

Pour une direction humaine des ressources humaines

Jamais les mots «conditions de travail», «qualité de vie au travail» n'ont été autant prononcés. Ils figurent dans tous les discours officiels, y compris celui de prise de fonctions de notre ministre de l'Écologie Madame Royal qui a assuré qu'elle y veillerait mais n'a toujours pas répondu à la demande de rendez-vous des quatre syndicats (dont la CGT) représentés au CHSCT, qui date pourtant de mai.

Jamais non plus la prévention en milieu de travail, y compris celle des risques psychosociaux, n'a été aussi chouchoutée en paroles et en écrits. La CGT a d'ailleurs signé le protocole national et approuvé l'instruction ministérielle de mise en œuvre pour le MEDDE et le MLET après avoir grandement contribué à son amélioration.

Mais les mots ne suffisent ni à améliorer les conditions de travail ni à cacher leur dégradation. En administration centrale, la DRH qui devrait être exemplaire sur le sujet impose chaque jour à de nombreux agents, par services entiers, une surcharge de travail qui n'est pas compensée par une gratification proportionnée à leurs efforts. La CGT prend en particulier position contre l'accroissement permanent des tâches de nos collègues des sous-directions MGS et GAP, et pour la reconnaissance de leur travail.



Nos collègues de la DRH qui nous payent ne sont pas assez payé-e-s.

Nos collègues de la DRH qui nous priment ne sont pas assez primé-e-s.

Nos collègues de la DRH qui nous gèrent ne sont pas bien géré-e-s.

Le syndicat CGT d'administration centrale demande pour nos collègues de GAP et de MGS des mesures immédiates de protection et de reconnaissance du travail accompli.

Un peu d'histoire : chronique d'un désastre annoncé (l'ONP)

La DRH a été réorganisée en 2010 dans la perspective du rattachement à l'ONP (Office national de la Paye) censé incarner la rationalisation et la réduction des coûts par une mutualisation interministérielle de la gestion de la paye des agents de l'État.

La CGT ne pouvait pas être d'accord avec un tel projet dont le but était de supprimer plus de 4000 emplois dans les services RH des ministères et à la direction générale des finances publiques.

De plus, ce projet nécessitait la création dans chaque ministère d'un système centralisé de paye (SIRH, système d'information des ressources humaines qui devait être rattaché au progiciel de l'ONP) induisant une gestion des personnels trop éloignée des agents pour être efficace et humaine (c'est dans la perspective de ce raccordement que la gestion de la paye de tous les agents de catégorie A, quelle que soit leur affectation, est remontée en administration centrale ces derniers mois).

Enfin, la réalisation du progiciel SI-Paye de l'ONP était déléguée à des prestataires privés, sans pilotage réel de l'administration qui a laissé se dégrader sa compétence informatique.

Sans surprise pour la CGT, le coût exorbitant du projet, son ambition trop élevée pour être réalisable, son manque de fiabilité, son absence de pilotage stratégique ont fini par éclater dans le rapport Marzin (directeur de la DISIC¹), longtemps tenu secret, et le Premier ministre a décidé, avec raison selon nous, d'y mettre fin.

Le coût global de cette aberration est estimée pour le contribuable à environ un milliard d'euros en incluant tous les frais (indemnités de rupture pour les prestataires, progiciels, raccordement des ministères...). Aujourd'hui le bruit court que le phénix ONP cherche à renaître de ses cendres... notre syndicat appelle à la prudence et à la fin du gaspillage d'argent public sous prétexte de faire des économies !

Suite de l'histoire au niveau local : une galère dont il ne faut pas parler

Les sous-directions GAP (Gestion administrative et paye) et MGS (Modernisation et gestion statutaires) de la DRH, organisées dans l'optique de ce raccordement à l'ONP et selon une logique de division extrême du travail dénoncée par la CGT, sont chargées des tâches en principe intéressantes (et fort utiles) de gestion et de paye du personnel.

Nos collègues en poste dans ces deux sous-directions nous payent, nous promeuvent, nous bonifient, nous mutent...

Nous déplorons des erreurs, parfois, et des retards, souvent. Ce dont nous devons cependant avoir conscience, c'est que celles et ceux qui nous gèrent et qui nous payent doivent faire des miracles tous les jours pour y parvenir. Merci à elles. Merci à eux.

Ils doivent utiliser un logiciel, REHUCIT, dont la conception elle aussi déléguée au secteur privé n'a pris en compte ni les évolutions informatiques récentes ni l'expertise des personnels ni la logique administrative. Son fonctionnement reste problématique mais en changer pour mettre un place un nouveau système intégré nécessiterait un investissement en temps, en travail et en argent quasi insurmontable. Les agents qui l'utilisent devraient donc être tout spécialement chouchoutés : en nombre suffisant pour pouvoir compenser «à la main» les insuffisances du progiciel, bien formés, écoutés lorsqu'ils font part de leurs difficultés ou proposent des améliorations, remerciés concrètement de leurs efforts. Or, la reconnaissance n'est pas au niveau du travail accompli, ni de son importance pour toute la communauté de travail, ni des difficultés rencontrées. L'attribution d'une prime en 2011 a été si inégalitaire qu'elle a entraîné plus de discorde que de satisfaction.

Il est urgent de reconnaître... que les agents et leur travail doivent être reconnus

La CGT avait demandé que les agents de GAP, soumis à de fortes contraintes résultant de la réorganisation imposée de 2010, perçoivent l'ITM, l'indemnité temporaire de mobilité, comme leurs collègues des SD affectés dans les PSI. La DRH ne l'a pas voulu, arguant que son attribution n'était pas justifiée par des difficultés à pourvoir les postes. Eh bien maintenant, il y en a, de telles difficultés.

1 DISIC : direction interministérielle des systèmes d'information et de communication.

C'est pourquoi, et ceci dans les deux sous-directions, de nombreux agents sont de jeunes stagiaires issu-e-s de concours récents (il y en a encore quelques uns), ou des personnels en détachement ou en PNA ou vacataires... bref, qui n'ont pas choisi leur affectation et ne s'attendaient pas à devoir affronter un rythme de travail effréné, des urgences permanentes, des outils informatiques insuffisants, dans une structure administrative incroyablement compliquée et perpétuellement mouvante.

Car à quel prix nous gère-t-on ? Les agents ont à cœur de bien travailler. Ils font le maximum. Mais le manque d'effectif, le turn over (qui est en soi un indicateur de mal être), la mauvaise qualité des outils les obligent à subir des conditions de travail dégradées, des délais insoutenables et trop souvent un management agressif.

À tous les niveaux, y compris dans l'encadrement, cet état de fait génère du stress, des heures écrêtées, de l'épuisement, de l'anxiété (en particulier de ne pas être titularisé-e, ou pas intégré-e pour les nouveaux et nouvelles arrivant-e-s)... et du découragement, souvent, d'entendre plus de critiques de ce qui n'est pas fait que d'éloges de ce qui l'est, c'est-à-dire le maximum.

Les mesures à prendre ne sont pas irréalistes

La CGT soutient aujourd'hui que cela ne peut plus durer. Nous demandons pour nos collègues de GAP et de MGS des mesures immédiates de protection et de reconnaissance du travail accompli :

- la mise en œuvre d'un plan de prévention des risques psychosociaux,
- une formation de bonne qualité basée sur l'écoute des agents et le recensement de leurs besoins,
- la mise à disposition d'outils informatiques performants et leur amélioration lorsque c'est nécessaire,
- l'augmentation du nombre de postes lorsque le besoin existe et un plan de recrutement assorti de mesures de valorisation des emplois pour les rendre attractifs et privilégier un travail de qualité plutôt que le productivisme,
- un plan de requalification de C en B et de B en A,
- l'attribution d'une prime exceptionnelle en priorité aux agents de catégorie B et C pour tenir compte des charges et délais de travail imposés,
- l'attribution d'une NBI fonctionnelle aux gestionnaires de catégorie C et B,
- le contrôle des temps de travail afin d'éviter les dépassements répétés et importants,
- une réflexion collective, incluant les personnels, sur l'organisation du travail et les améliorations à y apporter, dont les conclusions seront soumises à l'avis du CHSCT et des comités techniques compétents.

GAP et MGS sont emblématiques mais d'autres services de la DRH sont soumis à une intensité du travail excessive.

Et si ce numéro est consacré à la DRH, nous n'ignorons pas que d'autres services mériteraient d'être cités. En particulier, dans la période actuelle de déménagement, les agents de SPSSI et tout particulièrement d'ATL. Nous y reviendrons dans une prochaine «Chronique». Quel que soit votre service, n'hésitez pas à témoigner.



Progiciels, logiciels, informatique, réseaux...

Mais quelle est donc la fonction essentielle des technologies dans le travail ?

Elles doivent nous délester des tâches pénibles ou répétitives, être utiles (pour les utilisateurs, les usagers), utilisables (par leur simplicité, leur ergonomie, leur convivialité) et acceptées (dans le contexte professionnel ou culturel). Mais quand une technologie déroge à ces règles, elle devient une charge et un risque pour la qualité du travail et la santé des salarié-e-s.

Dans cette dernière catégorie, que nous connaissons malheureusement trop bien, les marges de manœuvre sont limitées, la technologie dicte le travail et l'agent doit suivre un processus prédéterminé laissant peu de place aux innovations, au droit à l'erreur.

La CGT demande que les comités techniques et les CHSCT soient systématiquement consultés dans les décisions et les choix des nouveaux outils informatiques, car ceux-ci ont une incidence directe sur le travail et la santé des personnels. C'est d'ailleurs ce que prévoit l'article 57 du décret du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique.

Pour l'informatique au quotidien, nous constatons tous les jours que l'accès aux imprimantes partagées est lent et problématique, que « *ce programme ne répond pas – terminer maintenant* » s'affiche bien trop souvent lorsque nous rédigeons un texte, que les disques partagés où nous stockons les documents disparaissent par périodes, que les imprimantes déconn...ectent, que nous devons éteindre et rallumer nos ordinateurs pour les retrouver (il arrive que cela ne marche pas)...

La CGT demande qu'un plan d'amélioration de l'informatique et de la bureautique en administration centrale soit présenté au comité technique d'AC et au CHSCT.

La Cour des Comptes ne compte pas ses m²

Le «Canard enchaîné» du 9 juillet 2014 nous apprend que la Cour des Comptes a obtenu de France Domaine une dérogation pour que la surface utile nette moyenne de ses locaux (la fameuse SUN au nom de laquelle on nous entasse en Séquoia dans des bureaux à 3 ou 4 avec des portes dans le dos et des portes sous le nez) soit de 16m² par agent au lieu de 12m² pour nous (et les autres). Et, en plus, que les surfaces d'archives ne soient pas prises en compte dans le calcul de la SUN.

Vous savez, la Cour des Comptes, c'est elle qui dans son «*Rapport annuel sur la situation et les perspectives des finances publiques*» reconnaît que l'État a certes consenti bien des efforts («*stabilité globale des effectifs, poursuite du gel du point d'indice et réduction de l'enveloppe des mesures catégorielles*») toutefois «*insuffisants pour atteindre les objectifs ambitieux*» de baisse du déficit public. Et qui préconise donc, en plus, une «*hausse de la durée effective du travail dans les administrations*» «*par exemple en rétablissant la journée de carence en cas de maladie, éventuellement augmentation de la durée légale*».

Et oui, il n'y a pas que nos imprimantes en réseau qui déconn...ectent. Monsieur Migaud, président de la Cour des Comptes, devrait aller faire un tour à GAP pour vérifier que les fonctionnaires travaillent, même quand on ne leur réserve pas comme à lui des bureaux avec une SUN de luxe en plein Paris.



Ben ça, c'est la Cour des Comptes



Et ça, c'est chez nous