



# La DDCT pas encore assez à l'écoute du 3975 : Mais ce n'est qu'un début ... RDV le 16 mai pour s'en reparler !



Madame Girard (directrice de la DDCT, M. Moreau sous-directeur des ressources DDCT et Madame Bousquet responsable du service aux usagers) ont reçu le 23 avril les élu.es du personnel DDCT Supap et Unsa et une délégation du personnel de 2 collègues suite à notre demande d'audience. Ci-dessous notre compte rendu.

## Cadence de travail : stop à la pression !

« Faire 5 jours d'affilés sans pouvoir prendre 1 JRTT au bout de 15 jours par manque de personnel me pose un problème de santé réel : ne pas savoir si tel jour on pourra respirer, c'est oppressant » :

**Nous avons évoqué les retours inquiétants que nous avons eu lors de la réunion du personnel du 3975** : des collègues sous pression et trop stressés en lien avec plusieurs facteurs : l'accélération du temps de travail (des pauses trop tardives le matin et le soir, la très grande difficulté à prendre des congés, Jrtt en particulier les lundis, le temps entre chaque appel de 29 secondes qui vient d'être passé à 39 secondes (ouf mais est-ce bien suffisant ?), la clochette *quand on est « en retard »*. Et le fait que les nouveaux responsables régulateurs sont davantage dans une forme de contrôle qu'auparavant.

**Les agent.es sont des professionnels. Ils et elles aiment leur travail et veulent bien le faire.** Nous demandons à supprimer les clochettes quand on a quelques minutes de retard : si on ne peut pas aller au WC plus longtemps ... quand on est indisposé par exemple au risque d'être en retard sur l'appel suivant, c'est inadmissible.

La direction a exprimé son étonnement quant à l'idée d'une augmentation de la cadence de travail : la DDCT **encourage les agent.es à communiquer ouvertement avec leurs responsables en cas de problèmes, affirmant être à l'écoute**. Pour elle, Kiamo est là pour aider les agent.es à mieux gérer les sollicitations dont la répartition des compétences au plus près de l'actualité. **Quant aux effectifs, ils sont au complet, le nombre d'appel n'est pas plus élevé. Les téléconseillers vivent les « invariants du travail de téléconseillers »**.

## Le droit à une santé respectée

« C'est réellement très dur, j'ai à cœur de faire mon travail correctement mais je perds ma santé. »

Crises de larmes, malaise, maux de ventre, impossibilité de parler et d'être à l'écoute le soir en finissant le travail, des départs du service, des arrêts maladies, sans compter que le service doit s'adapter aux agent.es en situation de handicap en fonction de leur besoin et pas l'inverse... **Les témoignages des collègues sont sans appel.**

Les appels d'usagers de plus en plus difficiles et complexes, ainsi que l'agressivité des usagers en raison du manque de réponse de la part de la ville, sont facteurs de risques psycho sociaux. Le 3975 n'a plus assez de relais dans les directions pour assurer le niveau 2. La dégradation du service public a un impact très fort sur la difficulté de rendre un service public de qualité et les téléconseillers le vivent très mal. Nous avons demandé de prendre des mesures pour supprimer ces RPS comme : Le renfort en effectifs, la reconnaissance de la pénibilité du métier afin de revenir aux sujétions (réduction du temps de travail pour limiter l'exposition aux risques du métier) qui existait auparavant. La création d'emplois sur le terrain et de niveau 2. Trois réunions minimum avec de la supervision sur les appels difficiles afin de gérer la charge émotionnelle, en plus du soutien social nécessaire des responsable d'équipe.

### Réponses de la direction

- Refus de reconnaître davantage la pénibilité des métiers par une réduction du temps de travail et une nouvelle sujétion
- Invitation aux agent.es de se rapprocher du SAM (Service d'Accompagnement et de Médiation) ainsi que de la médecine préventive au vu des situations graves que nous avons évoqué.es
- Engagement de rappeler aux responsables du service l'importance d'être à l'écoute des agent.es, de soutenir et de respecter les droits des agent.es en matière de télétravail (c'est une demande de l'agent.e et cela ne doit pas être imposé

y compris pendant les JOP), de congés (on demande sur FMCR par écrit et on attend une réponse motivée par écrit), la facilitation de prendre ses rendez-vous médicaux, et le respect du temps de réunion d'information syndicale ( 1 heure mensuelle, 2 à 3 heures sur les mois non utilisés).

- Promesse d'examiner une collaboration avec le SAM sur les problématiques d'appels difficiles.
- Renforcement du travail avec les directions concernées sur l'absence de réponse sur le terrain et le niveau 2,

### ***Nous ne voulons plus être le parechoc municipal !***

Même si grâce à nos interventions, la ville a été obligée de nous entendre mais ses mesures ne seront pas suffisantes. La DDCT a certes acté quelques avancées comme de passer les suites d'appel de 29 à 39 secondes, accepter de retravailler les niveaux 2 et de repasser le message d'un encadrement à l'écoute mais **elle minimise encore trop selon nous la dégradation des conditions de travail dans le service sans compter l'arrivée anxiogène des JOP**. Nous avons expliqué qu'il était étrange que nous soyons obligés de venir tirer la sonnette d'alarme pour que la direction soit au courant de cet état de santé. L'employeur est tenu d'assurer la santé des agent.es.

#### **Nous continuons donc d'agir et de demander :**

- Un **encadrement à l'écoute** des agent.es et des moyens pour le mettre en pratique
- Un **recrutement d'agent.es** pour permettre de décélérer l'activité : les JOP doivent être l'occasion de recruter 15 CDD et de les titulariser d'en la foulée.
- Le respect du droit au congés, prise de RTT, santé au travail
- Des niveaux 2 dans toute les directions en nombre et un numéro particulier pour la police municipale au vue des type d'appel
- La reconnaissance de la pénibilité en revenant à la sujétion particulière du 3975
- Des indicateurs pour comptabiliser l'agressivité et y remédier : les agents ne doivent plus payer de leur santé la baisse de nombre d'agent.es dans les services publics !
- Des réunions d'équipes plus régulières pour faire collectif de travail, avec des interventions de psychologue pour le soutien émotionnel des agent.es et des réunions de supervision
- Une meilleure reconnaissance salariale

Pour continuer à avancer sur l'amélioration de vos conditions de travail, nous devons continuer à agir ensemble. **Le mieux serait de se revoir à notre prochaine réunion d'information syndicale le 16 mai et de discuter des suites à donner à ces premières réponses de la DDCT. Nous avons quelques idées...**

### **Avec votre soutien actif, nous pouvons agir**

#### **Sur la détérioration de notre santé et de nos conditions de travail.**

Cette réunion est autorisée par l'administration sur votre temps de travail que vous soyez administratifs (A, B ou C), fonctionnaires ou contractuels, syndiqués ou non

**Jeudi 16 mai de 9h30 à 12h30**

Salle Jean Jaurès – Bourse du travail – Métro République  
3 rue du Château d'eau 75010 Paris

(Code 6AS4 sur Chronotime). Les collègues qui sont venus une heure à la réunion d'info de mars ont le droit de venir 2 heures ce 16 mai. Ceux qui ne seront pas venus, on le droit à 3 heures. **S'il y a des refus, merci de nous le dire pour que nous puissions intervenir et faire respecter vos droits.**

#### **Contactez-nous :**

**ddctsupap@gmail.com**; catherine.albert@paris.fr; thierry.fairfort@paris.fr pour Supap Fsu et **pour l'Unsa :**  
Miltone.goncalvels@paris.fr