

Déclaration liminaire (SAS)

CHSCT de la DDCT du 15 Juin 2021

Bonjour à toutes et à tous,

L'exécutif parisien se dit opposé à la Loi de transformation de la fonction publique qu'il met pourtant beaucoup d'ardeur à mettre en œuvre. On n'ose imaginer ce que ce serait s'il la cautionnait ? Quelle était l'urgence de réformer le temps de travail et les niveaux de sujétions, décisions qui toucheront au quotidien des agent.es, sans en mesurer et en étudier au préalable les impacts dans les instances, par direction ? Même s'il a finalement été décidé de les présenter dans un second temps au CT Central, pas sûr que ce fût le cas sans la mobilisation que l'on connaît.

La municipalité prétend par cette réforme prendre des mesures pour prioriser le travail féminin et permettre aux agent.es de mieux concilier les temps de vie professionnelle et personnelle, sans doute en leur retirant des jours de congés et en affaiblissant leurs niveaux de sujétion ?

Les mêmes agentes féminines plus souvent touchées par la précarité et qui ne bénéficieront plus d'un temps de trajet de pause méridienne, ou seulement 15 mn par jour si localisé.es au-delà de 30 mn aller-retour d'un restaurant administratif ou conventionné, au risque de ne plus pouvoir se payer un repas à un prix raisonnable ; sans compter la baisse de pouvoir d'achat engendrée par un temps de travail augmenté pour un salaire égal...

Vous n'ignorez pas qu'hier le Centre d'appels 3975 s'est fortement mobilisé contre votre réforme, avec un taux de grévistes conséquent de 37%, considérant qu'il s'agit en majorité de télétravailleur.ses ! Une mobilisation pour la reconnaissance de la pénibilité de leur mission, mais également pour préserver les 5 jours que la Ville veut supprimer.

Pour mémoire c'est le service à la Ville qui bénéficie depuis 2001 du niveau de sujétion particulier de 22 JRTT pour 35 heures hebdomadaires et justifié par la spécificité de ses missions et la particularité d'un service en perpétuelle évolution au rythme des réformes de la Ville et fortement impacté par sa politique. Il n'est toutefois pas question ici de minimiser les autres services de la DDCT, notamment ceux en relation directe avec le public comme les mairies d'arrondissement.

Mais s'agissant du 3975, déjà en 2011, les agent.es avaient été vigilant.es et fortement mobilisé.es lors du changement radical des horaires de brigade (avec déjà des conséquences sur les temps de vie professionnelle et personnelle). À l'époque la DICOM fière d'écrire une nouvelle page de l'aventure du Centre d'appels, avait promis et acté par la délibération de ne pas toucher au niveau de sujétion, justifié par le caractère atypique de ce service à la Ville.

Faut-il encore ici rappeler ce que c'est, que le 3975, encore récent dans la direction ?

- C'est d'abord un service à majorité féminine, environ 80% d'agentes.
- Un service qui doit faire face régulièrement au manque criant d'anticipation des services de la Ville censés l'informer de nouvelles mesures en amont des usager.ères, et comptant fortement sur la réactivité des téléconseiller.ères pour améliorer l'information. (un seul exemple, la réforme du stationnement pour les personnes en situation de handicap, ce sont les remontées des agent.es en proie à des appels difficiles, qui ont alimenté la liste des pièces à fournir pour le référencement Handi'Stat ; en plus de devoir faire face à l'incompréhension de ces personnes subissant la double peine d'être handicapées, en règle, puisque détentrices de la carte dédiée, mais tout de même verbalisées car non informées de la réforme...). Un exemple parmi tellement d'autres...

- Un service où il faut s'adapter au jour le jour, au rythme de l'actualité parisienne : pour exemple les TLC, ont appris récemment au détour d'une page de Paris.fr que « La police municipale parisienne sera joignable à terme 24h/24 et 7j/7 grâce à une extension des missions du 3975 et de la Salle de Commandement Opérationnelle ». pourtant, aucune communication ne leur a été faite en amont, que faut-il en conclure, leurs horaires vont-ils changer, quelles missions supplémentaires ?
- Un service digne des CallCenters privés, mais traitant de sujets tellement variés, auxquels s'ajoute l'aspect politique !
- Un service qui doit faire face à la détresse des usager.ères face à la dématérialisation des démarches administratives, et pas seulement les séniors, ou les personnes en fracture numérique ; à qui il faut expliquer que pour joindre les services de l'administration parisienne il faudra passer par la GRU et obtenir une réponse dont on ne peut leur estimer les délais...par manque de moyens humains derrière ces services numériques !
- Un service où les Risques Psycho Sociaux sont importants : la pression des appels, la mise en difficulté par le manque d'information, ou quand les éléments de langage ne suffisent plus. Les répercussions sur la santé physique y sont nombreuses également : les effets de la sédentarité, l'acoustique générant des problèmes d'audition, des cas d'aphonie (à la marge) au point de devoir suivre une rééducation de la voix, etc.
- Mais surtout un service en 1^{ère} ligne, formé en cellule de crise dès le début de la pandémie, et j'ai déjà eu l'occasion dans cette instance de remercier la hiérarchie pour l'accompagnement et la reconnaissance dont elle a fait preuve pour ses agent.es, cependant stoppée nette depuis des mois, même si on peut admettre que les responsables aient pu souffrir aussi de cette crise sanitaire.

Pourtant, les agent.es ne comprennent pas pourquoi des temps d'échanges par visio, la quasi-totalité des TLC étant en télétravail ; n'ont pas été organisés depuis 1 an sur le temps de travail, pourtant acté lors du CHSCT de Novembre dernier. Ils ne comprennent plus non plus pourquoi, avec tous les moyens dont dispose le SRU, aucune réunion de service dématérialisée n'a été proposée aux agent.es, ne serait-ce que pour garder le lien. À telle enseigne que j'ai pris l'initiative d'organiser une visio avec les collègues après notre journée de travail.

Cet inventaire des missions du Centre de Contacts, qui risque encore de s'étoffer n'est certes pas exhaustif, cette instance n'y suffirait pas, mais il donne un aperçu de la raison pour laquelle ces agent.es maintes fois loué.es, remercié.es depuis Mars 2020 pour leur attachement au service public, leur dévouement, leur professionnalisme, se verraient amputé.es d'un acquis bien mérité. La perte de 13 JRTT et peut-être la révision de leur cycle de travail leur semble tellement inique !!!

Nous déplorons d'ailleurs qu'une communication sur cette réforme ne fasse pas l'objet d'un point à l'ordre du jour de ce CHSCT en amont du CT, comme c'est l'usage, au vu des dégâts humains que pourrait engendrer une telle réforme.

**Sachez que pour les agent.es du Centre de Contacts,
ce ne sera pas
1 minute de plus et des missions en plus !!!**