



## 3975, enfin commencer à chercher les réponses

### Plusieurs appels avant d'avoir une réponse

#### 2000-2017

Des signalements récurrents des agents du 3975 sur leurs conditions de travail avec en réponse quelques études ergonomiques qui n'ont pas permis de répondre aux problèmes de fond

#### 2023

Le Service de Médecine Préventive (SMP) alerte la DDCT sur une augmentation la souffrance au travail au sein du 3975 (source : rapport d'expertise du cabinet Emergences)

#### 25 avril 2024

« Le 3975 n'est pas le parechoc de la Ville de Paris » clament les [teleconseiller.res](mailto:teleconseiller.res)

#### 12 juin 2024 - FS-SSCT DDCT

« *Arrêtez de noircir le tableau* » dixit la DDCT

#### 2 juillet 2024

« Bravo aux grévistes du 3975 ! » : 33 % de l'effectif en grève pour leur santé

#### 10 octobre 2024

Le SMP alerte la DDCT et préconise une enquête afin de mesurer le niveau de stress et évaluer les facteurs organisationnels qui y contribuent (source : rapport d'expertise du cabinet Emergence)

#### 4 novembre 2024 - FS-SSCT Centrale

Présentation du rapport de l'intersyndicale sur le 3975, puis : Proposition par l'intersyndicale et vote d'une délibération pour lancer une expertise du 3975 par le cabinet Emergence

#### 14 novembre 2024

« 3975 en détresse : L'intersyndicale au côté des agent.es »

#### 11 mars 2025 – FS-SSCT Centrale

Restitution de l'expertise 3975 par le cabinet Emergences

## La réponse de l'intersyndicale

Tout d'abord, la lecture du rapport d'expertise montre que le facteur aggravant et ayant accentué la souffrance au travail des agent.es est le « **déni institutionnel du mal-être dans l'organisation** », déni qui a empêché, même de commencer, à réfléchir aux réponses à donner.

Admettre la souffrance au travail au 3975, **c'est donc ne pas chercher à désigner des responsables parmi les agent.es.**

**Le sous-effectif est l'un des coupables mais pas le seul.**

**C'est l'organisation du 3975 qui est coupable :**

- Une intensification du travail avec une diversification des appels
- Une complexification du travail du fait que de nombreux usager.e.s sont perdus avec le numérique et la réduction de postes pour les services aux usagers des directions, dans les mairies
- 34 minutes de temps de travail supplémentaires par jour depuis la réforme des sujétions, omettant la pénibilité du métier liée en grande partie à la charge émotionnelle
- Des pauses de 10 minutes par heure qui ne peuvent être toujours prises du fait du trop grand nombre d'appels ou ne laisse pas le temps de récupérer en cas de forte intensité du travail ;
- Des « pauses » entre chaque appel de 29 ou 39 secondes qui n'en sont pas réellement, car les agents doivent remplir une fiche sur l'appel reçu ;
- Une non prise en compte des restitutions d'expériences des télé-conseillers à leur N+1, et un système de « gestion » inadapté au travail réel
- Et bien d'autres...

Ce rapport d'expertise, cet appel à l'aide des agent.e.s, doit être restitué aux agent.e.s et pris pleinement en compte pour **réinterroger tous les aspects de l'organisation du 3975**. Cela passe par la création de groupes de travail associant les agent.e.s et les acteurs de prévention du 3975 et par la mise en œuvre des recommandations issues du rapport d'expertise du cabinet Emergences, telles que :

- La création d'un niveau 2 spécialisé, auquel le centre de contact transmettrait les appels sur les conséquences de toute nouvelle mesure des autres directions ou mairies et la création de 10 emplois ;
- D'une clarification du 3975 dans sa présentation afin d'éviter la déception de l'utilisateur et des violences verbales qui croit que son appel est traité par la mairie d'arrondissement ;
- Une augmentation des temps entre chaque appel et une meilleure évaluation des besoins de récupération émotionnelle nécessaire, l'élargissement des modalités de pause dans le cadre d'appels difficiles en concertation avec le personnel et avec l'assistance d'un professionnel de santé ;

- Une meilleure formation de l'encadrement aux notions de stress post-traumatique, aux signes d'usure émotionnelle et les signaux nécessitant une prise en charge et renforcer la prise en charge psychologique ;
- Une supervision trimestrielle de l'équipe par une psychologue du travail

C'est pourquoi, l'intersyndicale a voté en FS-SSCT Centrale du 11 mars 2025 une délibération. La Ville à maintenant 2 mois pour y donner suite.

**Télécharger la délibération de l'Intersyndicale, [ICI](#)**