

Synthèse pour l'année 2022, du rapport d'activité de la psychologue consultable gratuitement par les agents des Finances publiques du 93

Ce document est une synthèse du rapport de l'activité d'écoute, de soutien et d'orientation en psychologie, mise en place dans le cadre du CDAS du 93. Mme Houitte, psychologue clinicienne, réalise, ces consultations ou téléconsultations quatre jours par mois en présentiel ou en téléconsultations. En raison de la confidentialité des consultations, les aspects abordés seront donc généraux.

Les problématiques abordées

Durant l'année 2022, les problématiques abordées par les agents étaient en lien avec :

- Des situations de harcèlement moral,
- Des plaintes et de la souffrance liées à des pressions dues à des problèmes systémiques dans l'organisation des services. Par exemple, une surcharge de tâches due au report du travail des absents sur d'autres agents ou à cause de baisses des effectifs.
- Des difficultés entre le travail demandé et les moyens à disposition des agents.
- Des déceptions relevant d'un décalage ressenti entre l'investissement qu'ils ont mis dans leur travail et la reconnaissance qu'ils en obtiennent.
- Des problèmes familiaux et des difficultés matérielles en raison de l'éloignement dû aux affectations entraînant des séparations d'avec enfants et conjoints.
- Des problèmes de logement (éloignement de la résidence principale du lieu de travail, solitude et déracinement, nuisances de voisinage).
- Des souffrances liées au handicap physique ou/et psychologique et psychique.
- Des dépressions ou des vécus dépressifs liés à des situations personnelles ou professionnelles difficiles
- Des problèmes personnels...

Une problématique récurrente : les séparations familiales

Ces consultations ont encore fait apparaître, à travers des témoignages récurrents, comme en 2021, les souffrances importantes des agents dues à l'éloignement lié aux affectations et mutations, notamment les mères séparées de leurs enfants en bas âge (entre 9 mois et 6 ans). Or la présence parentale est essentielle au bon développement et à l'équilibre psychologique de l'enfant, sachant qu'il lui est nécessaire de se lier à une figure maternelle ou/et paternelle stable et sécurisante. La psychologue a explicitement interrogé le CDAS sur les moyens de permettre à ces parents qui sont affectés dans des départements éloignés de leur foyer familial, de retrouver leurs enfants? Mme Houitte ne pouvant intervenir qu'en soutien et écoute, en indiquant une orientation vers la médecine de prévention, les assistants sociaux pour monter un dossier d'aide sociale (demande d'aide financière notamment pour les coûts engendrés entre autres par les nombreux déplacements) ou/et vers les médecins traitants pour la prescription de traitements médicamenteux afin de soulager dans l'urgence dépressives et dépressions.

La violence sur le lieu de travail source de blessures psychiques

Mme Houitte fait état de cas d'agents agressés sur leur lieu de travail, à l'accueil et à la réception du public. Ils avaient été pris en charge et avaient été diagnostiqués à l'hôpital quinze jours avant qu'ils la contactent. Des symptômes de l'agression étaient apparus juste après l'évènement, sachant que dans certains cas, ils émergent plusieurs semaines après l'agression.

Mme Houitte insiste sur l'importance de les soutenir, de les écouter et de les orienter, mais aussi, lorsqu'il n'est pas possible pour eux de retourner dans les lieux où ils ont été agressés, d'envisager un changement de poste et de lieu. En effet, certains sont pris dans des paradoxes, car ils aiment leur environnement et ne souhaitent pas quitter leurs collègues, ils ne sont pas en mesure de réintégrer leur poste.

Les difficultés liées à la résidence – particularités de l'Île-de-France

Le lieu d'habitation : Concernant les logements loués à des agents de la fonction publique, Mme Huitte a pu écouter des personnes en grand stress et en souffrance du fait de nuisances de voisinage, voir à des problématiques de commerces illicites proches de chez eux. Cet envahissement de l'espace privé engendre, selon leur témoignage, troubles psychologiques et somatiques, perturbations du sommeil, dépression réactionnelle et prises médicamenteuses. Or, le vécu dans des logements peu isolés du bruit et habités par des personnes peu respectueuses de l'espace et du bien-être des autres a forcément des répercussions sur la vie personnelle, mais aussi professionnelle et sociale.

Elle relève notamment dans ces cas des symptômes de fatigue avec un accroissement de l'agressivité, une diminution de l'intérêt pour autrui et pour leur travail, pour les activités qui leur plaisaient auparavant, un découragement, premiers signes de dépression. Vont dans ce sens aussi, sur le plan cognitif, d'après leurs témoignages, un défaut de compréhension dû à des difficultés de concentration, une dégradation globale de leurs capacités (due à la fatigue psychologique et physique) et de leurs conditions de vie.

Elle constate qu'une écoute psychologique est un soutien important, mais que la prise en charge doit dépasser l'écoute, car il s'agit aussi pour les aider de régler le problème à l'origine de leur mal-être.

Les transports : Des agents ont fait état d'agressions physiques. Lorsqu'un agent est agressé gratuitement dans le métro alors qu'il rentre tranquillement chez lui, un traumatisme important, voire majeur, peut s'installer, et conduire au fait que la victime ne puisse plus sortir seule de chez elle, ni prendre les transports, ni même marcher dans la rue en toute sécurité, dans la crainte qu'une agression ait à nouveau lieu. Cauchemars et crises d'angoisse complètent le tableau clinique, tous ces symptômes évoquant un psychotraumatisme qui nécessite une prise en charge particulière. Une simple écoute n'étant pas suffisante, Mme Houitte oriente l'agent concerné vers les intervenants qui peuvent l'aider dans sa problématique (médecine de prévention, médecin traitant, psychiatre...).

La problématique du suicide d'agents du ministère des Finances Publiques du 93

Mme Houitte est suis intervenue en début d'année auprès d'agents très affectés par la disparition de leur collègue en novembre 2021. Deux autres agents ont mis fin à leurs jours à leur domicile en mai et en novembre 2022.

La demande émanait des directions, des services de ressources humaines et de la médecine de prévention et s'est traduite par l'organisation rapide d'une réunion collective et d'entretiens individuels pour les personnes qui le souhaitaient. Bien que l'expression de cette souffrance soit souvent entravée par le cadre professionnel, l'onde de choc fut massive sur les collègues. D'autant plus que ces trois agents ne manifestaient aucun signe de fragilité psychologique, ils étaient particulièrement investis dans leur travail, bien intégré et apprécié de leur entourage professionnel. Rien ne laissait présager un risque suicidaire dans ce qu'ils exprimaient au quotidien. Il est possible de rattacher cet acte impulsif au burn-out, cependant Mme Huitte précise que les causes d'un suicide sont souvent multifactorielles, même s'il peut y avoir un élément déclencheur.

Elle précise qu'en prévention il est important de maintenir une qualité dans le contact humain, de permettre aux agents une écoute psychologique, anonyme, et confidentielle, non interventionniste, avec une orientation possible vers le soin et un suivi spécifique.

Le syndicat CGT Finances Publiques tient à remercier Mme Houitte pour son travail tant au quotidien que pour la rédaction de son rapport.

● Pour prendre rendez-vous avec Sylvie HOUITTE, Psychologue clinicienne : houittetashi@gmail.com
01 41 81 34 70 & 06 03 81 83 48 (informations disponibles sur le site de l'action sociale du 93).
● Pour contacter la plateforme d'appel de la DGFIP - Numéro unique dédié aux problématiques professionnelles, personnelles et managériales : 0805 230 809