



L'accueil des mairies

« Pas le parent pauvre des services publics » ? CHICHE !

Des services d'accueils malmenés

Depuis plusieurs années, Supap Fsu alerte sur le fait que les accueils des mairies sont des services sous dotés en effectifs pour permettre de bien répondre aux usager.res mais aussi pour rester en bonne santé quand on y travaille¹. Des accueils ont même dû fermer plusieurs jours suite à des arrêts maladie comme à la Mairie du 20^{ème}. Combien de fois des agent.es se trouvent seul.e à assurer l'accueil ? Au lieu de créer de l'emploi sur ces métiers indispensables, la ville veut réformer cette année le fonctionnement des accueils en leur demandant de s'occuper davantage des usagers les « plus en difficultés ».

Le Supap-Fsu a demandé à la DDCT lors de l'instance en CST du 23 avril : Comment faire plus quand on n'a déjà pas les moyens de faire la base du travail d'accueil pour toutes et tous ?! Comment la « priorisation » n'est-elle pas en contradiction avec les valeurs des services publics qui est de bien répondre aux besoins pour toutes et tous ?

La DDCT nous assure qu'elle a travaillé avec tout le monde (?!!) pour parvenir à une « évolution » de ce métier qu'elle veut imposer cette année.

La ville veut donner la tâche principale d'orientation des usagers aux agent.es de sécurité de la DPMP (alors que ce n'est pas leur métier), ajouter la prise de dossiers « simples » à l'accueil et se concentrer sur certains publics prioritaires. Or, vu l'exigence et les besoins des usagers, l'accueil n'aura pas les réponses sur tout avec les risques de situations conflictuelles, voire d'agressivité déjà trop présente.

Bientôt, un glissement de tâches des services à la population vers l'accueil et de l'accueil vers les agent.es de sécurité...

La DDCT nous explique tranquillement que « l'enrichissement des services de l'accueil » (donc les nouvelles tâches !) n'est pas du tout contradictoire avec « libérer plus de temps » pour chaque situation et pour les moins « autonomes ».

On a déjà un exemple concret que ce système ne fonctionne pas : les collègues du 3975, sont épuisés et stressés d'avoir de plus en plus que des appels pour des situations compliquées. Et comme la ville ne renforce pas les effectifs des services qui peuvent concrètement répondre aux problèmes des usagers (niveau 2), et bien ce sont les agent.es du 3975 sur qui l'agressivité retombe.

Demander à l'accueil de faire plus, va inévitablement confronter nos collègues à de nouvelles violences de la part d'usagers qui n'en peuvent plus du tout numérique. Dans l'ensemble des services publics, il y a de moins en moins d'accueil. Les usager.e.s ont besoin, comme les agent.es du service public de plus d'humain..

Une réforme de l'accueil avec des charges en plus et des risques psycho sociaux aussi

Pour éviter une nouvelle dégradation des conditions de travail, nous sommes pour :

- Des effectifs supplémentaires encore plus nécessaire avec des tâches supplémentaires
- La valorisation salariale des chargé.es d'accueils
- La reconnaissance de la pénibilité de leur métier avec une réduction de leur temps de travail face à la charge émotionnelle, l'agressivité

¹ Cf le tract diffusé aux usager.res devant la Mairie du 20^{ème} sur la souffrance des agent.es et de la qualité des services publics.

- Une réunion de service hebdomadaire pour revenir sur les difficultés, les satisfactions, les suites à donner et le soutien aux agent.es.
- L'analyse des risques engendrés par cette réforme et les mesures pour y remédier

La DDCT nous a répondu :

- *Les mairies doivent ne pas dépouiller l'accueil. L'accueil ne doit pas être le parent pauvre de la mairie.*
- Les responsables de services doivent réunir chaque semaine les agent.es de l'accueil afin de permettre un échange collectif sur le travail, sur les difficultés remontées et sur le travail à mener.
- Une vigilance est réalisée sur le passage en B des responsables des services dont l'accueil qui seraient encore en C.
- En 1 an, 1,5 ans, l'expérimentation sera faite pour se développer sur tous les sites.
- C'est en plein accord avec la DPMP avec le contrat de service pour les agent.es de la DPMP.
- Pas de réponse sur le passage en FSST. Nous l'exigerons à la prochaine séance.

Au vu de ces réponses insatisfaisantes, nous vous proposons de venir parler de cette réforme et de comment y résister en venant le 16 mai à une réunion d'information syndicale.

La bataille pour le métier d'accueil et votre santé, c'est maintenant - avant les JOP qui ajouteront du travail supplémentaire sauf si....on réagit toutes et tous ensemble !

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). **S'il y a des refus, merci de nous le dire pour que nous puissions intervenir et faire respecter vos droits.**

Pour gagner pour votre santé et votre salaire :

La section DDCT de SUPAP FSU à votre ECOUTE tous les mardis matin :

Contactez-nous au standard 01 44 70 12 62 ou ddctsupap@gmail.com

Vos mandaté.es FSSCT : Catherine Albert, Anne Descombes, Thierry Fairfort, Jonathan Valquin, Anne Fardeau, Karima Remmani, Carole Cajazzo, Mehdi Ibdella, Farid Ferhoun, Etienne Vétu. 29/04/24