

Le travail en débat

Face aux multiples réformes de l'Etat engagées depuis 2008 : RGPP1, RGPP2, fusion des inspections du travail, mise en œuvre des DIRECCTE, externalisation de missions Emploi vers d'autres opérateurs, « rationalisation » des fonctions supports... les agents du Ministère du travail ont fait face avec courage à la perte de sens de leurs missions, au relogement des services, aux nouvelles organisations non-stabilisées, à un management à la hussarde, aux outils de gestion inadaptés,...

Ces agents ont eu à cœur de poursuivre leurs missions dans le respect du service public auxquels ils sont attachés, malgré des conditions de travail difficiles et une perte des repères évidente.

L'absence de tout accompagnement pendant la préparation et la mise en œuvre de ces mutations profondes pour la Fonction Publique d'Etat est à déplorer, **tout comme l'absence de débats avec les représentants des personnels.** De nombreux services en assument aujourd'hui encore les conséquences.



Si les chefs de service et l'encadrement intermédiaire ont été plus ou moins préparés à ces profonds changements, qu'en est-il pour les agents des services, qu'ils soient en administration centrale ou en services déconcentrés ?

De nombreuses initiatives ont été prises par notre organisation syndicale durant cette période, marquée par les suicides de Luc et Romain, nos 2 collègues et la multiplication des situations de souffrance au travail : participation au mouvement des cahiers de doléances, défense de l'amélioration des conditions de travail dans les instances (CHSM, CHSR, commission de réforme)... avec toujours pour objectif de rendre visible ce qui ne l'est plus pour nos décisionnaires :

LE TRAVAIL RÉEL des agents.

Ce travail peut être ainsi, tour à tour, source de satisfaction et donc structurant pour les uns ou devenir synonyme de souffrance, de stress, ou de burn-out pour les autres.

Aujourd'hui de nouveaux changements sont encore annoncés :

- nouvelle vague de décentralisation, avec transfert de la formation professionnelle et transfert éventuel de la gestion du FSE auprès des conseils régionaux,
- réorganisation du système d'inspection du travail,
- questionnements quant à la formation et au positionnement des agents des Pôles 3E,
- avenir incertain, instable et insatisfaisant pour les agents des Pôles C ...

Et les mêmes causes risquent de produire les mêmes effets! Notre organisation syndicale veut faire le pari qu'une autre vision du travail est possible !



Nous sommes en mesure de comprendre et d'analyser les mécanismes qui sont à l'œuvre dans nos quotidiens et qui déstructurent les collectifs, le sens du travail et les repères de chacun.

Il est de la responsabilité de chacun d'entre nous de porter par tous les moyens un nouveau modèle de pensée sur ce que doit être notre travail au quotidien, un travail bien éloigné des seules considérations mathématiques présentées sous forme de tableaux et d'effectifs de référence dont nous abreuve notre hiérarchie.

Nous devons nous réapproprier une vision du travail qui puisse redonner sa place à l'individu et au collectif de travail. Nous défendons l'idée que la préservation de la santé passe avant toute chose par la qualité de vie au travail mais encore plus par la qualité DU travail.

Vous pourrez trouver dans ce numéro spécial nos premiers éléments d'analyse sur le sujet.

Bonne lecture !

SYNDICAT NATIONAL UNITAIRE TRAVAIL EMPLOI FORMATION ECONOMIE

●FEDERATION●SYNDICALE●UNITAIRE●

Tour Mirabeau - 39/43 Quai A. Citroën 75739 PARIS Cedex 15

☎ 01 44 38 35 13 et 01 44 37 00 30 - Mel : syndicat.snu-tef@snu.travail.gouv.fr -Web : www.snutefifsu.org

Les conditions de travail, grandes perdantes de la RGPP

Plus personne ne met en doute aujourd'hui que la vitesse de mise en œuvre des réorganisations de mesures, de services, ou que les déménagements de locaux menés tambour battant dans le cadre de la RGPP et ce **sans réflexion de fond sur les conséquences pour les personnels et les usagers, avec pour unique but affiché de faire des économies, ne peuvent plus être un projet en soi.** En effet, tous les services de l'Etat ont eu à connaître les conséquences humaines catastrophiques de ces changements brutaux. Cette vision de court terme qui exclut la place qu'y occupe l'individu n'est pas acceptable. **Nous devons y remédier et remettre l'humain au cœur du système !**

C'est la condition pour prendre en compte l'intérêt de l'utilisateur étroitement lié à l'intérêt de l'agent et du service public.

Le changement : c'est avec les agents !

Durant ces 5 dernières années, avec la course à l'économie nous avons vu se développer un florilège d'arguments massue visant à éviter d'associer les agents ou leurs représentants dans le cadre des décisions prises: « Les déménagements, c'est pas nous, c'est France Domaine ! », « On ne peut pas remplacer ce poste, les effectifs de référence ont été revus à la baisse par la DAGEMO... ». Nous avons souvent entendus à ces occasions nos directeurs ou responsables territoriaux nous tenir des discours visant à



se déculpabiliser ou tenter de se mettre à distance de ces processus décisionnels qu'ils mettaient pourtant en œuvre avec loyauté. Chacun d'entre eux qu'il le veuille ou non y a participé, en relayant ou en ne s'opposant pas. Ceci a généré des tensions importantes au sein des collectifs de travail.

Nos grands chefs ont ainsi pris de très mauvaises habitudes visant notamment à court circuiter systématiquement tous les moyens traditionnels d'échanges avec les agents: consultation des personnels, consultation des instances dans le cadre de débats loyaux...

► Nous exigeons de revenir à ce qui constitue le fondement de toute organisation: associer aux processus de décisions les agents ou leurs représentants et ce chaque fois qu'un projet est à l'étude en prenant le temps de la discussion. Etudier l'impact d'une réforme et anticiper ses effets, expliquer, informer, échanger est le minimum que peut produire un Ministère comme le nôtre.

► Chaque projet ne doit plus être réfléchi en tant qu'élément isolé de tout contexte mais en tenant compte de ce qui se met en place dans le même temps ou parallèlement dans le même service ou dans la même organisation (ex: demande d'utilisation croissante des outils informatiques et des logiciels de report d'activité mais suppression simultanée programmée des postes d'ATI en département via EUCLID = perte de temps et stress supplémentaire lors des pannes informatiques...)

► Les agents ne s'opposent pas par principe mais le plus souvent pour que des réorganisations ne génèrent pas des conséquences néfastes sur leur activité professionnelle (accroissement d'une charge déjà importante de travail, impossibilité de concilier le prescrit avec le réel...), mais aussi sur l'articulation de leur vie privée/vie professionnelle: ces demandes sont légitimes et doivent être prises en compte !

► Démontrer en quoi le changement a été bénéfique ou pas pour le collectif ou l'organisation du travail est également un élément indispensable à la mise en œuvre de toute démarche ayant un impact sur l'organisation du travail: assumer ces mesures en faisant des points d'étapes ou en donnant un retour aux agents c'est aussi regarder leur impact et les conséquences sur le quotidien des agents.

Il faut sortir de ce schéma d'infantilisation et d'absence de respect des agents.

Les changements ne peuvent plus se faire sans les agents, ni leurs représentants !

Des organisations « désorganisées »

Nos organisations sont devenues folles. Perte de sens, perte de repères, les qualificatifs sont légion pour exprimer l'absence de visibilité sur le cap que prend ce grand bateau que constitue notre Ministère.

Les réorganisations successives ont généré des dégradations nettes des relations existantes entre les services et notamment entre Services centraux, DIRECCTE et UT.

Instabilité des places, des services, disparition de missions, retrait de mesures, retrait de modalités de gestion mais complexité et lourdeur croissantes des procédures tout ceci a mis à mal les collectifs de travail qui ne disposent **plus que d'une visibilité de court terme.**

A cela est venu s'ajouter le nouveau positionnement des DIRECCTE dont les départements ne semblent devenir que **des sous-traitants.**

L'absence de réflexion des positions des services les uns par rapport aux autres et **l'absence de prise en compte de cultures et d'identités professionnelles extrêmement différentes** ont fini d'achever le tableau.

Aujourd'hui, que constate-t-on ? Un fossé croissant s'est installé entre les différents niveaux de l'organisation (absence de communication, mise en concurrence des différents services gérant une même mesure...).

Ces réorganisations ont eu également pour effet d'accroître **la parcellisation des tâches** ou leur externalisation. Cette stratégie a conduit **à appauvrir le travail** d'un grand nombre et **à interroger les agents sur leurs utilité passée, présente ou future** au sein de ces mêmes organisations.

► L'absence de visibilité d'ensemble sur le projet commun est démotivant, l'individu se repliant sur un travail dont la finalité est de moins en moins perceptible.

► L'absence de réflexion des conséquences des réorganisations est un manque majeur qui génère de la souffrance au travail. Il faut rétablir de la visibilité sur les places de chacun, sur les fonctions, les attributions, et les organigrammes afin que **l'objectif ne soit plus pour certains services de « sauver » leur activité mais bien de remplir une mission de service public dans des conditions de coopération qui soient les meilleures possibles.**

► Il est nécessaire d'avoir plus de visibilité sur ce qu'il se passe dans les services, de recréer du lien et des espaces d'échanges et de réflexion sur ce qui structure les collectifs de travail.

Les agents doivent retrouver leur place au cœur de leur organisation !

Quelle politique RH pour notre Ministère ?

Alors que l'on annonce une nouvelle vague de rigueur, l'aspect gestion des Ressources Humaines dans notre ministère ne doit pas être négligé et demeurer, comme c'est le trop souvent le cas, une gestion de la pénurie refusant la prise en compte au moins des évolutions prévisibles décidées par ce même ministère.

Manque d'anticipation ou de cohérence dans les projets et les discours ont eu pour effet les conséquences tragiques que nous connaissons tous.

Il n'est plus acceptable qu'au Ministère du travail une politique des Ressources Humaines aussi calamiteuse soit ainsi mise en œuvre.

► Vous avez réorganisé ? Alors formez maintenant ! L'existence d'une politique ambitieuse de formation est un enjeu fort pour les agents du Ministère compte tenu du nombre important de changements intervenus récemment que ce soit en termes de missions ou de réglementation.

La formation ne doit pas être présentée comme une panacée mais doit cependant permettre à l'agent concerné d'être plus à l'aise dans sa pratique professionnelle au quotidien. Faciliter son accès par tout moyen est indispensable.

Trop souvent les agents y renoncent parce que l'éloignement du centre de formation n'est pas compatible avec leur vie familiale ou la durée du stage avec une charge de travail déjà trop importante.

1- Il est indispensable d'avoir une politique de **formation plus ambitieuse** notamment pour les agents qui en bénéficient le moins (catégories C notamment) et les services qui ont des formations mal adaptées (services supports ou emploi). Une réflexion sur la proximité géographique des lieux de formation est également nécessaire tout comme anticiper les formations en fonction des évolutions réglementaires à venir.

2- **Sur le plan local** il est nécessaire de réinstaurer des correspondants qui puissent échanger sur la demande et la centraliser en restant au plus près des agents. Il devient également indispensable de valoriser la fonction de formateur pour les agents qui participent à ces réseaux, tout en les déchargeant d'une partie de leur activité.



3- Enfin, **les accompagnements à la « mobilité »** sont aujourd'hui calamiteux : 4 à 5 semaines de formation pour un agent de catégorie A ou B pour passer le l'emploi au travail et vice versa, cette vision de l'adaptation est préoccupante à plusieurs titres (dénier de la technicité nécessaire aujourd'hui sur nombre de postes de travail, « stress » trop important occasionné par ces situations...) et ne peut rester en l'état.

Les agents ont droit à plus de considération que cela et à une meilleure prise en compte des difficultés à exercer leurs métiers !

► Accueil, vous avez dit « Accueil ? »

L'accueil sur un nouveau poste constitue un moment fort pour l'agent arrivé dans les services et ces premiers contacts participent de l'intégration à un collectif de travail. Force est de constater pourtant qu'il n'existe aucune procédure type permettant de prendre en charge plus aisément cette situation souvent source de tension ou stress important pour un nouveau poste de travail ou un nouvel arrivant. Cette situation d'accueil doit faire l'objet d'une attention particulière car elle a des incidences sur l'intégration mais aussi sur la qualité du service rendu à l'usager. Notre Ministère se doit d'y apporter une attention particulière.

► Et la reconnaissance...

Champion toutes catégories de l'absence de cohérence et de visibilité dans la gestion de ses personnels notre Ministère obtient le triple Z quand il s'agit de reconnaître la qualité du travail réalisé par ces agents : des promotions réduites à la portion congrue pour les B et C, une inscription sur le tableau d'avancement des A inégalitaire et peu transparente, des réductions d'ancienneté en nombre trop faible, des agents à forte ancienneté qui plafonnent en rémunération...

Loin de se suffire à elle seule cette absence de reconnaissance financière se double d'une absence de reconnaissance symbolique permanente : absence d'espaces d'échanges sur les pratiques professionnelles ou sur les métiers, injonctions paradoxales permanentes en matière de gestion de mesures emploi, pire : le déni des difficultés rencontrées par les agents dans le cadre de leur activité, ... La liste n'est malheureusement pas exhaustive !
Le travail n'est plus interrogé en tant qu'un moyen de réaliser un objectif que l'on s'est fixé mais comme une fin en soi qui ne souffre aucune discussion. Vous avez été formé ? Et bien travaillez maintenant ! **Le sentiment unanimement partagé de déconnection entre les demandes formulées par la hiérarchie et la vision qu'ont les agents de leur travail constitue un enjeu essentiel pour les mois à venir.** Ce sentiment d'un **mépris diffus mais généralisé** crée des tensions croissantes tant avec les services centraux qu'avec les services régionaux.

Notre Ministère se doit d'avoir une politique RH plus ambitieuse par respect pour ses agents : passage en A type des contrôleurs du travail, relèvement des plafonds de prime de catégorie C, augmentation du nombre de réductions d'ancienneté, augmentation du nombre de promotions possibles pour les B et les C...

A cela doit s'ajouter une véritable prise en compte du travail réel et des difficultés rencontrées, des besoins de formation en lieu et place d'entretiens centrés sur le travail fait (objectifs chiffrés) éloignés des problématiques de terrain.

Du point de vue de l'activité, notre Ministère doit admettre qu'il existe des **tensions fortes entre les exigences liées à l'exercice des missions et les ressources mises à disposition pour y parvenir.**



Et notre travail alors ?

De fait, les pertes de marge de manœuvre et/ou des pertes d'autonomie dans le travail sont souvent vécues comme une réduction à l'extrême de l'activité individuelle. Nier que l'activité des agents est composée d'aspects tous plus importants les uns que les autres : le travail administratif/chiffrable mais aussi le travail « socialisé »/humain, c'est méconnaître ce qui structure l'activité de chacun et peut mettre les agents en souffrance.

Il est par ailleurs indispensable de reconnaître l'existence **d'identités professionnelles spécifiques** à notre Ministère.

Les rapports sur les risques psycho-sociaux le montrent, les agents du Ministère du travail ne sont, le plus souvent, pas là par hasard. Il s'agit souvent de choix personnels et volontaires.

Notre hiérarchie est également dans le déni total de cet élément et nous voit les agents de contrôle comme des forces d'opposition systématiques qu'il convient coûte que coûte de mettre au pas.

Cette vision réductrice met aussi à mal les collectifs de travail alors que ces mêmes rapports démontrent des forts niveaux d'investissement dans les services et ce quelles que soient les missions réalisées (services et fonctions supports, emploi, inspection...).

Il faut :

✓ **Adapter les charges de travail** aux situations spécifiques des agents: temps partiel, représentants syndicaux, formateurs...

✓ **Cesser les suppressions de postes de catégories C,**
✓ **Assurer une valorisation des missions** du Ministère en externe mais aussi en interne autrement que par une communication de « papier »,

✓ **Assurer une protection fonctionnelle** des agents plus rapide et plus sûre,

✓ **La hiérarchie doit reconnaître les difficultés liées au travail réel** (complexification croissante des textes et des mesures, absences de moyens pour les mettre en œuvre, tiraillement entre demande remontant du terrain et demande descendante ...) en étant plus à l'écoute de ses agents et en prenant en compte le fait que les agents doivent articuler en permanence leur activité en adaptant le travail prescrit au réel.

Arrêtons les stéréotypes et discutons du vrai travail des agents !

Conclusion :

Le travail des agents du Ministère est sans cesse en mouvement. Il n'existe que des hiérarques de services centraux pour croire que les agents n'ont pas conscience de ce phénomène ni qu'ils sont amenés à le gérer le plus souvent seuls dans leur quotidien.

SERVICE PUBLIC ET TRAVAIL REEL

A cette course à l'adaptation sans cesse réinterrogée (décentralisation, perte de mesures ou de missions, réorganisations des services...) vient s'ajouter une **demande grandissante de travail normé** qui se traduit concrètement par des demandes de remontées croissantes de chiffres (reporting), et une politique de « Stop and Go » notamment aux services emploi qui génère stress et souffrance.

Concilier prescrit et réel en associant les agents

Ceci doit constituer l'angle majeur de réflexion pour étudier ce travail quotidien dans toutes ses dimensions. L'activité humaine c'est un ensemble de composants que la hiérarchie doit pouvoir appréhender, analyser, c'est aussi, souvent des conflits avec les exigences éthiques ou déontologiques que se fixent les agents en fonction de leurs propres histoires.

Nier que chaque agent est porteur de ces éléments et vouloir uniformiser les organisations est un non sens absolu.

Faire prendre conscience à notre hiérarchie de la complexité croissante de ce qui structure notre activité quotidienne est un enjeu majeur pour notre organisation syndicale.

Nous refusons les analyses simplistes et les raccourcis revendicatifs. Travailler sur LE TRAVAIL devient incontournable et nous nous y employons depuis de nombreuses années et continuerons sur ce chemin dans les mois qui viennent.

Pour satisfaire cette double exigence, le SNUTEFE-FSU portera les 10 revendications suivantes et demande qu'elles soient inscrites dans l'agenda social 2013 du ministère pour qu'une véritable négociation s'ouvre sur ces 10 revendications :

La reconnaissance du travail des agents et gestion des ressources humaines

- 1 – Revaloriser le statut des contrôleurs du travail
- 2 - Revaloriser les agents de catégorie C et les fonctions d'assistance
- 3 – Améliorer la gestion des ressources humaines par la reconnaissance du travail et l'anticipation des organisations et compétences

Mieux gérer les changements

- 4 – Améliorer la gestion des changements, pour toutes les missions, y compris l'administration générale qui est particulièrement en souffrance et visée par les restructurations
- 5 – étudier et anticiper l'impact des réorganisations sur la réalité du travail

Organisation du travail et cohérence entre les objectifs et les moyens

- 6 – mieux adapter les objectifs et les moyens notamment en précisant les fonctions et attributions de chaque niveau hiérarchique et en articulant mieux ces niveaux
- 7 – mieux accompagner l'encadrement intermédiaire au cœur de l'articulation entre objectifs et moyens
- 8 – redonner du sens au travail en partant de sa réalité, des pratiques professionnelles et du fonctionnement des collectifs de travail sans se limiter à l'analyse par l'approche pseudo quantitative de l'activité
- 9 – disposer d'outils de gestion adaptés

Améliorer le dialogue social

- 10 – Améliorer le dialogue social pour prendre en compte l'avis des agents et de leurs représentants, dans le respect des interlocuteurs et la loyauté des échanges

