

Déclaration liminaire (SAS) Interventions des expert.es

Comité Technique du 2 Juillet 2021

Bonjour à toutes et à tous,

Lors de notre déclaration liminaire au CHSCT du 15 Juin dernier dans laquelle nous dénoncions votre réforme du temps de travail, vous nous aviez répondu que cela dépendait du CT Central, que ça n'était pas l'instance pour en parler.

Pourtant nous, nous trouvons que cela concerne le CHSCT puisqu'une telle réforme aura forcément un impact sur la vie des agent.es. Preuve en est, vous ferez passer les nouveaux cycles de travail en CHSCT de direction.

Aujourd'hui à l'ordre du jour figure ce point pour information.

Vous nous avez reçu hier en audience, après que le « Collectif gréviste des Lundis du 3975 » vous ait interpellé.es.

Comme vous le savez, la majorité des agent.es du 3975 sont en télétravail à temps complet depuis le début de la pandémie, 1 an qu'ils ne se sont pas vu.es, ni parlé ; vous comprendrez qu'un besoin d'échanger entre eux.elles a émergé notamment lorsqu'ils.elles ont appris ce qu'impliquerait la réforme au Centre d'appels : ce qui fait la spécificité de leur métier n'est plus reconnu et surtout réduit à une pénibilité de niveau 2, justifiée seulement par le bruit et la cadence !!!

Pourtant comme l'a bien rappelé la MISST lors du CHSCT Central du 28 Juin dernier :

« Le travail en centre d'appel expose à des risques parfaitement identifiés par l'INRS qui sont : une charge mentale élevée, de la fatigue liée au bruit ambiant, du stress lié au travail au téléphone et aux interlocuteurs parfois difficiles, des TMS liés aux postures de travail, et parfois des atteintes auditives liées au niveau sonore dans les casques.

Le classement en niveau 2 de sujétion alors que la grille comporte 6 niveaux pose simplement la question de savoir si tous ces risques ont bien été pris en compte. »

Lors de cette audience, vous nous avez écouté.es, il semblerait même que vous compreniez le ressenti des agent.es, mais vous ne pourriez malheureusement rien y faire ?

Sinon proposer aux téléconseiller.ères d'améliorer leurs conditions de travail, d'alléger leurs missions et leurs Risques Psycho Sociaux ou Organisationnels en augmentant leur amplitude horaire quotidienne de 34 minutes. Et pour les 8 agent.es en arrêt maladie, qu'attendez-vous, que proposez-vous, n'est-ce pas une alerte ?

Alors aujourd'hui, plutôt qu'une déclaration liminaire, nous proposons que les expertes invitées à ce Comité, vous fasse lecture des échanges générés par la stupéfaction et l'accablement ressentis par les agent.es en découvrant que leur travail de plus en plus pointu et professionnalisé n'était plus reconnu comme lors de la création du Centre d'Appels, service sans équivalent à la Ville.

Si vous le permettez, je vais donner la parole successivement aux collègues, qui ne sont pas forcément auteur.es de ce qu'ils vont lire.

Nous avons choisi de garder le verbatim, les agent.es ont exprimé en toute simplicité ce qu'ils.elles avaient sur le cœur.

Ces interventions devront être annexées au Procès-Verbal de cette instance.

« Bonjour à tous et à toutes,

Comme on a plus la possibilité d'échanger entre nous sur ce qu'on vit en tant que téléconseillers, je voulais savoir si comme moi vous étiez encore un peu sous le choc après cette réunion de vendredi ? Personnellement, je trouve cette réforme injuste, ça me met en colère quand je vois que notre travail est si peu considéré. On est quand même passé du niveau de sujétion le plus élevé à la Ville (sujétion particulière) à un niveau 2 sur une échelle qui compte 6 échelons !

Est-ce que notre travail est devenu moins pénible ? Je n'ai pas du tout cette impression, bien au contraire ! Est-ce que la charge de travail s'est allégée ? Toujours pas !

Le seul critère qui a été retenu, c'est le bruit et la cadence ! Ils sont passés où les risques psychosociaux et leur conséquences sur la santé ?

Heureusement nous avons encore jusqu'à septembre pour espérer faire bouger les lignes, ces nouveaux cycles de travail ce n'est pas une fatalité mais ce le sera peut-être dans un peu plus de deux mois quand ce sera finalisé en comité technique ! On a encore la possibilité de se faire entendre, la pénibilité du travail pour un téléconseiller c'est à nous d'en parler !

Personnellement, ce que je trouve pénible, c'est de devoir travailler avec en permanence la « hantise » de passer à côté de la bonne réponse à cause de la multiplicité des supports d'informations

Lors d'un même appel, on peut être amené à devoir consulter :

-paris.fr

-les annuaires de mairie (en espérant qu'ils soient mis à jour)

-les post-it au format illisible mais encore faudrait-il se rappeler que l'information s'y trouve !

-les sites de mairie où vous n'avez aucune harmonisation dans la présentation des rubriques alors qu'il faut constamment vérifier qu'il n'y a pas nécessité pour l'utilisateur de prendre rdv avant de se déplacer

-il y a aussi les mails : nous sommes inondés de mails que nous n'avons plus le temps de classer, d'organiser

-il y a Quefaireàparis et puis tous ces supports que sont Twist et Aida pour répondre aux appels stationnement et logement

Et puis enfin les brèves qui nous alertent le plus souvent sur les fermetures de services en mairie ou les téléservices qui sont panne.

Ce que je trouve pénible aussi, c'est de ne plus avoir de niveau 2 dans les directions que ce soit pour l'urbanisme, le logement, les incivilités et certains services en mairies comme l'état civil.

Paradoxalement, on est à la fois le service le plus mis en avant par la Mairie de Paris et celui qui est le plus oublié dans les directions.

Il faut toujours aller « à la pêche » aux informations !!! C'est stressant et ça génère une fatigue, une charge mentale et nerveuse importante.

Les usagers du 3975 , c'est de plus en plus de personnes vulnérables, en fracture numérique, moi ça me pose un cas de conscience quand la seule solution que j'ai à leur proposer c'est de se déplacer en mairie, par exemple des personnes handicapées qui sont obligées de faire appel au médiateur de la ville face à des FPS injustifiés, des secrétariat d'élus injoignables, cette mairie Paris Centre qui ressemble à une mairie fantôme.

Le cas de conscience, il se présente aussi quand on doit annoncer à l'utilisateur qu'il doit payer le stationnement visiteur alors qu'il est pénalisé par les retards pris à la section du stationnement mais aussi par leurs erreurs d'instruction, c'est très difficile de rester neutre.

On est devenu au fil des années, un service de réclamations, ça aussi c'est pénible ! On endosse le rôle de piñata, de défouloir, tout ce qui fonctionne mal à Paris c'est au 3975 qu'on le reproche, on sert de tampon pour absolument tout ! Avec les réformes sur le stationnement et la création de la police municipale, on n'a pas fini d'en prendre plein la tête !

Il y a eu la présidentielle en 2022 avec son cortège d'appels pour le service des élections, on a eu la pandémie (les familles endeuillées, les réclamations des services de pompes funèbres, la détresse financière des personnes au chômage, les demandes des personnes isolées pour le portage des courses etc.), on va avoir encore certainement cette année une ou plusieurs canicules, le seul « répit » qu'on aura eu, c'est le recrutement de vacataires pour la vaccination, même si on a essayé les plâtres les premiers jours quand il n'y avait pas de créneaux bien entendu !! Heureusement pour nous, on n'a pas eu les gilets jaunes (on n'y échappera peut être pas en 2022 !) on n'a pas eu d'attentats non plus et dieu merci. Malheureusement il n'y a jamais de répit pour le 3975 !

J'oublie certainement beaucoup de raisons de penser que le travail de téléconseiller au 3975, ça mérite plus qu'un niveau 2 de sujétion, alors on a le droit de ne pas être d'accord et de le dire. »

« Je travaille au 3975 depuis 20 ans et c'est la 1ère fois que je m'exprime ouvertement, je ne pouvais pas rester insensible au message des collègues.

Je suis actuellement en congé maladie, car j'ai perdu ma voix, 2 fois, mais je continue à lire mes mails dans l'espoir de revenir ou pas ...

Nous, agents du centre d'appels de la Mairie de Paris, sommes mis en avant, quels que soient les événements. On nous demande d'être à l'écoute, compréhensible, diplomate, d'apporter une réponse claire et précise et d'avoir le sourire dans la voix... QualiParis...exige...

Mais en réalité, nous devons gérer chaque jour des situations difficiles, encaissons des cris, des pleurs, des insultes des usagers en colère. Certains diront que cela entre dans le cadre de notre métier.

Oui, nous sommes des téléconseillères et téléconseillers mais aussi des êtres humains !!!

- qui n'est pas stressé après un appel difficile ?
- qui n'a pas des maux de tête à cause de la sonnerie incessante du téléphone sous casque ?
- qui n'a pas mal aux yeux à force de fixer pendant des heures son écran ?
- qui n'a pas eu son coup de blues ?

Malgré tout, durant toutes ces années, mes chers collègues, on a fait un travail formidable. TOUTES et TOUS ENSEMBLE, soyons unis et solidaires. »

« Et en plus on va nous demander de travailler + pour obtenir - de congés !!!

Oui vous avez bien lu cette phrase cauchemardesque !

Car oui il faut le dire, le service tel que nous le connaissions, je parle pour les plus anciens, n'existe plus.

Nous ne sommes plus malheureusement un service d'informations, ce qui était très enrichissant mais nous sommes devenus un service de réclamations, de doléances dans des domaines divers et ceci d'autant plus que les services supposés compétents de la ville n'ont pas de niveau 2 ou ne sont pas joignables, et encore ça c'est au mieux, car dans ces certains cas notre service ne sert à rien.

Que répondre aux usagers qui n'ont aucune nouvelles de leurs subventions vélos au bout de 9 mois... RIEN, à part faire une GRU qui ne servira pas à grand-chose, même chose évidemment pour les dossiers de stationnement, à croire qu'ils le font exprès, il n'est pas possible de retrouver les mêmes erreurs dans les traitements de dossier depuis 2 ans !!!

Quant à la volonté de la Mairie de Paris et de ses dirigeants de complexifier les démarches de personnes handicapées, difficile de rester neutre !

Nous avons à maintes reprises, réclamé un niveau 2 dans certains domaines sans obtenir de réponse (notamment pour l'urbanisme, car domaine bien trop technique pour nous et impossible de répondre aux usagers, ou encore pour les dossiers de subventions ou remboursements transports) .

Certes ce niveau 2 existe parfois, mais combien de fois est-il joignable : logement, CMA, incivilités.

Les Mairies répondent quand elles peuvent, les bureaux des élus jamais ! Même les cabinets du Maire renvoient parfois sur la victime qui travaille à la communication, histoire de se décharger des appels trop difficiles.

Sans doute sont-elles victimes d'un faible recrutement, sinon comment expliquer que des bureaux aussi primordiaux que « écoles » ou « état civil » ne répondent jamais.

La pénibilité du travail est énorme, même en télétravail (alors je n'imagine même pas quand je reviendrais sur Paris avec 3H30 de transport par jour), les maux de tête permanents et quand j'entends la sonnerie du téléphone retentir, j'y vais à reculons car je sais que la plupart du temps, je vais passer un sale quart d'heure avec un usager mécontent certes, mais dans son bon droit vu les dysfonctionnements multiples de la Ville.

La charge de travail et surtout la pénibilité du travail ne cessent d'augmenter, d'autant que nous avons affaire à des publics de plus en plus difficiles : les mécontents, les personnes en fracture numérique, les personnes âgées souvent dépourvues et les personnes étrangères qui ont du mal à s'exprimer, et ce d'autant plus que le temps d'attente est souvent de l'ordre de 15 minutes, un peu finalement comme canal+, orange ou air France ...

Je vous encourage donc toutes et tous à faire bouger les lignes, à faire grève évidemment, mais aussi porter ces idées pour faire avancer notre environnement de travail pour que demain, quand nous nous lèverons pour aller travailler, le mot UTILE reprenne toute sa vocation au sein du 3975.

Bon courage à toutes et tous

Portez-vous bien »

« Bonjour à toutes et tous,

Il est loin le temps où j'ai été embauchée en octobre 1974 au standard. À l'époque nous travaillions par brigades due à la pénibilité de notre emploi.

Nos tâches deviennent de plus en plus pénibles. On allège les services pour alourdir le 3975.

Très souvent c'est l'utilisateur qui nous informe de certains événements alors que rien n'est noté sur paris.fr. Cela rajoute encore plus de stress. En contrepartie on nous augmente notre temps de travail. Nos bases de données ne sont pas à jour, aucune harmonisation dans les annuaires mairie ainsi que sur les sites des mairies d'arrondissement. Et personne d'autre que nous téléconseillers n'entendent la souffrance des usagers obligés de faire et refaire des démarches pour rattraper les erreurs et les retards de la Mairie de Paris. Cela s'additionne encore et encore.

Je suis de tout cœur avec mes collègues.

Bonne journée à tous »

« Bonjour à tous,

Présente dans le service depuis bientôt 21 ans, c'est la première fois que je dis le fond de ma pensée. Je suis tout à fait d'accord avec vous, sur tous les points évoqués. Notre but n'est plus de renseigner maintenant. C'est devenu de l'assistanat et un service de réclamation. Le service sert de plus en plus aux réclamations (pour le stationnement majoritairement, les aides à la mobilité, les actes, la propreté et j'en passe). On nous demande de plus en plus de choses, être poli, aimable, empathique, faire des remontées, faire les mails à la place des usagers, être présent en cas de crise et événements...et j'en oublie sûrement... car nous sommes la « vitrine » de la Ville.... Elle a bon dos la vitrine

Le fait est que nous sommes confrontés à des usagers de plus en plus en colère : ne serait-ce que pour les 20 minutes d'attente en moyenne pour parler à un être humain qui leur réponde et surtout pour des réponses qu'on ne peut pas leur apporter.

Je me vois de plus en plus contrainte de dire aux usagers de poser leur question sur le site car question trop « technique » qui mériterait un niveau 2 (qui n'existe dans aucune direction) ou sur une opération que je ne peux pas faire. Je suis même incapable de leur dire quand ils auront une réponse... Je trouve ça désolant. Et on passe pour des guignols qui plus est....Ou simplement comme l'a très bien fait remarquer une collègue, car je ne sais pas où je vais pouvoir trouver la réponse (nous avons beaucoup trop de « supports » pas optimisés). De ce fait, le travail est de plus en plus pénible et harassant.

Le stationnement va encore changer en Août, les JO de 2024, les présidentielles en 2022 vont encore être une surcharge de travail pour notre service. Et comme d'habitude, on nous dira « c'est bien, vous vous êtes bien débrouillés, vous vous êtes montrés présents ».

Je veux bien inviter les « personnels des hautes sphères » qui ont décidés de notre niveau de sujétion à venir prendre les appels sur le plateau pendant 1 mois... Ils ne se rendent pas compte de ce qu'on vit au quotidien et du niveau d'excellence qu'on nous impose (même si je sais en toute objectivité que d'autres postes sont plus contraignants que le nôtre d'une autre manière) ... Mais méritons-nous un niveau 2 ? Je ne pense pas....

J'ai vraiment l'impression qu'on nous dit « oui on sait c'est dur », mais qu'au final les décisionnaires s'en fichent. Où est la reconnaissance dans tout ça ? C'est démoralisant.

Trouvons une solution et mobilisons-nous ensemble. »

« Bonjour à tous,

Je rejoins mes collègues dans leurs ressentis et j'ai une pensée pour celles et ceux qui sont en arrêt de travail

Depuis 2013, je suis au 3975 et je ne regrette pas mon choix d'avoir intégré ce poste,

Notre mission est d'orienter les usagers ou de les informer sur les démarches administratives STATIONNEMENT, LOGEMENT, CNI, URBANISME etc...

Au vu des remontées, nous sommes devenus un service de réclamations et ça ne va pas s'améliorer, des appels plus longs à traiter (les usagers attendent en moyenne 15 à 20 mn) et plus difficiles à gérer car les niveaux 2 en direction et certains services mairies État civil, Caisse des écoles 12 et 14ème ne répondent plus ou presque, sans compter la non réouverture de la SSVP.

Au fil du temps, nos missions ont changé, nous sommes sollicités pour la plupart d'entre nous sur des missions transverses ponctuelles voire pérennes, volontariat ou pas, cellules de crise (commémorations, conservatoires, élections, covid19, attentats, incendie, journée sans voiture, etc.)

Mais avec les nouveaux cycles d'horaires de travail pour 2022 qui nous pendent au nez si nous ne nous battons pas et surtout si nous ne sommes pas tous SOLIDAIRES, il y aura forcément des impacts sur notre santé physique et mentale à la longue si nous restons en poste.

Les acquis qui faisaient notre spécificité vont disparaître si nous ne nous mobilisons pas car il n'est pas trop tard, on peut changer notre sujétion l'union fait la force,

Réfléchissez bien, car nos salaires restent pareils et le temps de travail augmente !!!

Tout ce que l'on a obtenu n'est pas tombé du ciel, il a fallu se mobiliser et ça nous a demandé d'énormes efforts financiers,

Si vous avez des idées pour faire évoluer notre sujétion, c'est le moment ou jamais... »

« Bonjour à tous, beaucoup de souffrance et d'incompréhension ressortent de ces échanges. »

D'un agent en arrêt maladie : « Je suis heureuse d'avoir des nouvelles de ceux qui ont échangé et en même temps triste de lire la souffrance à travers les écrits de chacun ».

« Pour ma part, je ne fais partie des vôtres que depuis 1 an, mais je ne voudrais en aucun cas subir des conditions de travail « dégradées » à long terme. C'est pour cela que je rejoins le mouvement pendant qu'il est encore temps de revoir les choses, parce qu'après il sera forcément trop tard. Je partage le point de vue des collègues.

Je me bouge, mobilisée avec vous. »

« Bonjour à tous et toutes,

En effet, nous voulons bien assurer nos tâches diverses et cela demande beaucoup d'efforts psychiques pour retenir et retransmettre les informations demandées. En fin de journée nous sommes vidés par les usagers et les recherches pour pouvoir orienter et répondre aux questions diverses. Car dans un appel, on peut avoir 4 questions et il faut rester maître de soi. Les usagers deviennent de plus en plus oppressants et exigeants.

Cette situation risque de s'alourdir au fur et à mesure et on sollicitera encore plus de nous, pour obtenir peu mais plus de tâches et de disponibilité. »