



MISSION D'ÉCOUTE SUR LE CSRH NORD EN SEINE

Après avoir été écouté, le personnel doit se faire entendre !

Rappel :

Le contexte de la mission d'enquête :

Au printemps, les membres CGT du CHSCT de la DO2P ont été alertés de situations de mal être au travail vécues au sein du CSRH. Nous avons demandé que la question soit portée à l'ordre du jour du CHSCT de mai. La Direction ne l'a pas fait jugeant que la situation du CSRH Nord en Seine était normale. Face à ce déni, nous avons demandé un CHSCT extraordinaire que la DO2P a été contrainte de tenir le 15 juin. La présentation idyllique de la situation faite par le Directeur du CSRH n'a convaincu aucun membre du CHSCT, aussi c'est à l'unanimité des représentants du personnel que le CHSCT a décidé d'une mission d'enquête sous la forme d'écoutes collectives et individuelles sur le CSRH Nord en Seine.

La mission d'enquête :

Une délégation du CHSCT constituée de 3 représentants du personnel et de représentants de la DO2P a procédé aux écoutes à partir d'une trame permettant la libre expression des agents. 9 groupes d'écoute se sont tenus sur l'ensemble des sites du CSRH, 135 agents ont participé activement à ces groupes et plus de 30 ont été reçus en écoute individuelle.

Les résultats :

Une synthèse de l'expression des agents a été faite par la délégation. Face à ce que les agents ont exprimé globalement, la Direction n'a pu rester dans le déni. La synthèse présente bien les préoccupations et les situations vécues. Première entorse à ce qui avait été décidé : la DO2P ne communique pas la synthèse aux équipes, comme promis... A-t-elle la crainte que l'expression des agents ne devienne revendications légitimes ? Répondant à une attente et une promesse faite au personnel, nous nous chargeons de le faire.

Les actions :

C'est au stade de l'élaboration des mesures à mettre en place pour améliorer une situation potentiellement porteuse de RPS, qu'elle ne peut plus nier, que la DO2P montre son vrai visage. Les représentants CGT au sein de la délégation ont fait 39 propositions d'actions (*les principales sont décrites au dos de ce tract*). Très peu ont été retenues par la DO2P pour être présentées en CHSCT.

Deuxième entorse à ce qui avait été décidé : ce ne sont pas les propositions (*déjà très édulcorées*) de la délégation qui sont présentées au CHSCT mais le plan d'action proposé par le CSRH Nord en Seine. Or, celui-ci n'a la main que sur des éléments secondaires, l'instance décisionnaire sur la plupart des sujets et problématiques soulevés par les agents, étant la DO2P. Donc vous ne trouverez rien sur le manque d'effectif et la surcharge de travail, rien sur la reconnaissance, rien sur le contenu du travail et la dévalorisation de nos tâches, seulement quelques déclarations d'intentions en matière de formation, des « réflexions » sur divers sujets mais sans pistes de décisions, et des ETC pour vous expliquer que, décidément, c'est vous qui n'avez pas tout compris. Seule décision tangible, le comblement des postes d'encadrants vacants.

Troisième entorse à ce qui était décidé : le compte-rendu du CHSCT ne laisse pas apparaître l'intégralité des propositions des membres CHSCT (*même remarque que ci-dessus : et si les agents se les appropriaient pour revendiquer !*).

Alors tout ça pour rien ? Non !

**IL FAUT SE SAISIR DE CE QUE VOUS AVEZ EXPRIMÉ,
DES PROPOSITIONS QUE VOUS AVEZ FAITES, DONT NOUS AVONS
ÉTÉS LES PORTEURS, POUR FAIRE ENTENDRE RAISON À LA DO2P
ET QU'ELLE RÉPONDE AUX PRÉOCCUPATIONS DES AGENTS !**

La mission d'enquête doit être un point d'appui pour faire évoluer les choses au sein de la DO2P.

La Direction ne peut plus demeurer dans la position de déni des problèmes qu'elle adoptait au printemps 2016. C'est l'initiative du CHSCT et votre implication qui a permis cela. Ensuite, les actions du CHSCT ont aussi leurs limites ; s'il peut alerter sur des situations, provoquer l'écoute du personnel, faire des propositions, ce n'est pas lui qui prend des décisions mais l'employeur. Même si le plan d'action présenté par la DO2P est très en deçà de ce qui nous paraît nécessaire pour améliorer durablement la situation et répondre pleinement à l'attente des agents, il ne faut pas négliger les quelques mesures adoptées. Il faudra aussi veiller à ce que les quelques déclarations d'intentions se transforment en décisions allant dans le bon sens et ne restent pas lettre morte.

Pour le reste, seule l'intervention du personnel pourra faire avancer les choses.

La DO2P prétend ne pas avoir la main pour répondre favorablement aux agents, pour nous la raison essentielle est que sur la plupart des sujets, la DO2P n'entend pas remettre en cause ses choix privilégiant la productivité et la « relation client ».

A partir de ce qu'ont exprimé les agents et de leurs attentes, la CGT invite le personnel à décider des modalités d'actions qui permettront de faire entendre raison à la DO2P !

La CGT va informer les autres organisations syndicales de sa démarche et leur proposer de les y associer.

Quelques-unes des 39 propositions de la CGT :

- Rééquilibrage à la baisse des portefeuilles à partir de l'activité réelle (prise en compte de l'intégralité des activités effectuées, de leur volume, du nombre de dossiers et d'établissement gérés, des particularités etc...)
- Redimensionnement des portefeuilles des agents à temps partiel pour les adapter à leur quotité de travail
- Définition claire et dans la concertation de la répartition des activités entre les différents pôles et spécialités d'expertises en veillant à ne pas réduire l'activité des TPRH du pôle exploitation au pointage de tableaux d'anomalies et de traitement de flux SAE ; retour sur la trop grande spécialisation de certaines positions de travail pour éviter une perte de compétence générale et garder une vue sur l'ensemble d'un processus
- Mettre fin à la politique de non remplacement des agents quittant le service
- Toutes les positions de travail prévues dans l'organisation doivent être pourvues ; les distorsions fonctionnelles pouvant survenir suite à appel à candidature doivent être compensés (indemnité ou avenant) et les situations rapidement régularisées
- Dimensionnement à hauteur des besoins de la filière « médecine statutaire » et anticipation des départs des agents de cette filière
- Repenser les différents canaux et instant de communication en évaluant leurs pertinences. Meilleure prise en compte de l'expression des agents (feedback sur leurs propositions)
- Retour au rôle de conseil des CSRH et de garant du respect de la réglementation et de l'égalité de traitement
- Redéfinition du rôle des CRC qui doivent avoir pour but premier l'amélioration de la qualité entrante et le cadrage des exigences des DSCC
- Fin de la communication anxieuse sur la baisse d'activité et des effectifs
- Les gains de productivité induits par l'automatisation des processus doivent aussi profiter aux agents (création d'un volant de remplacement, amélioration de la qualité, disponibilité pour répondre aux interlocuteurs etc...)
- Nécessité d'un geste fort pour rétablir la confiance par l'attribution d'une prime en contrepartie des efforts déployés par le personnel pour s'adapter aux évolutions permanentes de leurs fonctions
- Ouvrir un chantier de refonte des classifications des fonctions dans la filière RH avec le grade de 2-3 comme grade de base ainsi que sur les parcours professionnels au sein de la DO2P
- Les postes proposés sur les spécialités de l'expertise ne doivent pas créer une disparité entre agent et doivent donc relever au minimum du 2-3
- Fin du management multi-sites
- Transparence sur les choix managériaux et arrêt des pressions incitant à opter pour une mobilité
- Veiller à conserver une marge d'autonomie dans l'organisation de travail des agents
- Repenser l'ergonomie des tableaux Excel à traiter, mieux organiser leur traitement
- Les formations doivent être suivies de mise en pratique dans le cadre d'atelier avec soutien de formateur ou en doublure ; la charge de travail des intervenants en doublure ou des agents en formation doit être réduite en conséquence
- Communication sur les différents projet et évolutions suffisamment en amont ; de même sur les projets immobiliers
- Pas de cadrage pour l'attribution des appréciations « E »
- Les référents et animateurs d'équipe ne doivent pas avoir de portefeuille sauf si c'est leur choix personnel pour « garder la main »
- Réduction du périmètre d'intervention des membres du CODIR ...