

Le CHSCT 44 a pris connaissance ce 30 avril 2019 du projet de la réorganisation du Pôle Multi Canal (PMC) appartenant au bureau accueil des usagers du service des Retraites de l'État (SRE) et de ses implications sur les conditions de travail des personnels.

Il rappelle que cette réorganisation n'intervient pas dans un contexte de stabilité ou de croissance graduelle de la mission, mais suite à des pics d'activité liés en particulier à l'ouverture de l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP) pour les fonctionnaires actifs depuis février 2018.

Les agents du PMC ont d'ailleurs alerté à plusieurs reprises la Direction du SRE sur la croissance exponentielle de cette activité qui s'est traduite dans un premier temps par l'explosion du nombre de contacts (téléphoniques ou par courriel) puis par une croissance importante de sollicitations de nature technique liés à l'accessibilité du produit qui ne sont pas de leur compétence. Ils ont sur ce dernier aspect signé à l'unanimité des présents une lettre collective soumise à la Direction par l'intermédiaire des élus au CTL.

Depuis cet épisode, et malgré les engagements pris par leur sous-direction, aucune mesure tangible n'a été prise si ce n'est par des transferts d'activité marginaux et ponctuels vers d'autres secteurs. Le CHSCT 44 considère qu'une des réponses fondamentales à la question soulevée par les agents consiste en la mise en place d'une structure d'assistance technique dédiée dont les modalités de création ne doivent plus être différées. Celle-ci est un préalable permettant d'apprécier si la Direction du SRE entend ou non préserver les conditions de travail de ses personnels.

Pour ce qui concerne la réorganisation proprement dite, elle consiste à adosser le centre de gravité de l'activité du PMC autour de l'accueil téléphonique. A ce stade, ni les agents concernés ni leurs représentants ne disposent des éléments permettant de savoir si cette réorganisation interviendra en respectant les choix émis. Par ailleurs, nous constatons à ce stade une volonté d'imposer un mode d'organisation du travail basé sur au moins 50 % d'activité téléphonique :

- aux nouveaux arrivants
- aux agents guérandais issus du SREN qui constituent désormais une part importante des effectifs.

Ce mode d'activité à parité téléphone / courriel et courrier semble à brève échéance destiné à devenir la variable d'ajustement à laquelle il sera fait appel en cas de nouveaux pics qui ne manqueront pas de se produire (effets d'annonce d'une réforme des retraites à venir, accessibilité de l'ENSAP aux pensionnés prévue fin 2019 etc).

Or, les agents dans cette situation ne disposent d'aucune garantie (limitation de l'activité téléphonique et/ou compensations des sujétions) qui autoriseraient le CHSCT 44 à penser que les conditions de travail sont préservées. Il en est de même pour les agents qui ne sont à ce stade pas assujettis à cette activité, et pour lesquels les garanties d'organisation du travail sont au mieux constituées de bonnes intentions orales au pire sont inexistantes.

A cette étape, il ne peut donc être question pour le CHSCT 44 d'émettre un avis positif sur ce projet sans que soient réunies au moins trois conditions :

- la mise en œuvre de la cellule d'assistance technique ENSAP demandée par les agents,
- la négociation et la conclusion (par exemple autour du CTL SRE du 16 mai 2019 avec information du CHSCT) d'un relevé de conclusions actant par écrit des garanties dont disposeront les agents dans le nouveau contexte de travail (quotités maximales, non fongibilité des équipes, compensations éventuelles, aménagement des locaux, récupération liée à la pénibilité du média téléphonique).
- une clause de revoyure intervenant nécessairement avant l'ouverture de l'ENSAP aux pensionnés.

En conclusion le CHSCT 44 demande un report de la mise en place de la réorganisation du Pôle Multi Canal.