes même si certains font le constat d'installations vieillissantes.



CTA 35

7



CTA 59



CTA 47



### 1-5 Sport :

Les séances de sport sont assurées dans la majorité des cas. La plupart des SDIS ont aménagé des locaux pour la pratique sportive des personnels. Certains cadres ne nous précisent pas comment se déroulent les séances de sport.

8



CTA 59

### 1-6 Vision et propositions de l'encadrement :

Le premier postulat est sans conteste un souhait d'augmentation des effectifs afin de garantir :

- L'accès à la formation pour tous
- D'assurer des gardes régulières en CIS aux SPP et garantir ainsi leur maintien en activité opérationnelle
- De valoriser le poste afin d'enrichir l'effectif par des demandes de mobilité interne.

Pour de nombreux cadres il est essentiel de différencier l'erreur de la faute.

Dans les SDIS où l'effectif comporte des PATS, les cadres souhaitent que l'ancienneté et l'expérience des PATS soient valorisées par exemple en leur permettant d'accéder à l'emploi de chef de salle de régulation téléphonique (CTA).

Ces derniers sont souvent référents sur la formation des opérateurs.

Tous les avis convergent sur un déficit d'image et un manque de valorisation des postes en CTA.

Les CTA doivent être en capacité d'offrir des perspectives de carrière ainsi qu'une plus-value professionnelle.

Il est ainsi nécessaire qu'il y ait une lisibilité de parcours.

## 2. Entretien avec les opérateurs

Cette partie représente le bilan des rencontres avec les personnels :

### 2-1 Organisation du temps de travail :

L'organisation du temps de travail n'appelle pas de remarque particulière, à l'exception de :

- la possibilité durant la journée de pouvoir « décompresser » et sortir du cadre pour « s'aérer l'esprit » est une des demandes récurrentes des opérateurs.



■ PATS ou SPP sont demandeurs d'un accès à la formation, spécialisée ou non dans le cadre de l'enrichissement professionnel.

## 2-2 Prise d'appel/Régulation radio :

Les agents se plaignent de surveillance systématique (souvent à leur insu) par l'encadrement. Ils veulent tout simplement faire stopper les réécoutes, si elles ne sont pas à l'initiative des opérateurs dans le cadre pédagogique.

## 2-3 Temps de pause :

Pour l'ensemble des agents les temps de pause doivent être améliorés significativement dans leur organisation afin de leur permettre de sortir du cadre de travail.

Pour les agents, le retrait sur les périodes nocturnes en parallèle des moments de décroissance opérationnelle permettrait une réponse au plus juste aux prises d'appels grâce à un personnel performant et disponible.

## 2-4 Conditions matérielles :

La majorité des salles opérationnelles ne favorise pas un cadre de travail (salle trop sombre, trop bruyante, etc...).

## 2-5 Sport :

A la demande générale, l'octroi d'un créneau de sport pour tous (SPP et

PATS) est plébiscité afin de garantir :

- Le maintien au niveau des conditions physiques
- L'extériorisation du stress accumulé qui permet également d'être plus efficace en poste.

## 2-6 Vision et propositions des personnels :

- Nécessité de la valorisation du poste avec la prise en compte du passage au CTA dans l'avancement de grade et dans la carrière.
- Reconnaissance des opérateurs PATS.
- L'accès à la formation pour l'ensemble des agents devrait être garanti.
- Le vécu et l'expérience professionnelle devraient être mis en avant.
- Besoin de reconnaissance et de soutien de la hiérarchie.
- Assurer des gardes en CIS (Centre d'Incendie et de Secours)

## 3. Constat de la CGT

### 3-1 Organisation du temps de travail :

Le manque de personnel restreint les possibilités de pouvoir libérer les agents afin qu'ils puissent évacuer leur stress.

De grandes disparités entre les SDIS :

- D'une heure de pause repas à 15min en cas de forte sollicitation,
- De 06h00 en poste (sans compta-



biliser le temps de formation, de sport et de travail dans les services) à 10h30, ■ Pas ou peu de pause de programmée selon l'effectif.

L'absence de créneau nocturne de retrait oblige dans de nombreux CTA CODIS les opérateurs à se retirer et s'allonger à même le sol dans la salle de régulation.

**La formation des SPP :** certains cadres souhaitent proposer une formation de maintien des acquis (avec ou sans gardes en CIS) et/ou une formation de spécialisation avec recyclage annuel.

**La formation des PATS :** peu de départements proposent un accès à la formation.

Les gardes en CIS sont accessibles dans de nombreux CTA CODIS avec comme motivation pour les cadres, un maintien des acquis, une valorisation de l'image du CTA CODIS vue par les centres de secours et une transmission enrichissante des procédures opérationnelles. Les SPP sont très demandeurs des gardes en Centre de Secours afin de maintenir une activité « opérationnelle », garder un lien avec le « terrain » et ne pas perdre les réflexes professionnels.

### 3-2 Prise d'appel/régulation radio :

Dans de nombreux départements,

des cadres ou même des agents sont dévolus à la réécoute systématique d'appels d'urgences avec pour objectif d'afficher la « qualité du service ». Il s'avère que trop souvent la finalité est la sanction des agents sans qu'il y ait de nécessité judiciaire avérée envers l'établissement public.

Les logiciels « vieillissants » dans certains CTA CODIS ne garantissent pas une lisibilité ni une rapidité d'exécution des tâches journalières.

Selon les CTA on note une efficacité variable selon les logiciels (numérique avec statuts, ou analogique) avec respect ou non des procédures radio nationale.

### 3-3 Temps de pause :

Les temps de pauses et de retrait des opérateurs s'organisent essentiellement en fonction de l'activité opérationnelle. Elles sont souvent trop courtes pour pouvoir aérer l'esprit des agents et évacuer le stress accumulé. Elles sont également inadaptées dans certains CTA CODIS car les pauses diurnes et nocturnes sont inexistantes.

### 3-4 Conditions matérielles :

Dans certaines salles opérationnelles, nous notons l'absence de luminosité mais également un défaut d'isolation du bruit.

Les postes de travail sont généralement vastes, dotés de deux ou trois

écrans facilitant l'ergonomie et la souplesse d'utilisation dès lors que l'opérateur maîtrise le logiciel de prise d'appel ou de régulation radio.

Le matériel utilisé est disparate selon les collectivités. Du casque sans fil avec un logiciel dernier cri, certains opérateurs disposent encore d'un simple téléphone filaire qui leur impose d'écrire d'une main pour tenir le combiné de l'autre.

### 3-5 Sport :

Dans certains CTA où le centre d'appel est dans un CIS, l'activité sportive se fait en commun, ou en décalé dans la salle du Centre de Secours.

Il existe également des salles de sport spécifiques pour les CTA CODIS.

Concernant les agents, la majorité des SPP pratiquent une activité sportive, encadrée ou non, contrairement aux PATS qui n'en ont pas toujours la possibilité.

### 3-6 Visions communes cadres/personnels :

Tant l'encadrement que les personnels s'accordent sur plusieurs points :

- L'arrêt de recrutement des PATS sur ces postes d'opérateurs,
- La nécessité d'assurer des gardes opérationnelles en Centre de Secours
- La nécessité de donner toute leur place aux opérateurs PATS qui sont en poste par des perspectives de carrière,
- L'attractivité indispensable à donner à ces postes afin de motiver les personnels.

- Valoriser le passage au CTA CODIS

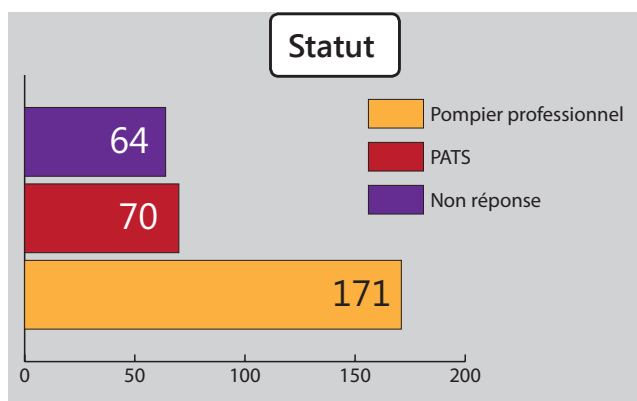
## B. Analyse des résultats

### 1. Analyse des questionnaires aux agents :

Selon les données de l'INSEE, le taux de réponse aux questionnaires doit atteindre en moyenne 15% pour s'avérer exploitable et crédible.

Avec un taux de réponse à 67%, les résultats de notre enquête s'avèrent suffisamment probants pour en tirer les enseignements nécessaires.

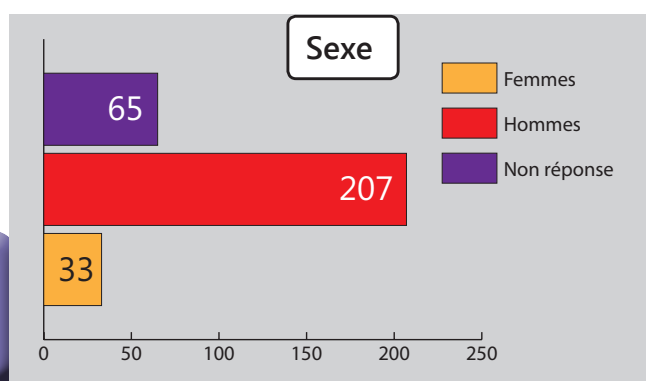
| STATUT                | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-----------------------|------------|--------------|
| Non réponse           | 64         | 21,0 %       |
| PATS                  | 70         | 23,0 %       |
| Pompier professionnel | 171        | 56,1 %       |
| <b>TOTAL OBS.</b>     | <b>305</b> | <b>100 %</b> |



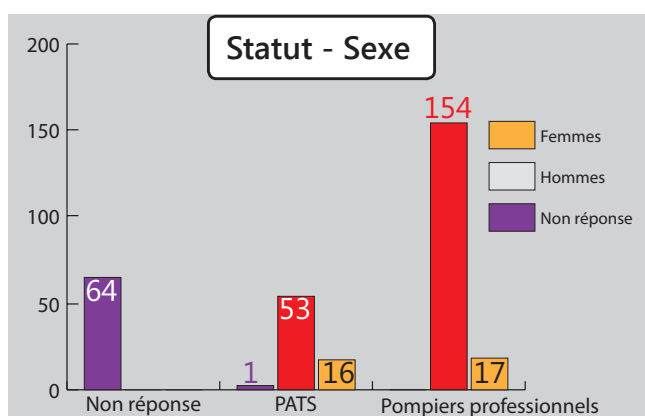
En tenant compte des non réponses, le taux de représentation des différents statuts est similaire aux chiffres globaux soit 30% de PATS pour 70% de SPP.



| SEXE              | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-------------------|------------|--------------|
| Non réponse       | 65         | 21,3 %       |
| Hommes            | 207        | 67,9 %       |
| Femmes            | 33         | 10,8 %       |
| <b>TOTAL OBS.</b> | <b>305</b> | <b>100 %</b> |



| STATUT                | SEXE | Non réponse | Hommes     | Femmes    | TOTAL      |
|-----------------------|------|-------------|------------|-----------|------------|
| Non réponse           |      | 64          | 0          | 0         | 64         |
| PATS                  |      | 1           | 53         | 16        | 70         |
| Pompier professionnel |      | 0           | 154        | 17        | 171        |
| <b>TOTAL</b>          |      | <b>65</b>   | <b>207</b> | <b>33</b> | <b>305</b> |



Les valeurs du tableau sont les nombres de citations de chaque couple de modalités.

Les données recueillies permettent de mettre en exergue une sous représentation féminine sur ces postes.

| Age               | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-------------------|------------|--------------|
| Non réponse       | 74         | 24,3 %       |
| Moins de 22 ans   | 1          | 0,3 %        |
| De 22 à 24 ans    | 3          | 1,0 %        |
| De 24 à 26 ans    | 6          | 2,0 %        |
| De 26 à 28 ans    | 11         | 3,6 %        |
| De 28 à 30 ans    | 9          | 3,0 %        |
| De 30 à 32 ans    | 25         | 8,2 %        |
| 32 ans et plus    | 176        | 57,7 %       |
| <b>TOTAL OBS.</b> | <b>305</b> | <b>100 %</b> |

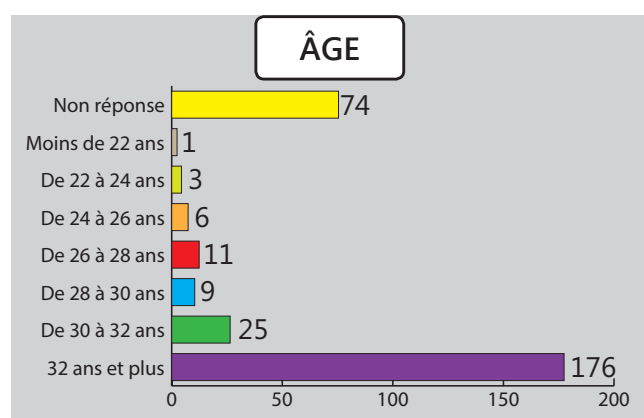
Minimum = 21 - Maximum = 59

Somme = 8 738

Moyenne = 37,83 - Ecart type = 8,47

La question est à réponse ouverte numérique. Les observations sont regroupées en 7 classes d'égale amplitude.

La moyenne et l'écart-type sont calculés sans tenir compte des non-réponses.



Avec une moyenne d'âge de 37,83 ans, la population des CTA reste jeune.

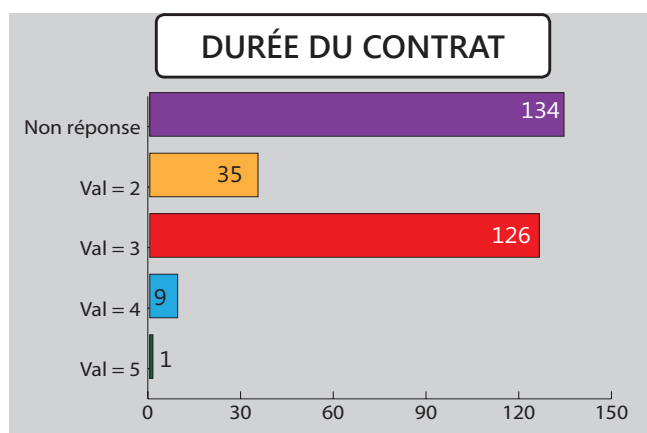
## DUREE DU CONTRAT MORAL

Plusieurs axes de questionnements ont été proposés allant de la durée effective du contrat moral au ressenti par rapport à cette durée puis les propositions des agents en terme de durée optimale.

### ■ Quelle est actuellement la durée de ce contrat dans votre département ?

| Durée du contrat actuellement | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Non réponse                   | 134        | 43,9 %       |
| Val = 2                       | 35         | 11,5 %       |
| Val = 3                       | 126        | 41,3 %       |
| Val = 4                       | 9          | 3,0 %        |
| Val = 5                       | 1          | 0,3 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b>             | <b>305</b> | <b>100 %</b> |

Minimum = 2 - Maximum = 5  
Somme = 489  
Moyenne = 2,86 - Ecart type = 0,51

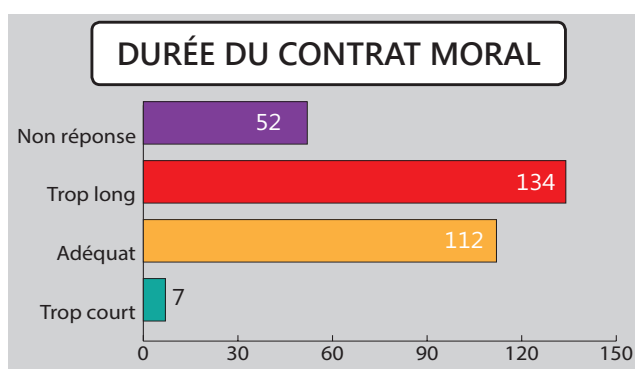


La question est à réponse ouverte numérique. Les observations sont regroupées en 4 classes d'égale amplitude.

La moyenne et l'écart-type sont calculés sans tenir compte des non-réponses.

### ■ Si un contrat moral de durée est proposé à tous les agents de CTA CODIS est-il selon vous :

| Durée du contrat moral selon vous... | Nb. cit.   | Fréq.        |
|--------------------------------------|------------|--------------|
| Non réponse                          | 52         | 17,0 %       |
| Trop long                            | 134        | 43,9 %       |
| Adéquat                              | 112        | 36,7 %       |
| Trop court                           | 7          | 2,3 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b>                    | <b>305</b> | <b>100 %</b> |



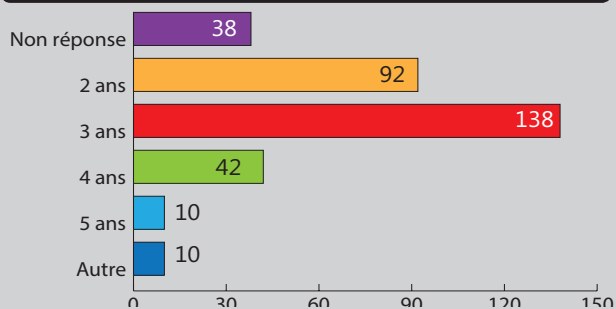
### ■ Quelle durée de contrat moral serait selon vous le plus en adéquation avec le poste au CTA CODIS ?

| Quelle durée pour le contrat moral ? | Nb. cit.   | Fréq.  |
|--------------------------------------|------------|--------|
| Non réponse                          | 38         | 12,5 % |
| 2 ans                                | 92         | 30,2 % |
| 3 ans                                | 138        | 45,2 % |
| 4 ans                                | 42         | 13,8 % |
| 5 ans                                | 10         | 3,3 %  |
| Autre                                | 10         | 3,3 %  |
| <b>TOTAL OBS.</b>                    | <b>305</b> |        |





### QUELLE DURÉE POUR LE CONTRAT MORAL ?



14

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Ces trois items font ressortir une certaine confusion dans les réponses. En effet, les durées de contrat de 3 ans représentent 41,3% des situations. Les agents trouvent cette durée trop longue à 43,9%. Pour autant leur proposition de contrat adapté est à 41,3% pour une durée de 3 ans.

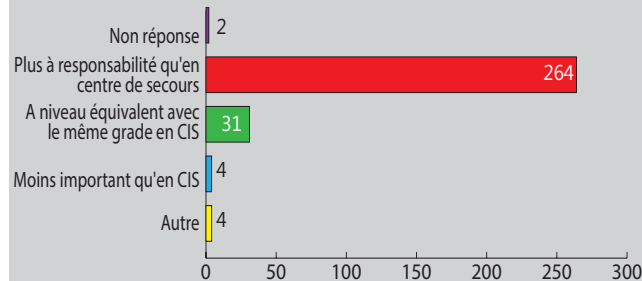
En raison de la possibilité de réponses multiples, ce résultat est à pondérer en raison des durées exprimées de 4 à 5 ans représentant 17% des réponses. Pour autant, il convient de retenir que la durée de 3 ans semble être la plus adaptée.

### PLACE DU POSTE D'OPERATEUR

#### ■ Le poste d'opérateur CTA CODIS est-il selon vous :

| Poste opérateur                               | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-----------------------------------------------|------------|--------------|
| Non réponse                                   | 2          | 0,7 %        |
| Plus à responsabilité qu'en centre de secours | 264        | 86,6 %       |
| A niveau équivalent avec le même grade en CIS | 31         | 10,2 %       |
| Moins important qu'en CIS                     | 4          | 1,3 %        |
| Autre                                         | 4          | 1,3 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b>                             | <b>305</b> | <b>100 %</b> |

### POSTE OPÉRATEUR



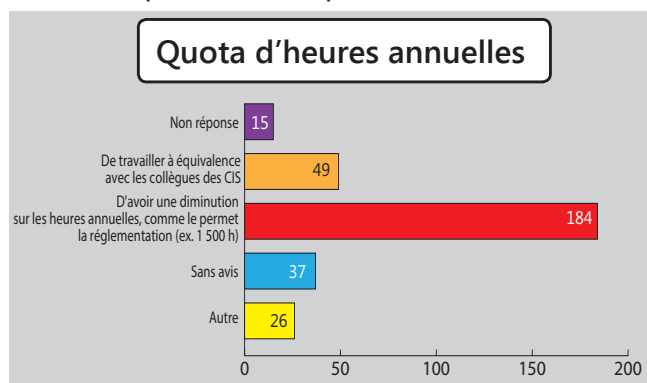
Cet item fait ressortir la prise de conscience réelle des personnels affectés dans les CTA de la responsabilité qui leur incombe.

Il est en parfaite corrélation avec la démarche initiée par la DGSCGC qui, dans ses attendus ayant motivé le groupe de travail relatif aux CTA mettait en exergue ce premier maillon incontournable de la chaîne des secours, sa nécessaire exemplarité ainsi que la reconnaissance des personnels qui y travaillent.

■ Le quota d'heures annuel légal est de 1607 heures. Selon vous les agents du CTA/CODIS avec la responsabilité de leur travail et la pénibilité du poste méritent-ils :

| Quota d'heures annuelles                                                                              | Nb. cit.   | Fréq.  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| Non réponse                                                                                           | 15         | 4,9 %  |
| De travailler à équivalence avec les collègues des CIS                                                | 49         | 16,1 % |
| D'avoir une diminution sur les heures annuelles, comme le permet la réglementation (ex. 1 500 heures) | 184        | 60,3 % |
| Sans avis                                                                                             | 37         | 12,1 % |
| Autre                                                                                                 | 26         | 8,5 %  |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                                                                     | <b>305</b> |        |

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).



Cet item fait ressortir une demande à hauteur de 60,3% d'une diminution du nombre d'heures annuelles.

Une partie de l'explication est contenue dans les régimes de travail en 24 heures.

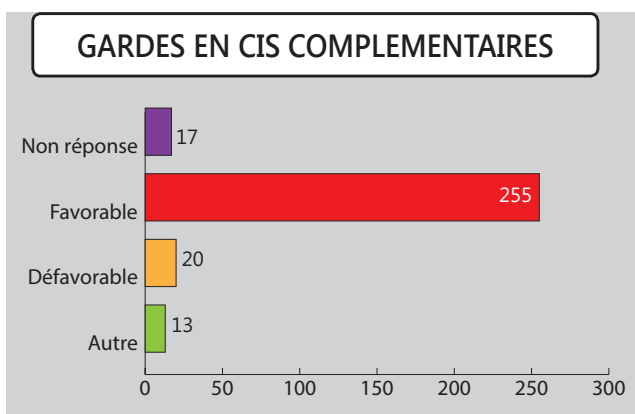
De plus cette demande est légitimée par la mise en exergue des études relatives à la nécessaire minoration de la durée d'exposition au risque afin de garantir la santé des travailleurs.

## ORGANISATION DU TRAVAIL

### GARDES EN CIS COMPLEMENTAIRES

■ Durant votre temps d'affectation au CTA/CODIS, comme pratiqué dans les différents SDIS de France, seriez-vous favorable au fait de prendre quelques gardes mensuelles en centre de secours tout au long de l'affectation au CTA/CODIS ?

| Gardes en CIS complémentaires | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Non réponse                   | 17         | 5,6 %        |
| Favorable                     | 255        | 83,6 %       |
| Défavorable                   | 20         | 6,6 %        |
| Autre                         | 13         | 4,3 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b>             | <b>305</b> | <b>100 %</b> |



15

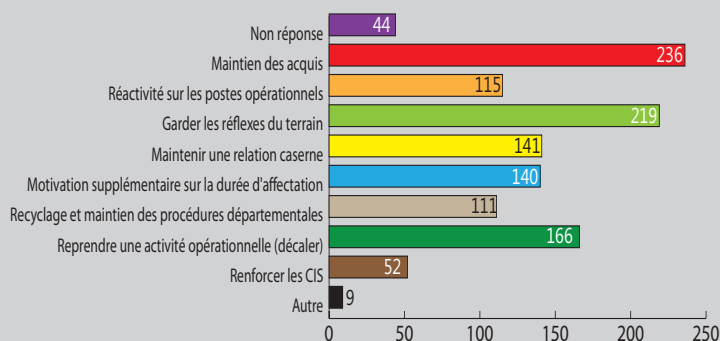


16

| Motivation gardes en CIS                             | Nb. cit.   | Fréq.  |
|------------------------------------------------------|------------|--------|
| Non réponse                                          | 44         | 14,4 % |
| Maintien des acquis                                  | 236        | 77,4 % |
| Réactivité sur les postes opérationnels              | 115        | 37,7 % |
| Garder les réflexes du terrain                       | 219        | 71,8 % |
| Maintenir une relation caserne                       | 141        | 46,2 % |
| Motivation supplémentaire sur la durée d'affectation | 140        | 45,9 % |
| Recyclage et maintien des procédures départementales | 111        | 36,4 % |
| Reprendre une activité opérationnelle (décaler)      | 166        | 54,4 % |
| Renforcer les CIS                                    | 52         | 17,0 % |
| Autre                                                | 9          | 3,0 %  |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                    | <b>305</b> |        |

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (9 au maximum).

#### MOTIVATION GARDES EN CIS



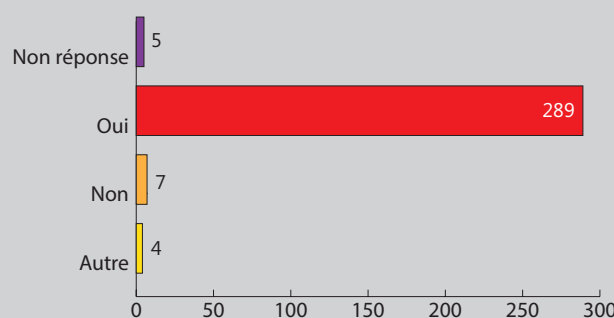
L'analyse des motivations met en avant la volonté des personnels de rester en lien avec les fondamentaux du métier. L'opérationnel reste la première demande et en corollaire le maintien des acquis représente une demande forte.

## LA FORMATION

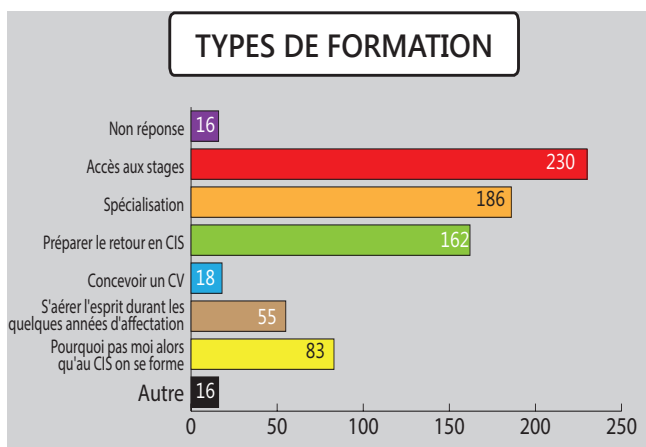
■ Pour vous l'accès aux stages et formations (autres que FMA) est-il nécessaire ?

| Nécessité de la formation | Nb. cit.   | Fréq.        |
|---------------------------|------------|--------------|
| Non réponse               | 5          | 1,6 %        |
| Oui                       | 289        | 94,8 %       |
| Non                       | 7          | 2,3 %        |
| Autre                     | 4          | 1,3 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b>         | <b>305</b> | <b>100 %</b> |

#### NÉCESSITÉ DE LA FORMATION

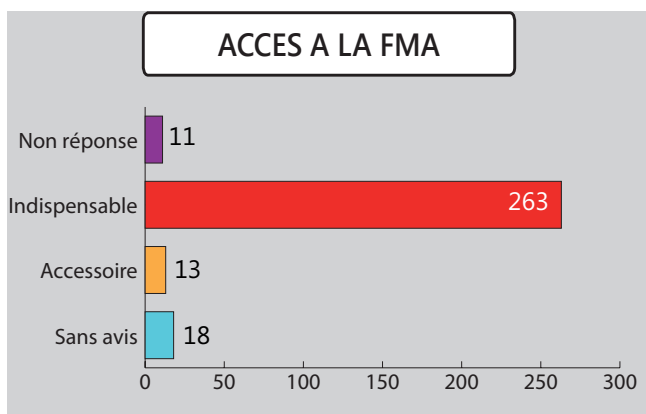


| Types de formation                                        | Nb. cit.   | Fréq.  |
|-----------------------------------------------------------|------------|--------|
| Non réponse                                               | 16         | 5,2 %  |
| Accès aux stages                                          | 230        | 75,4 % |
| Spécialisation                                            | 186        | 61,0 % |
| Préparer le retour en CIS                                 | 162        | 53,1 % |
| Concevoir un CV                                           | 18         | 5,9 %  |
| S'aérer l'esprit durant les quelques années d'affectation | 55         | 18,0 % |
| Pourquoi pas moi alors qu'un CIS on se forme              | 83         | 27,2 % |
| Autre                                                     | 16         | 5,2 %  |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                         | <b>305</b> |        |



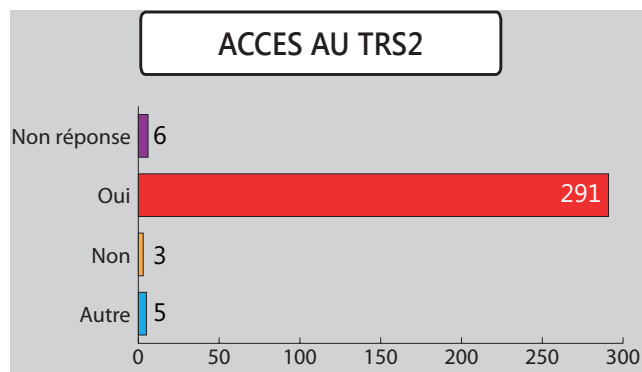
■ **L'accès à la FMA (incendie et secourisme) est-il pour vous...**

| Accès à la FMA    | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-------------------|------------|--------------|
| Non réponse       | 11         | 3,6 %        |
| Indispensable     | 263        | 86,2 %       |
| Accessoire        | 13         | 4,3 %        |
| Sans avis         | 18         | 5,9 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b> | <b>305</b> | <b>100 %</b> |



■ **Souhaitez-vous l'accès au diplôme TRS2 à équivalence de niveau 2 comme pratiqué dans de nombreux SDIS de France (pénibilité du poste, spécificité du rôle d'opérateur, responsabilité...), TRS3 à niveau 3, etc. ?**

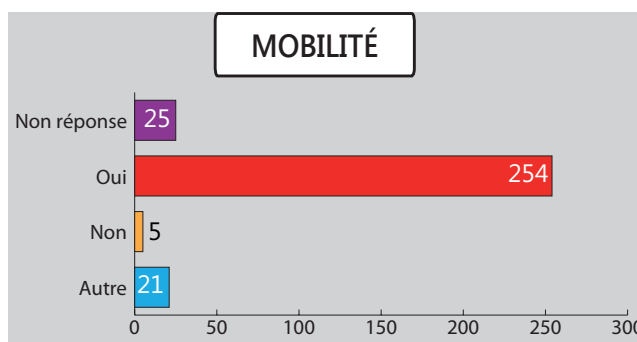
| Accès au TRS2     | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-------------------|------------|--------------|
| Non réponse       | 6          | 2,0 %        |
| Oui               | 291        | 95,4 %       |
| Non               | 3          | 1,0 %        |
| Autre             | 5          | 1,6 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b> | <b>305</b> | <b>100 %</b> |



**MOBILITÉ**

■ **Maintenir une priorité dans les futures mutations, en prenant en considération la période de contrat moral effectuée, l'âge, l'ancienneté dans le service.**

| Mobilité          | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-------------------|------------|--------------|
| Non réponse       | 25         | 8,2 %        |
| Oui               | 254        | 83,3 %       |
| Non               | 5          | 1,6 %        |
| Autre             | 21         | 6,9 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b> | <b>305</b> | <b>100 %</b> |



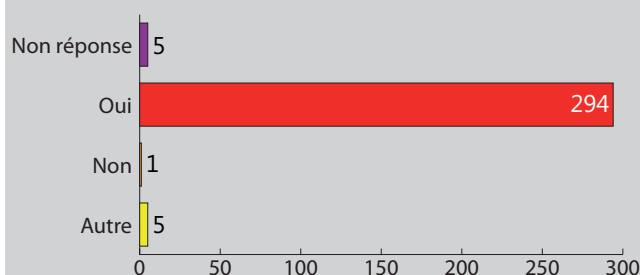


## VALORISATION DU POSTE D'OPÉRATEUR

### ■ Le rôle d'opérateur CTA/CODIS (SPP et PATS) mérite-t-il d'être valorisé ?

| Mobilité          | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-------------------|------------|--------------|
| Non réponse       | 5          | 1,6 %        |
| Oui               | 294        | 96,4 %       |
| Non               | 1          | 0,3 %        |
| Autre             | 5          | 1,6 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b> | <b>305</b> | <b>100 %</b> |

#### VALORISATION DU POSTE D'OPÉRATEUR

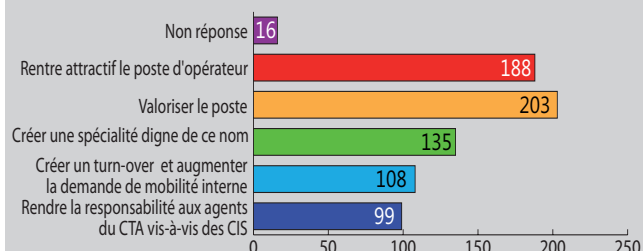


Le besoin de reconnaissance des opérateurs est ici fortement marqué avec un taux de réponse à 96,4 %.

| Mobilité                                                       | Nb. cit.   | Fréq.  |
|----------------------------------------------------------------|------------|--------|
| Non réponse                                                    | 16         | 5,2 %  |
| Rendre attractif le poste d'opérateur                          | 188        | 61,6 % |
| Valoriser le poste                                             | 203        | 66,6 % |
| Créer une spécialité digne de ce nom                           | 135        | 44,3 % |
| Créer un turn-over et augmenter la demande de mobilité interne | 108        | 35,4 % |
| Rendre la responsabilité aux agents du CTA vis-à-vis des CIS   | 99         | 32,5 % |
| <b>TOTAL OBS.</b>                                              | <b>305</b> |        |

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

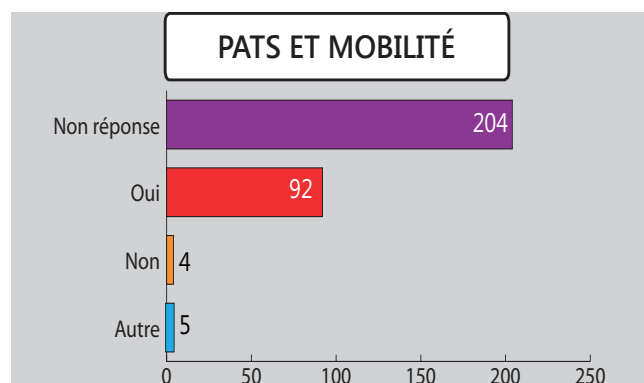
#### MOTIVATION DE LA REVALORISATION DU POSTE



## PATS

### ■ PATS ET MOBILITE : Faut-il favoriser les futures demandes de mobilité afin de réintégrer un poste après une période d'affectation au CTA/CODIS ?

| PATS et mobilité  | Nb. cit.   | Fréq.        |
|-------------------|------------|--------------|
| Non réponse       | 204        | 66,9 %       |
| Oui               | 92         | 30,2 %       |
| Non               | 4          | 1,3 %        |
| Autre             | 5          | 1,6 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b> | <b>305</b> | <b>100 %</b> |

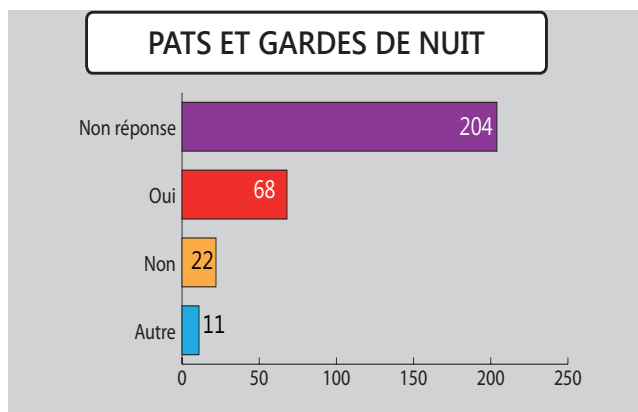




Le taux de réponse est légèrement supérieur au nombre de PATS. En effet, des SPP ont aussi répondu à cet item. Pour autant, il est à noter que la forte proportion de OUI (30,2%) est significativement représentative du désir des PATS de bénéficier d'une possibilité majorée de mobilité.

## ■ PATS et accès aux gardes de nuits

| PATS ET GARDES DE NUIT | Nb. cit.   | Fréq.        |
|------------------------|------------|--------------|
| Non réponse            | 204        | 66,9 %       |
| Oui                    | 68         | 22,3 %       |
| Non                    | 22         | 7,2 %        |
| Autre                  | 11         | 3,6 %        |
| <b>TOTAL OBS.</b>      | <b>305</b> | <b>100 %</b> |



19

## II. Analyse des enquêtes de données administratives :

| Dépts        | Nombre d'intervenants 2010 | Effectif SPP | Effectif PATS | Appel 18/112 | Ratio Appel/ Agents | Ratio Inter/ Agents |
|--------------|----------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------------|---------------------|
| SDIS 12      | 11 980                     | 9            |               |              |                     | 1 331               |
| SDIS 13      | 116 327                    | 37           |               | 576 000      | 15567               | 3 144               |
| SDIS 22      | 32 732                     | 6            | 18            | 119 453      | 4 977               | 1 364               |
| SDIS 30      | 51 510                     | 35           | 4             |              |                     | 1 321               |
| SDIS 31      | 46 255                     | 7            | 34            |              |                     | 1 128               |
| SDIS 33      | 97 864                     | 78           | 14            | 500 609      | 5 441               | 1 064               |
| SDIS 36      | 11 658                     | 10           |               | 40 000       | 4 000               | 1 166               |
| SDIS 38      | 72 822                     | 30           | 21            | 403 123      | 7 904               | 1 428               |
| SDIS 42      | 45 116                     | 32           |               | 198 620      | 6 206               | 1 410               |
| SDIS 49      | 35 478                     | 18           | 6             | 208 310      | 8 679               | 1 478               |
| SDIS 47      | 24 612                     | 9            | 1             | 78 171       | 7 817               | 2 461               |
| SDIS 54      | 39 651                     | 24           | 3             |              |                     | 1 468               |
| SDIS 63      | 42 313                     | 30           |               | 115 283      | 3 842               | 1 410               |
| SDIS 77      | 101 208                    | 20           | 37            | 698 000      | 12245               | 1 776               |
| SDIS 84      | 51 097                     | 6            | 14            |              |                     | 2 555               |
| <b>TOTAL</b> |                            | <b>351</b>   | <b>152</b>    |              |                     | <b>23440</b>        |
| Moyenne      |                            |              |               |              | <b>7 668</b>        | <b>1 674</b>        |

Ce document est l'exclusive propriété du Collectif CGT des SDIS. Toute reproduction même partielle sans autorisation entrainera des poursuites judiciaires systématiques.



L'analyse de ces chiffres en corrélation avec ceux de la DGSCGC met en lumière plusieurs éléments :

- Une proportion relativement supérieure des SPP sur la totalité des agents (  $\frac{1}{4}$  de l'effectif sur la totalité est PATS)
- Une moyenne de 1674 interventions par agents par an.
- Une disparité entre les SDIS concernant le ratio entre le nombre d'interventions et le nombre opérateurs. Ceci s'explique dans un premier temps par le maintien de certains CTA par un régime de garde de 24H
- Un ratio appel/agents dans la même configuration que le ratio interventions/agents, qui démontre une sur sollicitation des agents en garde 24H.

### 3. Visites des CTA

#### 3-1 Personnels/cadres

L'ensemble de nos interlocuteurs est réceptif et à l'écoute.

Ces visites démontrent la motivation des agents et des cadres et l'intérêt porté tant au poste qu'aux conditions de travail.

Les opérateurs ressentent un manque de soutien de leur encadrement, qui semble méconnaître leur stress opérationnel.

Exemple : Visite du CTA CODIS X

- Locaux neufs, ergonomiques dans leur ensemble offrant un cadre de travail idéal

- Entretien le matin avec le Chef de Groupement CTA CODIS qui nous explique le fonctionnement avec une grande maîtrise du sujet, et démontre l'épanouissement professionnel des agents (PATS) et la prise en compte des RPS par le service

- Entretien avec les agents du CTA CODIS l'après-midi :

- Démotivation croissante des agents
- Premier signe alarmant de détresse psychologique, ou certains agents nous expliquent leur besoin de s'octroyer des pauses « cigarettes » afin de décompresser, et font état de situations de stress non prises en compte par l'équipe d'encadrement.
- Le stress des agents est manifeste.

Plutôt qu'une divergence de vue à priori flagrante, il ressort de ces entretiens une certaine méconnaissance des risques psychosociaux et du facteur stress de l'équipe d'encadrement. Une telle situation pourrait être susceptible d'engendrer une forme de dépression sévère si rien n'est mis en place par les supérieurs.

#### 3-2 Locaux

D'un point de vue condition de travail, et ergonomie du poste, la situation est très disparate. Des locaux neufs pour certains et des locaux mal adaptés pour d'autres ne facilitant pas le « bien-être au travail ».

Ils sont souvent sombres, sans lumière naturelle pour certains, avec des peintures foncées, qui accentuent l'aspect de « pénombre ».

Concernant le bruit, les matériaux facilitant l'atténuation voir limitant considérablement l'effet sonore sont rarement utilisés.

### III. Description des problématiques et présentation des propositions d'améliorations

#### A. Description des problématiques

Si pour les SPP le passage en CTA revêt d'un caractère ponctuel (prise de poste dans le cadre d'un avancement de grade, mutation externe, premier poste à l'issue d'une FIA, affectation provisoire dans le cadre d'une inaptitude ponctuelle ou définitive), les PATS sont majoritairement recrutés à l'échelle 3 avec des perspectives d'évolution de carrière le plus souvent inexistantes.

De plus, de par la spécialisation qu'ils acquièrent au sein des CTA tant en terme de formation que d'expérience professionnelle, leurs candidatures sont plus difficilement retenues sur d'autres postes au sein de la collectivité et encore moins dans les autres collectivités.

En outre, ces formations spécialisées représentent un volume annuel d'heures très infime (à peine 2h par an et par agent – Source DGSCGC).

Au regard de leurs spécificités dans l'organisation des secours, les postes d'opérateur de CTA/CODIS et de chef

de salle imposent des contraintes physiques psychologiques et des réponses statutaires qu'il convient de mesurer afin d'améliorer qualitativement et quantitativement les conditions de travail de ces agents.

Une exposition prolongée à ces risques peut se traduire par :

- une démotivation professionnelle latente des agents exposés ;
- des sorties de l'emploi où même les jeunes agents sont en fracture avec l'établissement ;
- une augmentation des problèmes de santé ;
- une réduction de l'espérance de vie.

Le projet que nous portons propose de se saisir des nouvelles obligations des employeurs :

- obligation de santé ;
- obligation de prévention ;
- obligation de négociation.

En matière de traçabilité des expositions aux facteurs de pénibilités et de risques psychosociaux il convient :

- De mesurer les contraintes physiques et psychologiques de ces



postes de travail dans le cadre de la prévention ;

- De présenter au ministère de l'intérieur, dans le cadre de négociations obligatoires, les différentes possibilités de compensations ;
- D'initier une étude globalisée relative à l'identification des RPS et à leur prévention.

## **A. Propositions d'améliorations**

### **1. Cadre général :**

#### **1-1 Organisation du temps de travail :**

La journée de travail doit être exclusivement en garde de 12 heures diurne et nocturne, considérant que pour réduire le facteur de pénibilité il est nécessaire de limiter le temps d'exposition au risque.

Dans une démarche de suivi de l'activité opérationnelle favorisant l'échange entre collègues de travail, il est indispensable d'organiser un passage des consignes, qu'elles soient relatives à l'activité de la garde ou à un partage des expériences vécues lors de la journée.

Un planning théorique reste, sans toutefois être rigide, le meilleur moyen d'organiser équitablement une journée de travail. Il doit être géré unique-

ment par le Chef de Salle, ou le Chef opérateur qui est au plus proche des agents.

La formation et la remise à niveau des opérateurs peuvent se faire en journée spécifique, afin de pouvoir sortir du lieu de travail, et garantir la qualité de l'enrichissement professionnel. Ces journées doivent se tenir hors du site de travail habituel.

En effet, lors d'évènement particulier, la possibilité de s'extraire afin de décompresser suite à une difficile prise d'appel doit être garantie. Il est primordial de lutter efficacement contre le stress emmagasiné.

#### **1-2 Prise d'appel / réécoute**

##### **■ Prise d'appel**

La procédure de prise d'appel doit être commune à chaque CTA CODIS.

L'homogénéisation de la formation des opérateurs (outre l'utilisation du logiciel spécifique à chaque Département) permettra ainsi d'assurer la continuité lors des demandes de mobilité, ou d'échange inter-département.

Le coût lié à ces formations en serait d'autant plus réduit, car il pourra s'organiser en formation régionale pour le tronc commun.

Concernant le temps de traitement des appels, il ne doit pas être systématiquement chiffré (comme constaté dans certains CTA CODIS), car de trop

nombreuses dérives tendent vers la sanction ou le reproche sans être pour autant constructif.

### ■ Réécoute

La réécoute systématique est à bannir dans tous les CTA CODIS. Hormis une demande judiciaire, qui impose à la collectivité cette procédure, l'état des lieux des réécoutes fait état d'une réelle pression de la part de la hiérarchie qu'elle soit à but de surveillance, ou de recherche de sanction.

Les réécoutes d'appel doivent être construites dans un but pédagogique, avec pour objectif un retour d'expérience. Dans ce cas, seul l'opérateur qui est à l'origine de l'appel doit être l'initiateur de la démarche. Il en informe sa hiérarchie et l'analyse de la prise d'appel sera un exemple lors des formations de maintien des acquis.

### ■ Conditions pause / retrait

Le temps dévoué aux pauses et retrait des agents ne doit pas être considéré comme une inactivité. L'énergie accumulée à gérer et tenter de contrôler son propre stress (et le stress des appelants en situation de drame ou de misère) ne peut être canalisée que par un retrait régulier, dans un lieu neutre. Qu'elles soient diurnes ou nocturnes, les pauses sont absolument nécessaires afin de garantir une efficacité et une réactivité opérationnelle. Trop de disparité dans les SDIS favorise ou défavorise les agents.

Il s'avère nécessaire de l'intégrer équi-

tablement dans la journée de travail, en morcelant sur les différentes phases. D'une amplitude minimale de vingt minutes à 4 heures en phase nocturne afin de récupérer, les pauses doivent être prises dans un local extérieur à la salle opérationnelle. Ces pauses sont considérées en temps de travail, puisque les opérateurs restent disponibles en cas d'augmentation de l'activité opérationnelle.

Les modalités d'organisation des pauses doivent être faites en concertation entre les organisations syndicales, les opérateurs et l'encadrement.

### ■ Conditions matérielles

Les conditions matérielles des CTA CODIS par leur composition et leur localisation favorisent le stress et la fatigabilité des agents (bruit, lumière, résonnance, etc...)

Les salles opérationnelles doivent être conçues avec des objectifs ciblés :

- Atténuer autant que possible le bruit en utilisant des matériaux adaptés
- Accorder les couleurs en fonction de l'activité (les valeurs chromatiques des couleurs favorisent le bleu et le vert, le bleu à une prédisposition à la concentration et à la paix, et le vert à une prédisposition de repos et de calme.)
  - Le poste de travail doit être positionné en pôle, séparé mais proche l'un de l'autre afin d'atténuer le bruit et la parole des opé-



rateurs (favorisant de surcroît la concentration)

- L'entrée de lumière naturelle doit être favorisée (puits de jour, baie vitrée, etc...)
- Atmosphère saine et purifiée (climatisation, ventilation, etc...)
- Poste de travail vaste et ergonomique, en utilisant en priorité la demande des agents.
- Il est primordial de rester ouvert aux propositions des agents pour l'achat ou la maintenance des logiciels et accessoires (téléphonie, appareil sélectif, fauteuil, etc...), mais l'adapter autant que possible (casque individuel, casque sans fil pour se mouvoir avec aisance, matériels de nettoyage et de désinfection, etc...)
- Afin de faciliter les recherches diverses (adresses, géolocalisation, numéro inversé, etc...) obtenir une ligne internet en limitant les sites accessibles depuis le poste de travail.

Les salles de pauses, de retrait nocturne et de pause méridienne doivent avant tout permettre aux opérateurs et chefs de salle de pouvoir sortir du cadre professionnel tout en garantissant une proche réactivité des renforts en cas d'augmentation de l'activité. Les salles de retrait nocturne doivent impérativement comporter un lit afin de pouvoir se reposer dans de bonnes conditions. Elles doivent aussi être pourvues d'une douche utilisable à

la fin de la garde ou de la séance de sport.

A l'identique des salles opérationnelles, la disposition du mobilier et des couleurs doit être pris en compte (le vert pour ses vertus reposantes doit être adroitement utilisé)

Favoriser « une échappatoire » lors d'une journée de travail est un des éléments visant à lutter voire réduire le stress au travail.

#### ■ NBI / Primes statutaires :

Rapport sur la nouvelle bonification indiciaire lors de la séance plénière du CSFPT du 17 décembre 2008 (**ANNEXE 5**).

La spécialité des opérateurs nécessite une reconnaissance de la NBI opérateur (taux 15) ou de la NBI accueil (taux 10), présentées au CSFPT en 2008, et qui a reçu un avis favorable. Nous demandons donc, que les décrets d'application soient enfin publiés.

Le TRS2, formation indispensable aux fonctions d'opérateur, doit être considéré comme une prime de spécialité de niveau 2, reconnaissant la responsabilité accrue des agents. Elle doit être également accessible aux PATS.

Dans ce contexte, une information lors de la prochaine CNSIS sera nécessaire et une évaluation de l'incidence finan-



cière indispensable suivie d'une mise en application dans les meilleurs délais.

De même le TRS3 pour les chefs de salle doit être considéré comme prime de responsabilité de niveau 3.

## ■ Sport

Chaque jour de garde doit comporter une séance encadrée sportive avec plusieurs objectifs :

- Renforcer la cohésion sociale entre opérateur.
- Evacuer le stress emmagasiné durant la journée de travail, et préparer efficacement l'opérateur à poursuivre sa tâche.
- Maintenir une condition physique.
- Favoriser une coupure dans l'activité d'opérateur et de chef de salle lui permettant de sortir du cadre professionnel.

Les séances journalières doivent être encadrées par un IEPS, avec une heure minimum, sans compter ¼ d'heure d'habillage/déshabillage, et ¼ d'heure de douche

## ■ Hiérarchie

### « Connaître pour mieux comprendre »

La mise en situation de l'équipe d'encadrement dans le rôle de l'opérateur CTA CODIS amènerait à une meilleure compréhension de la difficulté de la prise d'appel.

Dans un premier temps, une formation restreinte pourrait être organisée

pour les cadres sur la prise d'appel. Puis, une mise en situation en situation d'opérateur et de chef de salle afin de connaître et analyser par l'expérience la difficulté et la complexité de la prise d'alerte afin de leur permettre de participer dans le cadre de la formation des chefs de groupement CTA CODIS à une session de prise en compte des risques psychosociaux avec des intervenants extérieurs.

Intégrer une formation relative aux RPS des managers à tous niveaux (du chef de salle au chef de groupement) sera un enjeu majeur pour les SDIS.

Manager ne consiste pas uniquement à intégrer une organisation, l'animer et la faire évoluer mais à encadrer une équipe de travail, être capable de négocier, d'écouter et de dialoguer, de gérer des relations de travail, de repérer les compétences, de marquer sa reconnaissance, de repérer les signes de RPS.

La fiche **ANNEXE 6** reprend les principaux éléments d'identification du stress et des phénomènes de Burn-out.

A ce titre, l'application faite dans le SDIS59 pourrait servir de base de travail. En effet, la réécoute se fait à titre exclusivement pédagogique et tant les personnels que l'encadrement ont un accès « libre » au poste dédié afin de tirer les enseignements nécessaires permettant une meilleure gestion de la réponse opérationnelle apportée. Une écoute active des aspirations des



agents permettra une meilleure analyse et surtout une reconnaissance attendue de tous.

## **2. Harmonisation du temps de travail des opérateurs CTA**

Pour prendre en compte l'activité opérationnelle, le facteur stress, les RPS, la pénibilité et la récurrence des appels d'urgence et de la gestion du social, selon *le décret 2001-623, article 2 du 12 Juillet 2001, pris pour l'application de l'article 7-1 de la loi n°84\*53 du 26 Janvier 1984 et relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail dans la Fonction Publique territoriale* les axes suivants sont présentés :

Quota d'heure annuel limité à 1 400 heures MAXIMUM

### **2-1 Garde 12 Heures (diurne et nocturne)**

#### **12 Heures de travail comptabilisées 12 H de travail effectives.**

En se basant sur la directive européenne 2003-88/CE et, en application de la dérogation prévue au chapitre 5 article 17 §3 - c

« Pour les activités caractérisées par la nécessité d'assurer la continuité du service ou de la production, notamment lorsqu'il s'agit :

iii) des services (...) de sapeurs pompiers ou de protection civile ».

Le terme « notamment » confère à cet article une énumération non restrictive et non exhaustive. Aussi, par extension les personnels SPP et PATS travaillant dans les CTA peuvent être concernés à l'identique puisqu'ils exercent les mêmes missions.

Le travail diurne peut être comptabilisé 12H. Durant ces 12H le temps de pause est du temps durant lequel l'agent ne peut vaquer librement à ses occupations et est susceptible d'être rappelé en cas de nécessité de service (augmentation d'activité par exemple).

Le travail nocturne s'inscrit dans le même constat :

Durée totale de 12H, entrecoupée de repos récupérateurs d'une durée totale de 4h ou l'opérateur sera à disposition de l'employeur afin de répondre à l'augmentation éventuelle d'activité. Le rythme biologique des agents est ainsi préservé ce qui garantit la fiabilité de la réponse opérationnelle.

A noter : les conséquences néfastes du travail de nuit sur la santé sont reconnues (avec un risque accru de cancer du sein pour les femmes). La possibilité de « fractionner » avec 4 heures de pauses réparties sur la durée totale limite cet impact et montre une collectivité soucieuse du juste maintien de la santé de ses personnels.

### **■ Répartition du travail sur les gardes :**

## 12H de garde de JOUR

Limiter à 06h00 le temps total d'occupation en poste.

Le solde d'heures restant se décompose comme suit

- Une séance d'activité physique et sportive, à laquelle s'ajoute habillage/déshabillage (15 minutes) et douche (15 minutes)
- Une séquence de formation quotidienne (procédures, notes de service, etc.)
- Le temps de pause repas, en dehors de la salle opérationnelle
- Le reste du temps doit être consacré au retrait de l'opérateur
- Un créneau de travail dans les services (cartographie, maintenance, etc...)

## 12 H de garde de NUIT

Limiter à 05h30 le temps total d'occupation en poste

Le solde d'heures restant se décompose comme suit

- Une séquence de formation (Manœuvre secourisme, note de service, etc.)
- Le temps de pause repas, en dehors de la salle opérationnelle
- Retrait des opérateurs 04h00 minimum dans une chambre individuelle, en dehors de la salle opérationnelle (possibilité de rappel en cas d'augmentation de l'activité opérationnelle)

## 2-2 Garde de 24 Heures

*Compte tenu de la position de la CGT sur la pénibilité du travail, et de la mise en application du décret 2001-1382 du décembre 2001, relatif au temps de travail des Sapeurs-Pompiers Professionnels, article 2 :*

*« La durée de travail effectif journalier définie à l'article 1er ne peut pas excéder 12 heures consécutives. Lorsque cette période atteint une durée de 12 heures, elle est suivie obligatoirement d'une interruption de service d'une durée au moins égale. »*

**Nous proposons donc que les SDIS qui travaillent encore en 24 h.** passent tous en régime cyclique de 12 h., en reprenant les modalités précédentes.

Dans l'attente de régulariser les Sdis impactés, ces mesures « transitoires » pourraient s'appliquer ainsi :

24 heures de travail comptabilisées 24 h. de travail effectif (pénibilité du poste et facteur stress démultiplié)

24 h. de garde : limiter à 12h00 MAXIMUM le temps d'occupation en poste sur la garde.

- Une séance d'activité physique et sportive, sans compter habillage/déshabillage (15 minutes) et douche (15 minutes)
- Une séquence de formation quotidienne diurne consacré aux procédures opérationnelles, notes de service et/ou FMA secourisme ou incendie.
- Retrait des opérateurs 04 h00 minimum dans une chambre individuelle, en dehors de la salle opérationnelle (possibilité de rappel



en cas d'augmentation de l'activité opérationnelle).

### 3. SPP, PATS, QUEL AVENIR ?

#### 3-1 Convergences SPP/PATS

Les PATS occupent dans les CTA le même emploi que les SPP : opérateur CTA-Codis.

La durée de travail est la même.

Les textes opérationnels applicables sont les mêmes.

La formation initiale à l'emploi d'opérateur est identique.

Le stress et la responsabilité sont les mêmes.

Il ressort manifestement que le poste occupé est le même quel que soit le statut.

Ce « mélange » de filière permet un enrichissement mutuel indéniable.

#### 3-2 Divergences SPP/PATS

La progression de carrière est quasi inexistante et les bases de rémunérations inégales. De plus, sur le plan indiciaire, chaque filière a sa propre dynamique. Le régime de primes afférent à chaque filière est différent et présente un déséquilibre marqué à poste égal. De tels déséquilibres sont susceptibles de générer des tensions et un malaise latent dont personne à ce jour n'a encore mesuré les conséquences.

#### 3-3 PATS

En poste au CTA CODIS, ils ne disposent pas d'évolution de carrière spécifique, et la contrainte opérationnelle du poste leur impose des responsabilités qui outrepassent souvent leur cadre d'emploi.

L'ensemble des personnels rencontrés, qu'ils soient cadres ou agents s'accordent sur le fait que les recrutements de PATS doivent cesser validant ainsi le postulat que les opérateurs CTA doivent être des SPP.

Pour autant, tous reconnaissent qu'une solution doit être trouvée afin de donner des perspectives de carrière aux PATS présents dans les CTA.

Rappel : 873 PATS constituent les effectifs des CTA (dont 569 ont souscrit un engagement SPV).<sup>13</sup> d'entre eux sont reconnus travailleurs handicapés.

#### ■ Propositions

Notre enquête nous a permis d'identifier une situation statutaire quasi générale pour les opérateurs PATS : l'échelle 3 en filière administrative ou technique. Seuls quelques agents ont pu bénéficier au niveau local, grâce aux négociations avec les partenaires sociaux d'une évolution au grade d'agent de maîtrise (exemple du SDIS 49 où la CGT a obtenu il y a plusieurs années ce changement)

**La réponse ne peut être unique et plusieurs axes sont envisageables en regard tant de la réglementation que des situations individuelles de ces personnels. Le cadre réglementaire pourrait être défini par des mesures transitoires jusqu'à « extinction » de ce statut.**

Plusieurs situations se sont présentées lors de notre enquête :

- Des agents qui souhaitent bénéficier de mobilité et sortir des CTA,
- Des agents qui souhaitent rester dans les CTA,
- Des agents « double statut » qui souhaitent bénéficier des passerelles pour devenir SPP.

Dans un premier temps, il convient d'identifier les agents qui souhaiteraient être affectés dans d'autres services.

Dans ce contexte, une mobilité pourrait être mise en place (interne ou externe) avec un accompagnement en formation (leur spécialisation ne leur permettant pas d'être opérationnels immédiatement sur des postes administratifs ou techniques). Le DIF encore peu utilisé peut être un vecteur intéressant.

**Plusieurs solutions se présentent actuellement :**

1. Pour ceux qui souhaitent maintenir leur affectation au CTA, sous réserve d'une ancienneté supérieure à 10 ans sur ce poste, une revalorisation de leur carrière peut être

envisagée afin de les faire évoluer jusqu'au grade d'agent de maîtrise.

2. Pour les agents déjà agent de maîtrise, et justifiant d'une expérience de plus de 15 ans au CTA CODIS, leur proposer l'accès à la catégorie B, en y intégrant l'accès à la formation afin de favoriser la réussite dans la prise de poste dans le cadre de la promotion sociale.
3. Enfin, certains PATS/SPV souhaitent basculer dans la filière SPP au grade de sapeur 1<sup>re</sup> classe.

Cette réponse marginale reste soumise à des conditions d'aptitude physique. De plus, il sera nécessaire d'en étudier la faisabilité financière. En effet, même si dans un premier temps le passage de l'échelle 3 ou 4 de la filière administrative ou technique à la filière SPP échelle 3 peut sembler à coût constant à court terme, les divergences indiciaires évoquées au paragraphe 3-2 ne manqueront pas de peser sur les budgets des SDIS.

De plus, le dispositif de la loi 2012-347 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique pourrait être mis en application par le biais du détachement intégration.

Dans les deux options, les grilles indiciaires SPP non officiers sont identiques.

En se basant sur un régime indem-





itaire moyen (IAT à 3, indemnité de logement correspondant à 10% du traitement de base, indemnité de feu à 19% du traitement de base, indemnité de responsabilité opérateur de salle opérationnelle à 6%, indemnité de spécialité TRS2 à 4%) compte tenu des effectifs globaux susceptibles d'être concernés, une première évaluation financière pourrait se monter au maximum à 0.01% des budgets totaux de l'ensemble de SDIS selon un lissage sur 10 ans.

Ces trois situations doivent en tout état de cause bénéficier d'une réponse pérenne formalisée par une circulaire de mise en œuvre initiée par la DGSCGC afin que les opérateurs PATS puissent aisément, dans le temps, changer d'affectation dans la mesure où ils le souhaitent.

### 3-4 SPP :

La contrainte du poste, les connaissances professionnelles indispensables afin d'anticiper et gérer au mieux la prise d'appel, la vision objective de la situation et la connaissance du travail sur le terrain restreint l'emploi d'opérateur CTA CODIS uniquement à des Sapeurs-Pompiers Professionnels (**ANNEXE 7**, Fiche métier du CNFPT.)

Dans les autres services d'appel d'urgence, les postes occupés correspondent à la profession.

Le central d'appel Police secours n'est assuré que par des Policiers, le CRRA 15 n'est assuré que par des ARM (Assistant(e) de régulation médical), le COG n'est assuré que par des Gendarmes.

### Le poste doit être réservé selon les principes suivants :

- **Aux SPP des SDIS**, en situation de restriction opérationnelle. Décret 2005-372 du 20 Avril 2005 relatif au projet de fin de carrière des Sapeurs-Pompiers Professionnels. Arrêté du 11 août 2010 portant modification de l'arrêté du 05 janvier 2006
- **Aux mutations externes** (limité à 3 ans maximum) pour parfaire leur connaissance du département et connaître les procédures opérationnelles
- **Aux demandes de mutation interne**
- **Aux Caporaux, Caporaux chefs** en vue d'une nomination au grade de sergent, pour parfaire leur formation d'adaptation à l'emploi, et s'inscrire dans une démarche départementale de positionnement de Chef d'agrès, (limité à 3 ans maximum)
- **Opérateur SPP** : recrutement avec un minimum de trois ans d'ancienneté en tant que SPP, évolution de carrière jusqu'au grade d'Adjudant sans aucun quota.
- **Chef de Salle SPP** : recrutement avec un minimum de 2 années



d'expérience en tant qu'opérateur (sur la carrière).

Afin de garantir durant ces trois années d'affectation la motivation, la compétence opérationnelle, l'attractivité du poste, il est indispensable de réserver 1/12ème des gardes la première année en CIS à forte sollicitation et, au choix des agents, 2/12ème des gardes la deuxième année, et enfin 3/12ème de garde la troisième année (pour les agents qui le souhaitent)

Pour les agents qui au-delà de 3 ans souhaitent rester au CTA CODIS, leur garantir (sur leur choix) 3/12ème de gardes en CIS. Sur temps de travail

### 3. FORMATION

#### 4-1 Emploi d'opérateur :

■ **FAE d'opérateur CTA CODIS identique à chaque SDIS, reprenant les points clefs suivants :**

- Prise d'appel d'urgence (5 jours)
- Procédure de localisation (prise d'adresse, de téléphone)
- Identification du sinistre (questionnement type selon les missions)
- Mesure du degré d'urgence (expérience professionnelle indispensable)

■ **Gestion de l'appelant : (5 jours)**

- Prise en compte du stress de l'appelant
- Gestion de l'appelant
- Formation avec un psychologue externe au SDIS pour gestion du stress opérateur/appelant

■ **Rôle propre aux opérateurs : (4 jours)**

- Devoir de conseil du fonctionnaire (rappel des droits, devoirs et obligations du fonctionnaire selon la loi de 1983)
- Discours type et commun des opérateurs
- Responsabilité et connaissance des mesures disciplinaires et judiciaires encourues.

■ **Missions des SDIS : (4 jours)**

- Identification des missions des SDIS et rôle des SDIS dans le département, la région, la zone de défense de compétence
- Partage des missions avec les autres services
- Convention tripartite SDIS-SAMU-Privé

■ **Régulation Opérationnelle : (5 jours)**

- Rôle du CTA et rôle du CODIS avec missions spécifiques
- Procédure radio (OBNT)
- Typologie des engins et missions spécifiques

■ **Modules complémentaires dans les SDIS :**

- Utilisation et maîtrise du logiciel d'alerte
- Risque spécifique
- Risque FDF
- Risque industriel
- Risque Maritime
- Risque Montagne
- Risque tunnel
- Risque particulier



■ **Commun à chaque SDIS :**

- Démonstration et participation à une manœuvre annuelle d'équipe spécialisée (GRIMP, Plongeur, RCH, SMO, etc...) avec comme objectif l'appréhension, la connaissance et l'anticipation des interventions d'équipes spécialisées.
- Visite des Entreprises à risque (SE- VESO par exemple)
- Visite des édifices particuliers et/ ou favorisant une connaissance spécifique, ou grand ERP
- Connaissance départementale des risques, avec visites et explications par des conseillers techniques (Bar- rages, monuments, centrales nu- cléaires, points culminants, etc....)
- Visite des autres services :
  - SAMU
  - CORG
  - Centrale police
  - COZ
- Centre d'appel particulier (Auto- route, équipement, préfecture, etc.)

**4-2 Emploi de Chef de Salle :**

■ **FAE de Chef de Salle CTA CODIS, commune à chaque SDIS, reprenant les points clefs suivants :**

■ **Gestion opérationnelle :**

- Connaissance des compétences des SDIS
- Missions propres des SDIS
- Procédure opérationnelle
- Remontée d'informations
- Anticipation
- Respect des procédures
- OBNT

■ **Gestion humaine :**

- Responsabilité du Chef de Salle
- Gestion d'un groupe
- GOC 3
- Formation avec un psychologue externe au SDIS pour la gestion des opérateurs face à une situation critique, pour la gestion de son propre stress

**4-3 Module spécifique pour les Pats :**

Accès aux formations de la filière garanti annuellement en vue soit d'une réaffectation dans des services administratifs ou techniques afin de prendre en compte les possibilités d'inaptitude ou d'usure soit, en vue de l'évolution de carrière garantie à tous les fonctionnaires.

# Textes

- Loi 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique.
- Loi 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.
- Loi 84-53 du 26 Janvier 1984 relative à la Fonction publique territoriale
- Décret 86-68 du 13 janvier 1986 modifié relatif aux positions de détachements, disponibilité, hors cadre des fonctionnaires territoriaux et à l'intégration.

# Bibliographie

- EIIRBO, *Burnout Institute*
- Conférence sur l'épuisement, le stress, l'usure du métier de permanentier en salle de régulation.
- Vincent DE GAULEJAC *la société malade de sa gestion (Seuil)*

- Décret 2011-541 du 17 mai 2011 modifiant certaines dispositions relatives au recrutement et aux positions des fonctionnaires territoriaux.
- Décret 90-851 du 25 septembre 1990 portant statut particulier au cadre d'emploi des Sapeurs-Pompiers Professionnels.
- Décret 2012-520 du 20 Avril 2012 portant statut particulier du cadre d'emploi des Sapeurs-Pompiers Professionnels
- Fiche métier du CNFPT sur les opérateurs CTA-CODIS
- OBNT

- Christophe DEJEOURS *Souffrance en France (Seuil)*
- Christophe DEJEOURS *Travail usure mentale (Bayard)*
- Bénédicte HAUBOLT *Les risques psychosociaux (Eyrolles)*



## ENQUETE NATIONALE CTA CODIS

2011 - 2012 - Collectif Fédéral CGT des agents des SDIS

Reconnaissance et valorisation des opérateurs CTA/CODIS

1. DEPART  
EMENT

2. STATUT

- ☐ 1. PATS ☐ 2. POMPIER PROFESSIONNEL

3. SEXE

- ☐ 1. HOMME ☐ 2. FEMME

4. AGE

5. Si un contrat moral de durée est proposé à tous les agents de CTA CODIS est-il selon vous

- ☐ 1. trop long ☐ 2. adéquat ☐ 3. trop court

6. Quelle est actuellement la durée de  
ce contrat dans votre département ?

7. Quelle durée de contrat moral serait selon vous le plus en  
adéquation avec le poste au CTA CODIS

- ☐ 1. 2 ans ☐ 2. 3ans ☐ 3. 4ans  
☐ 4. 5ans ☐ 5. Autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).*

8. Le poste d'opérateur CTA CODIS est-il selon vous

- ☐ 1. Plus à responsabilité qu'en centre de secours  
☐ 2. à niveau équivalent avec le même grade en CIS  
☐ 3. moins important qu'en CIS  
☐ 4. autre

9. Le quota d'heures annuel légal est de 1607 heures, selon  
vous les agents du CTA/CODIS avec la responsabilité de  
leur travail et la pénibilité du poste méritent-ils

- ☐ 1. De travailler à équivalence avec les collègues des CIS  
☐ 2. D'avoir une diminution sur les heures annuelles comme  
le permet la réglementation (exl 500 heures)  
☐ 3. sans avis  
☐ 4. autre

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).*

10. Durant votre temps d'affectation au CTA/CODIS, comme  
pratiqué dans les différents SDIS de France, seriez-vous  
favorable au fait de prendre quelques gardes mensuelles en  
centre de secours tout au long de l'affectation au  
CTA/CODIS ?

- ☐ 1. favorable ☐ 2. défavorable ☐ 3. autres

11. Si vous êtes favorable aux gardes en CIS, pour quelle(s)  
raison(s) ?

- ☐ 1. maintien des acquis  
☐ 2. réactivité sur les postes opérationnels  
☐ 3. garder les réflexes du terrain  
☐ 4. maintenir une relation caseme  
☐ 5. motivation supplémentaire sur la durée d'affectation  
☐ 6. recyclage et maintien des procédures départementales  
☐ 7. reprendre une activité opérationnelle (décaler)  
☐ 8. renforcer les CIS  
☐ 9. autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

12. Formation : pour vous l'accès aux stages et formations  
(autres que FMA) est-il nécessaire ?

- ☐ 1. oui ☐ 2. non ☐ 3. autres

13. Types de formations

- ☐ 1. accès aux stages  
☐ 2. spécialisation  
☐ 3. préparer le retour en CIS  
☐ 4. concevoir un CV  
☐ 5. s'aérer l'esprit durant les quelques années d'affectation  
☐ 6. pourquoi pas moi alors qu'un CIS on se forme  
☐ 7. autres

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

14. L'accès à la FMA (incendie et secourisme) est-il pour vous

- ☐ 1. indispensable ☐ 2. accessoire ☐ 3. sans avis

15. Souhaitez-vous l'accès au diplôme TRS2 à équivalence de  
niveau 2 comme pratiqué dans de nombreux SDIS de  
France (pénibilité du poste, spécificité du rôle d'opérateur,  
responsabilité...), TRS3 à niveau 3, etc ?

- ☐ 1. oui ☐ 2. non ☐ 3. autres

16. Mobilité : maintenir une priorité dans les futures  
mutations, en prenant en considération la période de  
contrat moral effectuée, l'âge, l'ancienneté dans le service

- ☐ 1. oui ☐ 2. non ☐ 3. autres

17. PATS : Faut-il favoriser une valorisation dans les futures  
demandes de mobilité afin de réintégrer un poste après une  
période d'affectation au CTA/CODIS ?

- ☐ 1. oui ☐ 2. non ☐ 3. autres

18. PATS : accès aux gardes de nuits

- ☐ 1. oui ☐ 2. non ☐ 3. autres

19. Le rôle d'opérateur CTA/CODIS (SPP et PATS) mérite-t-il  
d'être valorisé ?

- ☐ 1. oui ☐ 2. non ☐ 3. autres

34

ANNEXE 1



## Enquête de données administratives

Afin de poursuivre notre démarche et en vue de recueillir quelques données administratives, merci de bien vouloir nous retourner ce questionnaire dûment complété et de le faire parvenir à l'adresse suivante :

CGT du SDIS de la Gironde  
ENQUETE CTA/CODIS  
56 cours du Maréchal Juin  
Entrée 2, appartement 29  
33000 BORDEAUX

Ou par mail : [ludovic.pirastu@cgtdecssdis.com](mailto:ludovic.pirastu@cgtdecssdis.com)  
[corinne.peytureau@wanadoo.fr](mailto:corinne.peytureau@wanadoo.fr)

### 1. Catégorie du Département

| 1ère | 2ème | 3ème | autre |
|------|------|------|-------|
|      |      |      |       |

### 2. Effectif SPP total du département

| Officiers | Sous-officiers | Hommes de rang |
|-----------|----------------|----------------|
|           |                |                |

### 3. Effectif total PATS du département

| Catégorie A | Catégorie B | Catégorie C |
|-------------|-------------|-------------|
|             |             |             |

### 4. Effectif SPV du département

| Officiers | Sous-officiers | Hommes de rang |
|-----------|----------------|----------------|
|           |                |                |



## 5. Effectif SPP/PATS au CTA-Codis

|                         | SPP | PATS |
|-------------------------|-----|------|
| Opérateur équipier      |     |      |
| Opérateur chef d'équipe |     |      |
| Opérateur sous-officier |     |      |
| Chef de salle           |     |      |

## 6. Effectif SPV au CTA-Codis

| Officiers | Sous-officiers | Hommes de rang |
|-----------|----------------|----------------|
|           |                |                |

## 7. Saisonniers Périodes Vacances ou autres

| NON | OUI                         |
|-----|-----------------------------|
|     | Si réponse OUI<br>combien ? |

## 8. Nombre d'appels reçus en 2010

en différenciant les appels 18 et 112, leur proportion, et si possible le pourcentage d'appels abandonné.

(Ex : en 2010, le SDIS33 a reçu 500 609 appels d'urgence. Néanmoins 63 % des appels sur le 112 font l'objet d'un abandon par l'appelant, à l'écoute du message préenregistré d'accueil, avant qu'un opérateur puisse servir l'appel. Sur les 18, 73 % des appels sont servis pour 27 % d'abandons.)

|                       | 18 | 112 |
|-----------------------|----|-----|
| Nombre total d'appels |    |     |
| % d'appels abandonnés |    |     |

## 9. Nombres et type d'intervention sur les 4 dernières années :

| Année | SAV | Incendie | Divers | TOTAL |
|-------|-----|----------|--------|-------|
| 2010  |     |          |        |       |
| 2009  |     |          |        |       |
| 2008  |     |          |        |       |
| 2007  |     |          |        |       |



10. **Régime de travail : ( 12/24-12/72 ou 24/48 etc...)**  
Préciser si 12H / 8H ou autres. Préciser nombre annuel de gardes.

|                  |  |  |
|------------------|--|--|
| SPP<br>Opérateur |  |  |
| PATS             |  |  |
| Chef de salle    |  |  |

11. **Organisation du temps de travail**

- Rythme et occupation des postes sur une garde.
- Organisation type d'une journée / d'une nuit de garde.
- Temps de travail effectif, durée sport, manœuvre, service, etc...
- Si planning, merci de le joindre
- Si planning différent Jour semaine, Jour WE/Férié, Nuit semaine et nuit WE/Férié le préciser (et le joindre le cas échéant)

12. **Bulletin de salaire type à nous joindre d'un**

- Opérateur sergent SPP Echelon 1, indice majoré 328
- Opérateur PATS
- Chef de Salle

13. **Durée Annuelle du temps de travail SDIS**

|              |
|--------------|
| ..... Heures |
|--------------|

14. **Durée annuelle du temps de travail CTA-Codis**

|              |
|--------------|
| ..... Heures |
|--------------|



15. **Régime indemnitaire / primes :**

- Lister les différentes primes ( hors prime de feux, spécialité et logement)
- Préciser le taux ( ex : IAT à tel taux )

16. **Avantage Statutaire ( logement de service, etc...)**

- 
- 
- 
- 
- 
- 

17. **Pourcentage d'arrêt maladie annuel :**

|              |  |
|--------------|--|
| En CIS       |  |
| Au CTA/CODIS |  |

18. **Adresse et précision du lieu ou se situe le CTA-Codis :**

(Centre ville, bord de plage, au SDIS, dans un CIS, etc...)

- Adresse
- Précisions éventuelles



## SALLE OPERATIONNELLE

|                                | Situation générale | Remarques complémentaires |        |                                             |        |
|--------------------------------|--------------------|---------------------------|--------|---------------------------------------------|--------|
| Environnement                  |                    |                           |        |                                             |        |
| Luminosité                     |                    |                           |        |                                             |        |
| Ergonomie des postes           | Ecrans             | Casques                   | Sièges | Bureaux                                     |        |
|                                |                    |                           |        |                                             |        |
| Bruit                          |                    |                           |        |                                             |        |
| Logiciel                       | Nom :              | Mise en œuvre :           |        |                                             |        |
|                                |                    | facile                    |        | complexe                                    |        |
|                                |                    |                           |        |                                             |        |
| Cadre général                  | Reposant           | Fatigant                  |        | Facteur de stress                           |        |
|                                |                    |                           |        |                                             |        |
| Travail                        | Surcharge          | Facteur de fatigue        | Stress | Pression hiérarchique                       | Autres |
|                                |                    |                           |        |                                             |        |
|                                |                    |                           |        |                                             |        |
| Organisation de la garde       | Salle radio        | Salle d'appel             |        | Différenciation des tâches selon les postes |        |
|                                |                    |                           |        |                                             |        |
| Souplesse du service           | Télé               | Radio                     |        | Pauses                                      |        |
|                                |                    |                           |        |                                             |        |
| Procédure de rappel des agents | Bip                | Astreinte                 |        | Autres                                      |        |
|                                |                    |                           |        |                                             |        |

39

ANNEXE 3



## GRILLE D'EVALUATION

Enquête nationale CTA-Codis



Collectif CGT des Agents des SDIS



### SALLE DE PAUSE

|                                                                  | Situation générale | Remarques complémentaires |
|------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Environnement<br>(proximité, compteur<br>d'appel, etc)           |                    |                           |
| Confort<br>(fauteuils, machines<br>à boisson, radio, TV,<br>etc) |                    |                           |
|                                                                  |                    |                           |

### SALLE DE RETRAIT (chambres)

|                                                                                                          | Situation générale | Remarques complémentaires |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Etat général                                                                                             |                    |                           |
| Proximité                                                                                                |                    |                           |
| Régime d'attribution<br>(individuel, par<br>groupes, par<br>équipes, selon<br>régime de travail,<br>etc) |                    |                           |
| Entretien<br>(par les agents,<br>dotations de<br>produits, ect)                                          |                    |                           |

## GRILLE D'EVALUATION

### Enquête nationale CTA-Codis



Collectif CGT des Agents des SDIS



## SALLE RESTAURATION

|                                                                                                              | Situation générale | Remarques complémentaires |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Commune avec les autres services (oui/non)                                                                   |                    |                           |
| Restauration collective (oui/non)<br>Coût par agent                                                          |                    |                           |
| Matériel mis à disposition (four, plaques, micro-ondes, armoire réfrigérée, frigo, évier, lave-vaisselle...) |                    |                           |
| Salubrité et environnement                                                                                   |                    |                           |

41

ANNEXE 3

Ce document est l'exclusive propriété du Collectif CGT des SDIS. Toute reproduction même partielle sans autorisation entrainera des poursuites judiciaires systématiques.

# Enquête nationale CTA

Juin 2013





## GRILLE D'EVALUATION

Enquête nationale CTA-Codis



Collectif CGT des Agents des SDIS



### IMPLICATION DES AGENTS

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| Font partie d'un service propre au CTA Codis        |
|                                                     |
| Possibilité d'évoluer ou s'investir dans le service |
|                                                     |
| Travail administratif (ou non)                      |
|                                                     |

42

ANNEXE 3



## GRILLE D'EVALUATION

### Enquête nationale CTA-Codis



Collectif CGT des Agents des SDIS



## RYTHME DE TRAVAIL

|                                                                                 | Situation générale | Remarques complémentaires |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Rythme de travail                                                               |                    |                           |
| Temps de poste<br>Sport,<br>manœuvres...                                        |                    |                           |
| Temps de pause<br>Défini ou non                                                 |                    |                           |
| Temps de retrait<br>Pause repas, pause,<br>retrait pour dormir,<br>astreinte... |                    |                           |
| Manœuvres<br>incendie<br>(oui/non)                                              |                    |                           |
| Manœuvres<br>secourisme<br>(oui/non)                                            |                    |                           |
| Gardes en CIS<br>(oui/non)<br>Si oui rythme,<br>quantité...)                    |                    |                           |

43

ANNEXE 3

Ce document est l'exclusive propriété du Collectif CGT des SDIS. Toute reproduction même partielle sans autorisation entraînera des poursuites judiciaires systématiques.

# Enquête nationale CTA

Juin 2013





## GRILLE D'EVALUATION

Enquête nationale CTA-Codis



Collectif CGT des Agents des SDIS



### RESSENTI DE LA VISITE

|                                        |  |
|----------------------------------------|--|
| Accueil                                |  |
| Environnement                          |  |
| Ambiance                               |  |
| Implication de la hiérarchie           |  |
| Motivation des agents (absentéisme...) |  |
| Etat psychologique                     |  |
| etc                                    |  |

44

ANNEXE 3

République Française

SERVICE DEPARTEMENTAL D'INCENDIE  
ET DE SECOURS DE LA MOSELLE  
3, rue de Bort-les-Orgues  
SAINT-JULIEN-LES-METZ  
Téléphone : 03.87.79.45.00

Saint-Julien-les-Metz, le

12 DEC. 2011

-----  
Adresse Postale  
B.P. 50083  
57072 METZ CEDEX 3

**Le Président du Conseil d'Administration  
du Service Départemental d'Incendie  
et de Secours**

à

**Monsieur le Secrétaire du Syndicat CGT des  
Personnels du Service Départemental d'Incendie  
et de Secours de la Moselle**

2, rue Henry de Ranconval

57000 METZ

FK/FL  
N° 925

**OBJET :** Enquête des CTA-CODIS.**REF. :** Votre lettre du 28 novembre 2011.

Monsieur,

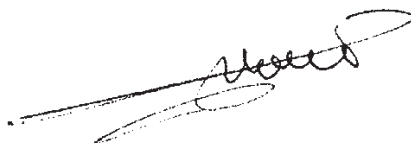
Faisant suite à votre demande du 28 novembre 2011 concernant l'enquête que vous souhaitez réaliser dans un cadre national du CTA-CODIS de la Moselle, je vous informe que mes services ont pris contact avec votre représentant désigné : Monsieur WURTH David.

En effet, la date fixée par votre organisation syndicale ne pouvant être retenue pour des raisons de planning, le Capitaine KILHOFFER, responsable du CTA-CODIS, a informé Monsieur WURTH qu'une autre date pourrait être définie au cours du premier trimestre 2012 par le service.

Cependant, je vous informe que sans une information préalable de la Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion de Crise définissant le cadre dans lequel vous réalisez cette enquête, je ne donnerai pas une suite favorable à votre demande.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de mes salutations distinguées.

**LE PRESIDENT DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION,**



**Jean-Marie BLANCHET**

Ce document est l'exclusive propriété du Collectif CGT des SDIS. Toute reproduction même partielle sans autorisation entrainera des poursuites judiciaires systématiques.

**Enquête nationale CTA**

Juin 2013



45

ANNEXE 4



Service  
Départemental  
d'Incendie  
et de Secours  
des Landes

Direction Administrative et Financière

Réf. : PB/MA/055  
Dossier suivi par :  
Pierre BROULHET

Monsieur Laurent DENGUILHEM  
Secrétaire Général du Syndicat CGT des  
Sapeurs-Pompiers Professionnels des Landes  
4 lot du Petit Bourg  
40630 SABRES

Les Landes, le Département

Le 3 avril 2012

Monsieur le Secrétaire Général,

C'est avec attention que j'ai pris connaissance du courrier que vous m'avez adressé le 27 février 2012, reçu dans les services le 26 mars 2012, relatif à la visite du CTA/CODIS.

En réponse, et compte tenu du précédent qui serait ainsi créé, il ne m'apparaît pas opportun de réserver une suite favorable à votre requête.

Ainsi, la totalité des informations relatives à l'organisation et au fonctionnement du CTA/CODIS figure dans les actes et documents administratifs auxquels les représentants du personnel ont été associés (Conseil d'Administration, Comité Technique Paritaire, Règlement Intérieur notamment).

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Secrétaire Général, l'assurance de mes salutations distinguées.



Le Directeur Départemental,

Colonel Olivier BOURDIL

SDIS des Landes  
Direction Administrative et Financière  
Rocade - Rond-Point de St-Avit  
BP 42  
40001 Mont de Marsan Cedex  
Tél. : 05 58 51 56 02  
Fax : 05 58 51 56 94  
Mél. : p.broulhet@sdis40.fr  
www.sdis40.fr

# ANNEXE 6

## LE STRESS

Le terme stress vient du mot stringere qui signifie serrer, resserrer, tendu de façon raide

Si le stress est depuis quelques temps sujet d'effroi dans les entreprises, il y a encore peu, certains n'hésitaient pas à l'ajouter à la panoplie des conditions nécessaires à la bonne conduite d'un projet.

Dans un contexte de judiciarisation de notre société, l'entreprise perd progressivement sa capacité à gérer les conflits. Ces derniers, non gérés ou mal gérés vont générer une souffrance partagée et un climat délétère. Pourtant, c'est bien dans le travail et en priorité dans son organisation, que se trouve la source du problème. « *ce qui est en cause c'est l'organisation du travail et non les conditions de travail* »  
C. DEJOURS

### 1. Quelques chiffres

Le stress est souvent décrit comme l'une des grandes maladies de notre époque, surtout dans le travail. Engendré par l'ensemble des contraintes que nous subissons chaque jour, il serait à l'origine de la plupart des maladies coronariennes, des ulcères à l'estomac

ou encore de dépressions et de l'absentéisme.

Selon des études américaines, le stress au travail reviendrait très cher, puisque son coût est évalué, uniquement aux États-Unis, à 200 milliards de dollars par an.

De nombreuses études internationales font apparaître le stress comme le plus fréquent des risques psychosociaux. Ainsi on estime qu'au sein même de l'Union Européenne 22% des salariés souffrent de stress au travail, alors que 5% ont subi un harcèlement et 5% sont victimes de violence physique. (Enquête 2007 réalisée par la fondation européenne pour l'amélioration de vie et de travail).

Le stress est le problème de santé le plus répandu dans le monde du travail et les indicateurs de santé montrent que le nombre de personnes souffrant d'un état causé ou aggravé par le travail va probablement augmenter dans les années qui viennent. (Données extraites du rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail de P Légeron et Philippe Nasse).

### 2. Le syndrome général d'adaptation

La notion de stress apparaît en 1935. Elle est définie par Hans SELYE comme

47

ANNEXE 6



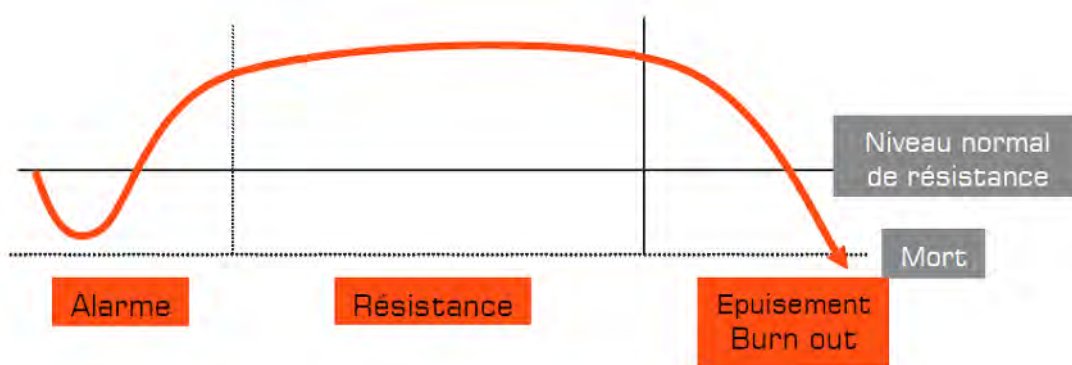
le « syndrome général d'adaptation ». Il considère ce syndrome comme « **la réponse non spécifique de l'organisme à toute demande qui lui est faite** ».

Le stress professionnel (De Keyser et Hauser, 1996) « **C'est une réponse du**

**travailleur devant les exigences de la situation pour lesquelles il doute de disposer des ressources nécessaires et auxquelles il estime faire face** »

48

## ANNEXE 6



### 3. Les stresseurs au travail

#### ■ Les facteurs liés à l'organisation du travail

- absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches
- imprécision des missions
- exigences contradictoires
- mauvaise communication
- flux tendu
- incompatibilité des horaires de travail avec la vie sociale et familiale
- objectifs irréalisables
- participation insuffisante à la prise de décision
- marge de manoeuvre réduite
- salaires faibles au regard de la quantité de travail exigée
- inexistence de plan de carrière

#### ■ Les facteurs liés à l'environnement de travail

- ergonomie des postes de travail
- le bruit, chaleur, humidité
- mauvaise conception des lieux
- problème concernant la fiabilité, la disponibilité, l'adaptation, l'entretien ou la réparation de l'équipement et des moyens mis à disposition
- exposition fréquente à l'agressivité de la clientèle/usager
- risques pour la santé, problèmes de sécurité (composants chimiques, équipement lourd)



### ■ Les facteurs liés au contenu du travail

- responsabilités mal définies
- hiérarchie mal définie
- manque d'autonomie
- surcharge ou sous-charge de travail
- processus de communication inefficace
- sous-utilisation des compétences
- pression temporelle

### ■ Les facteurs liés aux relations avec la hiérarchie et les collègues

- absence de reconnaissance matérielle et symbolique
- compétition ou conflits entre les membres du personnel
- manque de soutien de la part des collègues et des supérieurs
- brimades ou harcèlement
- encadrement distant ou peu communicant

- management peu participatif
- reconnaissance du travail insuffisante
- isolement social ou physique

### ■ Les facteurs liés à l'environnement macro économique

- peur de perdre sa place
- turn over fréquent
- manque de préparation aux changements technologiques
- compétitivité
- concurrence
- mauvaise santé économique

### ■ Les facteurs liés à l'évolution sociologique

- utilisation croissante des techniques de communication à distance
- individualisation de l'activité professionnelle avec sur responsabilisation

## LE BURN-OUT

Le burn-out signifie « brûler jusqu'à ce que toute substance énergétique disparaisse, se consumer entièrement ».

L'épuisement professionnel atteint son paroxysme par ce qui est dénommé classiquement le syndrome de Burn-out.

Le burn-out correspond au stade ultime de la résistance de l'organisme. Il est précédé d'une période de stress prolongé et résulte d'un épuisement à

la fois physique et psychologique. C'est une forme de dépression sévère qui peut toucher tous les individus et concerne toutes les catégories professionnelles, à tous niveaux de la hiérarchie.

Le concept est relativement récent puisque décrit aux Etats-Unis (simultanément sur la côte Est et Ouest) dans les années 1970 par Herbert Freudenberger, psychiatre américain, depuis ce concept a évolué.

On comptait en 1982 jusqu'à 48 défi-



nitions de ce syndrome et sans doute autant de définition que de scientifiques : Malash en 1976, Edelwich en 1980, enfin par Canoui en 1998 et Mauranges en 2001.

Le Burn-out est défini comme prenant sa source dans le cadre professionnel.

**C.Malash l'analyse chez les professionnels du sauvetage et les urgentistes comme « Attitude cynique et insensible vis-à-vis des personnes qu'ils prennent en charge ».**

**Ce syndrome d'épuisement professionnel est un terme inventé par les soignants pour les soignants afin de désigner une « expérience psychique douloureuse » vécue par des personnes engagées dans un travail ayant pour but d'aider les gens. C'est une maladie psychique, conséquence d'un stress chronique. Il met en cause la faillibilité de la dimension d'aide et finit par « user » tout professionnel de santé.**

### **1. Quelles sont les conséquences sur la santé ?**

Les **premiers signes** sont révélateurs d'un grand stress particulièrement violent et fréquent.

Ces **manifestations** se concrétisent par :

- palpitations, mains moites, suées
- maux d'estomac, maux de tête

- digestion difficile, troubles du sommeil
- consommation accrue de tabac ou d'alcool
- émotivité exacerbée, forte irritabilité
- difficultés à se concentrer

Une fois la période de grand stress dépassée, le **burn-out** se caractérise par un état léthargique.

Les **symptômes physiques** se caractérisent par :

- une fatigue non récupérable même après des périodes de repos (week-end, congés), qui conduit à une chute de la productivité.
- des insomnies chroniques

**Troubles du sommeil (sujets réveillés régulièrement aux heures de forte activité sans raisons manifestes les jours de repos),**

**L'énergie psychologique** est épuisée, ce qui se traduit par un manque de motivation, une apathie qui se traduit par :

- un émoussement des émotions. Les émotions excessives laissent place à un ressenti d'indifférence, au sentiment de ne rien éprouver
- une composante dépressive exprimée par le sentiment d'être inutile, une dévalorisation de soi
- une dépersonnalisation qui amène à des comportements stéréotypés
- une perte de la créativité

- une capacité de projection altérée
- un sentiment d'efficacité personnelle et professionnelle faible
- un mal être général qui affecte tous les compartiments de la vie sociale et familiale.

Les signes comportementaux se caractérisent par des troubles et réactions défensives, offensives ou protectrices.

On observe dans notre profession des conduites addictives (tabac, alcool, drogues, psychotropes), des troubles alimentaires (boulimie ou anorexie), un désir de fuite avec absentéisme puis demande de changement de service ou mutation, parfois un ou plusieurs arrêts. Parfois on observe des phénomènes paradoxaux avec des rappels dans le service pour suivre ses « appels », un déménagement près du lieu de travail pour pouvoir plus s'investir, du temps passé en plus (formation, préparation de support pédagogique)

### Déshumanisation de la relation à l'autre.

Il est le symptôme dominant et se caractérise par la sécheresse relationnelle pouvant s'apparenter à une certaine maltraitance du soignant envers l'appelant. « Mais pourquoi vous appelez les Pompiers ? », « Il ne fallait pas boire autant » ou encore l'usage de l'humour grinçant mal compris de l'appelant.

Le patient est perçu comme un objet, un numéro d'intervention et on observe des réponses parfois inap-

propriés ou encore le refus d'agir ou de répondre à une demande anodine (conseil, demande de numéro, etc...). La relation avec l'appelant est ressentie comme ennuyeuse et même désagréable, source de problèmes, cette perception détruit la qualité première du lien relationnel.

### 2. Les facteurs favorisants

- La disparition du contrôle sur les délais et la façon de mener son métier.
- L'impression d'un avenir bouché ou incertain.
- La surcharge et l'isolement.
- L'absence de la reconnaissance de l'effort par la hiérarchie, les collègues.
- Le déséquilibre entre vie professionnelle et privée.
- La perte de sens et des valeurs.
- L'exposition au harcèlement.

### 3. Impact sur la performance de l'entreprise

A l'échelle de l'entreprise, ces coûts peuvent être de différentes natures et être générés de manière directe ou indirecte :

- gestion de l'absentéisme, du turnover,
- remplacement du personnel,
- accidents du travail,
- maladies professionnelles,
- diminution de la productivité (démotivation du personnel, dysfonctionnements, tentatives de suicide),



- Déshumanisation des relations (agressivité, détachement, résistance passive) avec impact sur la qualité de la relation entre collègues et avec les appelants.
- Troubles de l'alimentation, abus d'alcool et de substances (caféine, tabac, psycho stimulants, calmants).
- dégradation du climat social,
- grèves,
- atteinte à l'image de l'entreprise.

#### 4. Comment réagit-on au burn-out ?

Le sujet refuse souvent de reconnaître qu'il est en difficulté. Il s'accroche car il a l'habitude de se surpasser. Il pense que cela « passera ». Admettre la réalité permet un réajustement rapide : **il y a une vie après le burn-out.**

Même si le burn out est une crise et non pas une maladie, il peut cependant devenir une cause importante de problème de santé.



Publié sur Le CNFPT (<http://www.cnfpt.fr>)

[Accueil](#) > [Accueil](#) > > [Répertoire des métiers](#) > [Le répertoire des métiers](#) > [Le répertoire des métiers](#)

## 15/E/35 - Opérateur en CTA-CODIS

Opérateur en CTA-CODIS

Domaine d'activités

Sécurité

Famille

Incendie et secours

Correspondance avec le secteur privé (ROME)

|                           | Code  | Dénomination                                |
|---------------------------|-------|---------------------------------------------|
| Catégorie Professionnelle | K     | SERVICES A LA PERSONNE ET A LA COLLECTIVITÉ |
| Domaine professionnel     | K17   | Défense, sécurité publique et secours       |
| Emploi/Métier             | K1705 | Sécurité civile et secours                  |

Métier

Définitions

Facteurs d'évolution

Restructuration des services hospitaliers et des pôles de soins  
Evolution du partage des rôles dans l'organisation des secours entre SDIS, SAMU., police nationale, gendarmerie  
Evolution du risque juridique, de la jurisprudence sur la qualification judiciaire de la responsabilité  
Mutualisation des moyens d'incendie et de secours  
Evolution technique des solutions informatiques et des modes de communication, diffusion du système de communication ANTARES (Adaptation Nationale des Transmissions Aux Risques Et aux Secours)  
Diversification et augmentation du nombre des demandes de secours à personne ; augmentation du nombre des alertes et des demandes de traitement de l'urgence sociale  
Vieillesse de la population, augmentation des situations de précarité et d'urgence sociale  
Evolution du cadre des interventions payantes (ouverture de porte, fuite d'eau...)

Définition

Positionné au sein du service départemental d'incendie et de secours et à l'interface avec l'usager, l'opérateur en CTA-CODIS assure le traitement de l'alerte : il réceptionne et analyse les demandes de secours, conseille le requérant. Il déclenche les moyens de secours appropriés et suit le déroulement de l'intervention

Situations fonctionnelles

Service départemental d'incendie et de secours (SDIS)

Conditions d'exercice

Métier s'exerçant en centre de traitement d'alerte et/ou en centre opérationnel départemental d'incendie et de secours  
Travail posté, activités de traitement de l'alerte et de gestion de l'intervention enregistrées en permanence  
Horaires réguliers avec amplitude variable en fonction de l'organisation des gardes  
Le cas échéant, astreintes possibles  
Fatigue visuelle possible lié au travail sur écran ; activités porteuses de stress et de fatigue nerveuse  
Adaptabilité aux usagers et aux situations  
Exigence de qualification et de formation adaptée aux besoins du SDIS

Spécialisations/Extensions

Evolution possible de l'opérateur en CTA-CODIS vers des responsabilités d'encadrement et sur la fonction de chef de salle

Autonomie et responsabilités

Rattaché au chef de salle  
Travail cadré et défini par le supérieur hiérarchique  
Conduite des activités sur un mode codifié par les protocoles d'intervention et le cadre réglementaire

53

ANNEXE 7



54

## ANNEXE 7



## Déclenchement de la chaîne d'intervention

Apprécier la nature des interventions possibles et les moyens mobilisables  
 Déterminer la cohérence et l'adéquation entre les moyens proposés et la nature réelle du sinistre  
 Etablir la communication d'alerte au niveau du centre de secours mobilisé  
 Rendre compte au chef de salle de toute situation particulière  
 S'assurer du départ des engins  
 S'assurer de la réception des informations par la chaîne de commandement et par les services extérieurs

Attributions, compétences des personnels et des services participants à la chaîne d'intervention  
 Règlement opérationnel  
 Protocoles de déclenchement des secours  
 Plans de secours  
 Conventions interdépartementales et internationales d'assistance mutuelle

## Suivi des interventions

Assurer les liaisons avec les intervenants, les autorités et les services extérieurs  
 Veiller à l'engagement des moyens  
 S'assurer de l'arrivée des engins sur le lieu d'intervention  
 Réceptionner les informations et demandes du commandant des opérations de secours (COS) et en assurer les transmissions  
 Traiter les demandes de renfort  
 Rendre compte auprès de son supérieur hiérarchique en cas d'interprétation possible d'une information  
 Rendre compte à sa hiérarchie du niveau de l'insuffisance de couverture opérationnelle départementale ou d'un secteur et déclencher sur ordre les ajustements nécessaires  
 Retranscrire les messages sur la main courante  
 S'assurer du retour des engins et de leur disponibilité opérationnelle

Organisation et fonctionnement d'un service départemental d'incendie et de secours  
 Rôle et fonctionnement d'un Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours (CODIS)  
 Règlement opérationnel  
 Plans de couverture et de déploiement départementaux  
 Règles et procédures de la communication radiotéléphonique  
 Ecrits professionnels

## Participation à la mise à jour des données opérationnelles

Signaler un dysfonctionnement réseau, radio, système de traitement de l'alerte au chef de salle ou au responsable CODIS  
 Consigner et transmettre les besoins de mise à jour des données opérationnelles

Procédures de remplacement (modes dégradés)  
 Fonctionnement des bases de données

Source: <http://www.cnfpt.fr/node/146/repertoire-metiers/metier/560?gl=MzMmZjlxZWY>

55

ANNEXE 7



## ÉDITO

La semaine de syndicalisation organisée du 18 au 24 juin prochains, par la Fédération CGT des sociétés d'études, en direction des salariés des centres d'appels prestataires, doit permettre de débattre avec eux de l'outil syndical utile à la construction du rapport de force apte à conquérir de nouveaux droits, tant au niveau salarial qu'au niveau des conditions de vie au travail.

Dès lors, la question du renforcement de la CGT, dans un secteur où se côtoient flexibilité, précarité, faiblesse des rémunérations et absence de perspective de carrière et d'avenir, devient primordiale. Dans un tel contexte, il est évident que seul un syndicat fort pourra peser efficacement sur le patronat du secteur, pour lequel faire du social se limite généralement à respecter le code du travail, et sur les pouvoirs publics qui accompagnent la précarisation du secteur.

Cette force, nous pouvons l'acquérir en augmentant notre implantation dans les entreprises du secteur, et en rassemblant une majorité de salariés autour d'une ambition commune : l'amélioration de la convention collective, socle commun à toutes les entreprises. Alors tous ensemble, allons à la rencontre de nos collègues ou voisins et parlons-leur de syndicalisation. [c](#)



Barouthe

# Centres d'appels

## Un champ à défricher

15 JUIN 2012 **nvo**



## Bref historique du secteur

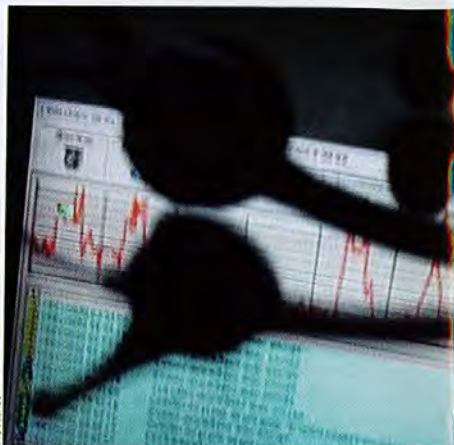
**L**es activités brassées par les centres d'appels ne sont pas totalement nouvelles. En effet, les renseignements téléphoniques, la vente par correspondance existent depuis bien longtemps. C'est en 1870 qu'est créé le service des « dames télégraphistes de Grenelle ». Puis, ce sont les grands centraux téléphoniques qui vont apparaître.

C'est à partir des années 1960 que vont se développer de façon significative des entreprises conjuguant sondage et télémarketing. Les années 1970 vont voir une accélération du processus à tel point que le patronat constitue en 1979 son syndicat : le SMT. Mais c'est bien dans les années 1980, avec le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication qu'une rupture s'amorce au regard de la place de ce secteur d'activité dans le système de production. Ce développement est allé de pair avec celui de la précarité, la grande majorité des salariés étant composée d'étudiants. Les emplois précaires, les mauvaises conditions de travail et les bas salaires ont été les caractéristiques générales du développement de ce secteur.

C'est d'ailleurs dans ce cadre que le patronat ouvre le chantier d'une nouvelle convention collective. En même temps, dans un contexte où la recherche de compétitivité se fait par la réduction des coûts et où la mondialisation est au cœur de la redistribution des emplois et des mutations de l'appareil de production, les centres d'appels tendent à devenir ces nouveaux centres de profits. Le « one to one » et la déréglementation/destructuration vont permettre à ce secteur de prendre une place dans le développement économique. C'est parce qu'une société de l'instantanéité a émergé qu'il est aussi, voire

plus rentable de fidéliser un « client » que d'en conquérir de nouveaux, que les centres d'appels tendent à devenir incontournables pour recevoir, transmettre, gérer, orienter, traiter ou stocker de l'information. Ils permettent une rationalisation et une multiplication des ventes de prestations standardisées à moindre coût.

Peu à peu, la relation client est devenue l'élément stratégique de l'entreprise. Elle est devenue aussi fondamentale que le produit. Pour autant, l'histoire de ce secteur ne fait que commencer. Les centres de relations clients sont à un tournant. L'intérêt croissant des pouvoirs publics à leur égard en atteste. Mais ce sont les luttes des salariés qui ont écrit et continueront à écrire l'histoire des centres d'appels.



## Une organisation du travail aliénante

**L**oin d'être un métier, comme voudrait le faire croire le patronat du secteur, les centres d'appels sont, avant tout, une forme d'organisation tayloriste, s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Celle-ci possède des caractéristiques propres tant au niveau physique (plateaux, casques, panneaux d'affichage des appels en attentes, etc.), qu'au niveau du contenu même du travail (absence d'autonomie : scripts à suivre, logiciels bridés... ; contrôle permanent : temps d'appels, temps de pause, nombre

de dossiers traités et/ou de vente, les écoutes...), mais aussi au niveau comportemental (sourire obligatoire, empathie, dissimulation d'identité, etc.).

Il ressort des différentes études réalisées par l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS), l'Evrest (Évolutions et relations en santé au travail), ainsi que des différents rapports des médecins du travail officiant sur ce secteur, que cette activité amène des pathologies complexes et variées, qui ont tendance à se dégrader davantage

## SEULES LES LUTTES PAIENT !



Le 20 juin 2011, pour la première fois en France, cinq organisations syndicales sur six (CFDT, CFTC, CGT, FO et Sud) appelaient l'ensemble des salariés du secteur à « poser leur casque » et à cesser le travail. Cette action a été massivement suivie par 66 000 téléconseillers, tant ceux-ci étaient à bout de voir leurs conditions de travail, de

vie et de salaire se dégrader, alors même que les entreprises voient leur chiffre d'affaires augmenter (+ 67 % depuis 2005).

L'importance de la mobilisation de cette journée a obligé le SP2C (syndicat patronal du secteur) à ratifier un accord salarial au niveau de la branche et à rouvrir les négociations sur les classifications

et l'amélioration des conditions de travail.

Pour autant, tout n'est pas réglé. Et les salariés, avec la CGT, devront encore fortement se mobiliser pour faire avancer leurs droits.

➤ Droit à un salaire décent et fixe déconnecté du Smic, permettant à chacun de pouvoir subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille.



## État des lieux

dans les centres d'appels externalisés. Les résultats démontrent que l'intensité du travail (contrainte de rythme, objectifs à tenir, interruption d'activités, exigence de qualité sans cesse contrôlée), l'agressivité des clients (en recrudescence en période de crise), les exigences émotionnelles qui en découlent (maîtriser ses émotions, stéréotype des discours...) et les horaires atypiques ont une incidence négative forte sur l'état de santé physique et mentale des salariés du secteur.

Notamment car cette activité regroupe de nombreux facteurs à risque :

- La sédentarité, les contraintes posturales (position assise prolongée devant l'écran) peuvent être responsables de douleurs cervicales, lombaires, d'insuffisances circulatoires des membres inférieurs, de soucis ophtalmiques.

- L'irrégularité des horaires, les pauses repas décalées et les amplitudes horaires des journées de travail parfois importantes peuvent entraîner des troubles digestifs, un surpoids avec les toutes les conséquences qui en découlent.

- Le stress, l'anxiété, la fatigue, les troubles du sommeil mais également les syndromes dépressifs sont fréquents et préoccupants. Selon l'étude Everest, les salariés des centres d'appels absorbent plus de médicaments que dans les autres secteurs d'activités.

L'effet de ces différents facteurs est renforcé par le manque total de reconnaissance au travail tant en matière salariale que d'évolution de carrière dont se plaignent les salariés.

Pour la CGT, l'amélioration des conditions de travail et l'atténuation des risques sur la santé passent obligatoirement par la refonte de l'organisation du travail. Afin de replacer l'humain au centre d'une relation client dont il est l'élément essentiel.

Les centres de relations clients, appelés aussi centres d'appels, représentent un secteur d'activité en fort développement tant économique, avec un chiffre d'affaires, en 2010, supérieur à 7 milliards d'euros, dont 2,04 milliards d'euros pour les seuls centres prestataires (soit + 67 % depuis 2005), qu'en termes du nombre d'emplois, avec près de 273 000 salariés dans l'Hexagone en 2011 (soit + 30 % depuis 2005). Ceux-ci sont répartis dans plus de 3 500 entreprises dont 963 externalisées.

Des entreprises que nous retrouvons dans quasiment toute la France avec une prédominance de l'Île-de-France (18 %), de Rhône-Alpes (9 %) et du Nord-Pas-de-Calais (9 %).

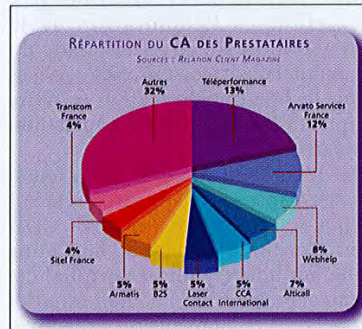
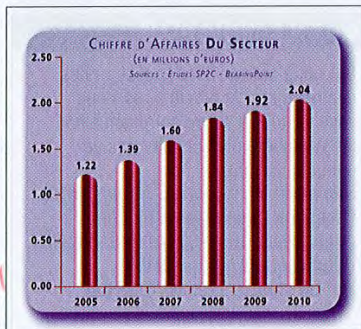
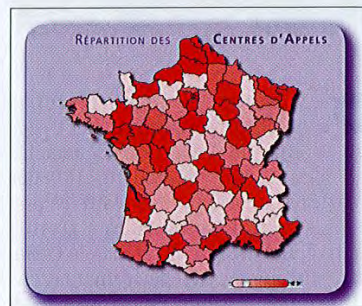
La suprématie de la région parisienne tend à se réduire d'année en année au profit de la province, notamment en raison des aides financières apportées par les collectivités locales (villes, départements, régions) pour l'implantation de plates-formes téléphoniques sur leur territoire.

Ces aides concernent à la fois la prise en charge des frais d'installation,

et aussi de formation des nouveaux embauchés. Celles-ci se montent à plusieurs millions d'euros.

À savoir : 68 % du chiffre d'affaires réalisé en prestation est le fait de 10 entreprises, regroupant 73 % des effectifs du secteur.

Cela implique une extrême concentration du capital entre quelques acteurs majeurs dont le numéro un mondial : Teleperformance. Et donc le risque d'une nouvelle vague de rachats-fusions permettant la consolidation des positions de chacun.



- Droit à voir leurs compétences reconnues sur la base d'une véritable grille de classification adossée à la définition de métiers spécifiques aux centres de relations clients prestataires.

- Droit à une évolution de carrière fondée sur des formations qualifiantes et diplômantes.

- Droit à la stabilité de l'em-

ploi par un arrêt des recours aux contrats précaires (CDD, intérim, etc.), mais aussi par une lutte active contre le turn-over.

- Droit à préservation de sa vie familiale par la mise en place d'horaires de travail acceptables notamment pour les parents isolés.

- Droit à une ingérence des salariés sur les décisions éco-

nomiques influant sur l'avenir de l'entreprise et de ses effectifs.

- Droit à un travail pour tous avec une réelle politique d'intégration des travailleurs handicapés, seniors ou issus de l'immigration. Car ces différences nous enrichissent, tout autant que l'entreprise.

Et même si la journée d'ac-

tion nationale du 1<sup>er</sup> décembre 2011, à l'appel de la CFDT, la CGT et Sud, n'a pas connu l'ampleur de celle du mois de juin, nous sommes conscients que nous n'arriverons à faire aboutir ces revendications que par l'unité du plus grand nombre d'organisations syndicales et la mobilisation de l'ensemble des salariés du secteur.



# Une fédération à l'offensive



En 2004, la fédération participe aux débats initiés par M. Borloo, alors ministre du Travail, sur la structuration du secteur. Lesquels ont donné lieu à la signature d'accord de promotion de la GPEC au niveau national et aussi, malheureusement, à la création du label de Responsabilité sociale qui doit soi-disant permettre de séparer les entreprises socialement responsables des autres. La CGT a refusé de siéger au sein du comité de labellisation pour ne pas cautionner cette farce.

Depuis 2007, elle s'active à créer les conditions nécessaires à l'unité d'action, en France avec les autres organisations syndicales présentes comme cela fut le cas pour la première grève nationale dans le secteur le 20 juin 2011, mais aussi avec celles des autres pays comme lors de la tenue du premier colloque international des centres d'appels à Saint-Denis début avril 2012.

Dès la création des premiers centres d'appels prestataires, au début des années 1980, la Fédération des sociétés d'études a œuvré à la structuration des salariés de ce secteur en créant les premières sections syndicales à D-Interactive, Euro-CRM, Haÿs Ceritex, Matrix, Multilignes, Teleperformance, etc. Par son action, elle a permis le développement de l'activité syndicale dans un secteur où la CGT n'existait pas, contribuer à l'élaboration de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire applicable aux centres d'appels non intégrés.

Par les mobilisations qu'elle a réussi à créer, dans les années 1990, il est fait échec à l'instauration des « CDD d'usage » que le Syndicat du marketing téléphonique (syndicat patronal devenu depuis le SP2C) voulait imposer dans la future convention collective.

## EN SAVOIR PLUS

Sur notre activité dans le secteur des centres d'appels prestataires, nous vous invitons à suivre notre actualité sur nos différentes plateformes de communications :

Site Internet : [www.soc-etudes.cgt.fr](http://www.soc-etudes.cgt.fr)  
 Facebook : [www.facebook.com/pages/Federation-CGT-des-Societes-dEtudes/124976130898407](https://www.facebook.com/pages/Federation-CGT-des-Societes-dEtudes/124976130898407)  
 Twitter : [twitter.com/#!/fsetud](https://twitter.com/#!/fsetud)

## TÉMOIGNAGE

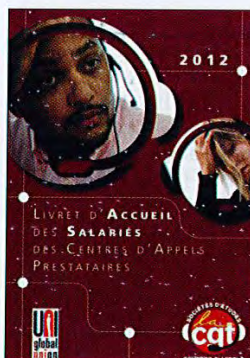
### Acticall enfin sanctionnée



Catherine Joinnin, déléguée syndicale CGT d'Acticall Blois, nous raconte que la société Acticall avait sanctionné pécuniairement des salariés grévistes dont le seul tort avait été de refuser de travailler le 1<sup>er</sup> mai 2009. Seul jour de l'année qui est obligatoirement férié, chômé et payé.

Grâce au concours de la Fédération CGT des sociétés d'études, nous avons pu porter l'affaire devant le tribunal de police de Blois et demander la condamnation pénale de l'entreprise ainsi que de son PDG, M. Uberti.

Après deux ans et demi de procédure, la justice a enfin rétabli les salariés dans leur droit en condamnant la société et le directeur de site à verser 400 euros à chacun des salariés concernés et à 3 000 euros pour la CGT.



La Fédération CGT des sociétés d'études a réalisé un livret destiné à l'ensemble des salariés travaillant dans un centre d'appels prestataire. Celui-ci part du postulat qu'il ne peut y avoir de réelle défense de ses droits sans une véritable connaissance de ceux-ci. Nous l'avons conçu comme un petit guide des droits élémentaires applicables à ce secteur complété des propositions CGT.

Ce livret est gratuit pour les syndiqués et structures CGT qui en font la demande. Vous pouvez passer commande auprès de la fédération, par l'un des moyens suivants :

Courriel : [ccnpresta@cgt.fr](mailto:ccnpresta@cgt.fr) - Téléphone : 0148188434 - Télécopie : 0148188486

15 JUIN 2012

Ce document est l'exclusive propriété du Collectif CGT des SDIS. Toute reproduction même partielle sans autorisation entrainera des poursuites judiciaires.

# Enquête nationale CTA

Juin 2013





Publié sur L'Est Eclair (<http://www.lest-eclair.fr>)

Accueil > Le pompier n'envoie pas d'ambulance : un homme décède suite à un malaise

## Le pompier n'envoie pas d'ambulance : un homme décède suite à un malaise

Par [Céline TILLIER](mailto:c.tillier@lest-eclair.fr)  
Créé le 05/04/2013 09:40

Frédéric Raoult avait 43 ans. Lundi, il s'est effondré en pleine rue sous les yeux des passants, à Troyes. Sept minutes d'errements lui seront fatales. Il est 11 h 06 lorsque le premier appel résonne au centre du traitement de l'alerte du Codis (Centre opérationnel départemental d'incendie et de secours). L'un des trois opérateurs reçoit les premières informations. « Une femme, qui n'est absolument pas affolée par la situation, évoque un état d'ivresse », précise le lieutenant-colonel Perry.

Le pompier ne va pas plus loin. Il ne pose aucune question, il ne vérifie rien des supputations de celle qui ne faisait que passer par là. L'opérateur raccroche et prévient les services de police. Et œuvre à d'autres missions. Jusqu'à 11 h 13, l'heure du second appel. Sept minutes qui auraient pu tout changer. Les secours sont enfin engagés, l'ambulance se presse à l'angle de la rue Traversière et de l'avenue du Général-Leclerc, mais il est trop tard. Personne ne peut plus rien pour Frédéric Raoult. Les urgentistes tenteront l'impossible. En vain. « Des investigations sont actuellement menées afin de connaître les circonstances de la mort et les conditions dans lesquelles l'intervention des secours a eu lieu. D'après les premiers éléments, il semble que cet homme souffrait de pathologies médicales sérieuses », précisait hier le procureur de la République.

### « Inadmissible »

Mais entre les murs du service départemental d'incendie et de secours, la sanction a déjà été prise. « L'opérateur a été suspendu de ses fonctions et une procédure disciplinaire a été engagée ». Le lieutenant-colonel Perry ne laisse pas la place au doute. « C'est un métier particulièrement difficile, mais j'estime qu'il n'a pas fait son travail. Une telle erreur n'est pas admissible ».

Les pompiers affectés au centre de traitement de l'alerte gèrent 250 appels chaque jour et 21 000 sorties d'engin par an sous l'autorité de leur chef de salle. « Les opérateurs travaillent régulièrement les consignes pour être encore plus performants, pour éviter d'en arriver là ».

### Un précédent en septembre 2010

À en croire le directeur par intérim, la lassitude, l'habitude, les contraintes budgétaires ou le rendement ne peuvent être avancés comme les raisons d'un drame. « Il vaut mieux sortir pour rien que de ne pas sortir du tout. Cette erreur est malheureusement celle d'un homme ». En septembre 2010, Jean-Louis Oudin avait agonisé des heures avant d'être secouru, avant de succomber sans avoir repris connaissance. À l'époque, un opérateur n'avait pas mesuré la gravité de la situation. Aucune ambulance n'avait été engagée. À l'issue de la procédure



disciplinaire, l'inspection du ministère de l'Intérieur avait préconisé la présence permanente du chef de salle auprès de ses opérateurs. Il semble que cette recommandation n'ait pas été suivie d'effet puisque le responsable mange et dort dans un autre bâtiment.

#### Photos / vidéos

Auteur :

Légende : Une enquête est actuellement en cours sous l'autorité du parquet afin de faire la lumière sur ces faits aux conséquences fatales

**Visuel 1:**



**URL source:** <http://www.lest-eclair.fr/article/a-la-une/le-pompier-nenvoie-pas-dambulance-un-homme-decede-suite-a-un-malaise>



Publié le 13/11/2012 07:40

[Ajouter un commentaire](#)

## J-M Lacassagne a retrouvé un emploi et de la solidarité

**16 e semaine pour le travail des personnes handicapées**



J-M.Lacassagne et Julien Piecourt dans la salle du centre d'appel du CTA. / Photo DDM, M.M

62

Documents complémentaires

CE pompier de 38 ans, alors, adjoint au chef de centre de secours de Montpezat de Quercy et salarié à Caussade a vu sa vie basculer le 30 mai 2008 en fin de matinée, alors qu'il circulait à moto à Montalzat. Pour une raison incompréhensible un homme de 73 ans, l'a heurté violemment avec sa voiture en traversant une intersection et surtout en n'ayant pas vu le motard (prioritaire sur l'axe routier) arriver. Très grièvement blessé Jean-Michel est évacué par hélicoptère sur l'hôpital de Ranguenil. Débute alors ce qu'il peut y avoir de pire dans la vie d'un homme formidable à qui tout souriait. Au sortir de longs mois d'hospitalisation et de rééducation, il rentre dans son foyer sur un fauteuil roulant. Une faute d'un conducteur imprudent et une vie se brise. Sauf que Jean-Michel a du courage et de la volonté à revendre. De plus tous ses potes les pompiers volontaires et les autres ne le laissent pas tomber. Il revient en 2 011 à la caserne, s'implique quand la sirène sonne, assure la gestion administrative du centre de secours. Puis grâce à la compréhension des gradés du CODIS 82, de Raymond Massip le maire et conseiller général du canton et vice-président du SDIS 82 on expose le cas et le devenir professionnel du quadragénaire pour lequel Jean-Michel Baylet. Qui accepte pleinement que l'on puisse assurer sa reconversion sur la plateforme des appels du CTA 82 à Montauban. Cela fait donc dix mois que Jean-Michel Lacassagne aux côtés de son chef de salle et souvent de son ami Julien Piecourt est devenu la sentinelle sonore et attentive qui reçoit les appels de détresse. Il est heureux car la solidarité à son endroit est totale et constante. Il souligne aussi que la reconversion ou plutôt le redépart (presque un renouveau professionnel) lui a été plus facile qu'à d'autres car il est dans son milieu dont il connaît par cur le fonctionnement. C'est pour cela que c'est autour de lui qu'hier matin s'est articulé le lancement de cette semaine de l'emploi des personnes handicapées.

## Deux fois plus de chômeurs

On a détaillé des actions qui vont se réaliser d'ici à vendredi dans le cadre de la seizième édition. Mais on a aussi pris connaissance de chiffres. En Tarn-et-Garonne 71 établissements accueillent des personnes handicapées, 9 par contre sont en infraction à quota zéro. Le taux de chômage des personnes handicapées est deux fois supérieur à celui des personnes normales (19 % contre 9 %). Au Pôle emploi il y a 1 913 demandeurs d'emploi catégories A, B et C inscrits. En 2 012 toujours dans le département on a réalisé près de 90 contrats aidés pour les handicapés. 516 000 EUR ont été attribués comme aides à des entreprises qui ont créé des postes de travail adéquats (environ 40). On a évoqué le parcours du combattant qui est celui d'un travailleur handicapé (que son handicap soit visible ou non). Et surtout tous les intervenants ont souligné que le regard porté sur ces travailleurs ne devait pas être décalé, différencié. Un peu comme celui des copains de boulot de Jean-Michel, et plus particulièrement celui de son camarade Julien Piecourt du CTA-CODIS. Qui s'est investi durant plusieurs semaines comme s'il était lui aussi handicapé et a pu saisir combien le quotidien est complexe quand on est en fauteuil avec seulement les mains en fonctionnement normal et une tête qui est en ébullition en permanence pour tenter de trouver rapidement des solutions à tout et se faciliter son quotidien dans et hors le boulot.

*Jean-Pierre François*