

## Délibération

A la suite de la lecture du rapport du cabinet Emergences, les membres de la F3SCT Centrale ont décidé de faire la délibération suivante.

### 1. Une intensification du travail pour ce service depuis 25 ans

Le rapport montre une intensification du travail multifactorielle avec une croissance de l'inadaptation de l'effectif à l'activité du fait des missions confiées au centre de contacts qui se sont multipliées et complexifiées depuis sa création en 2000. La difficulté de réunir l'effectif nécessaire pour faire fonctionner normalement le service et le système de pilotage mis en place depuis 2010 avec le logiciel Kiamo avec des indicateurs de gestion accentue la pression sur l'ensemble des salariés (cadres et non cadres).

L'organisation actuelle des services publics rendus aux usagers tend à détériorer la qualité du travail et favorise le mécontentement des usagers. De plus, la mise en place du numérique réduit le flux d'appel mais génère des situations beaucoup plus complexes à traiter par le centre d'appel.

**Les membres de la F3SCT Centrale demandent de mieux soutenir l'encadrement du centre de contact par :**

- Le renforcement de l'effectif du centre d'appel avec la création de 10 ETP minimum d'ici juillet 2025. Cette création permettra aussi de créer le niveau 2 de la réponse spécialisée aux usagers pour être cohérent dans nos demandes.
- 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.
- Un meilleur encadrement de la délégation des fonctions des directions et mairies vers le centre de contact avec des moyens associés.
- Une meilleure **définition des missions du centre de contacts et de l'encadrement** pour les objectifs au taux de décrochés qui sont déconnectés de la qualité du travail réel.
- L'amélioration du « système de pilotage » par d'autres indicateurs de la grille de lecture utilisée par l'encadrement pour évaluer l'ambiance de travail car ils ne permettent pas de détecter une détérioration de la santé au travail. Ceux du SG concernant la qualité du service public rendu aussi.

### 2. Un service isolé et à bout de souffle

**Les membres de la F3SCT Centrale demandent de mieux concerter le personnel concernant l'organisation du travail avec :**

- Une meilleure valorisation du savoir empirique
- L'arrêt des évaluations par l'écoute téléphonique
- Un dialogue avec l'encadrement avec une écoute ponctuelle et la prise d'appels par la hiérarchie directe pour comprendre les difficultés auxquelles sont confrontés les agents et pour co construire des formations, des temps d'échange de pratiques, de la supervision.
- La prise d'appels par l'encadrement
- Une permanence téléphonique de soutien lorsque l'encadrement n'est pas disponible en cas d'appels difficiles
- Des temps d'échanges collectifs pour permettre des ajustements du travail réelle et du travail prescrit
- La participation ponctuelle de tiers à des réunions d'équipe ou de service pour faciliter les échanges de pratique
- Une vigilance aux risques de la polyvalence du personnel.

### 3. Prévenir avant qu'il ne soit trop tard...

**Les membres de la F3SCT Centrale demandent pour prévenir l'usure professionnel en lien avec un travail émotionnel :**

- 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.
- 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.

- Le retour à la sujétion 6 au regard des pénibilités en particulier des exigences émotionnelles
- Une supervision trimestrielle de l'équipe par une psychologue du travail
- D'une adaptation du temps de pause méridienne en fonction d'un travail en présentiel ou en distanciel ;
- D'un dispositif de prise en charge pour les « flux résiduels » avec un niveau supplémentaire pouvant traiter les appels plus complexes qui nécessitent des compétences spécifiques ;
- D'une clarification du 3975 dans sa présentation afin d'éviter la déception de l'utilisateur qui croit que son appel est traité par la mairie d'arrondissement ;
- D'une uniformisation des présentations sur le site paris.fr des mairies d'arrondissement qui faciliterait le travail des agents du 3975 conditionnant ainsi la délégation ;
- Une formation spécifique concernant les droits, les obligations de l'employeurs et la prise en charge et la prévention des VSS au travail pour l'ensemble du service, en lien avec DRH Centrale, BPRP, mandaté.es FSSSCT DDCT.

En conclusion, nous demandons à la direction la mise en place d'un plan d'action s'appuyant sur les préconisations détaillées du rapport d'expertise d'Emergences et de la déclaration des membres de la F3SCT Centrale faite ce jour.

En lien avec cette expertise, nous souhaitons également que le dialogue social soit amélioré en permettant aux représentants du personnel de pouvoir s'exprimer plus longuement sur des sujets complexes touchant à la santé au travail, comme cela est le cas à la DDCT.

Nous demandons une restitution à l'ensemble des agent.es de ce service par l'expert en présence d'une délégation F3SCT centrale / F3SCT DDCT avec un complément de financement de leur intervention pour se faire et un point sur l'état d'avancement du plan d'action dans 6 mois en instance centrale.

#### **Vote**

Nombre de représentants du personnel ayant voix délibérative présents :

Nombre de voix POUR :

Nombre de voix CONTRE :

Nombre de voix ABSTENTION :

**La délibération est adoptée.**

Secrétaire de la F3SCT Centrale

Signature

Abdelhamid ZAHZOUH