

**Sud**  
TRAVAIL

Section locale NORD - LILLE

DDTEFP du Nord-Lille - Immeuble République

77, rue Gambetta - BP 665 - 59033 LILLE CEDEX

Union  
syndicale  
**Solidaires**

# Sud éclair

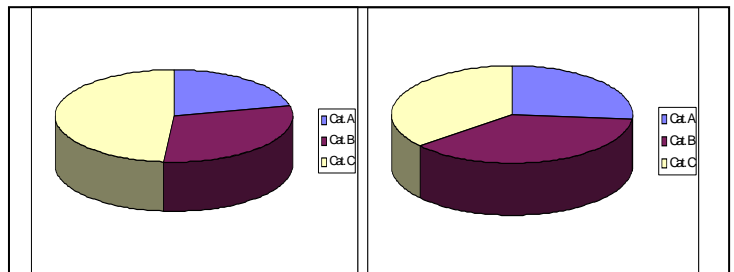
## « ON VA DROIT DANS LE MUR ! »

Cela fait des années que notre syndicat dénonce la baisse des effectifs dans nos services, qui a pour double conséquence de dégrader fortement les conditions de travail des agents et de remettre en cause la qualité du service rendu au public. LOLF, RGPP, non remplacement d'un fonctionnaire sur deux ne participent pas d'une fiction, comme essaye encore parfois de le faire croire la hiérarchie locale et régionale, qui s'obstine à appliquer, comme un bon soldat, les consignes ministérielles de restriction tout azimut. « On va droit dans le mur ! », voilà ce que l'on entend dans les couloirs de l'UT de Lille.

Pour celles et ceux qui en douteraient encore, voici quelques exemples des plus criants de cette réalité, qui, si rien ne change, va inévitablement s'aggraver.

### Des chiffres ? en voilà !!!

La tendance régionale des dernières années (source CTPR) confirme les données nationales : les effectifs de catégorie C sont passés de 253 en 1999 à 213 en 2009 après avoir atteint 281 agents en 2003, soit la disparition d'un quart des postes en quelques années. Au final, alors qu'il y a encore 10 ans (et pourtant l'an 2000 n'est pas si loin !), il y avait un agent de catégorie C pour un agent de catégorie A ou B, aujourd'hui les agents de catégorie A et B (et la charge de travail qui va avec pour les secrétaires) sont deux fois plus nombreux que les agents de catégorie C.



Ci-dessus, la répartition des effectifs par catégorie en 1999 et en 2009...nous aussi on sait compter !

### **Alternance : des demandes qui explosent, une procédure modifiée, un agent qui doit faire face**

Un seul agent (contre deux en 2008) pour enregistrer les contrats, alors même que les demandes explosent ! L'Etat ne cesse de faire la promotion de l'apprentissage mais ne donne pas à ses services les moyens de faire face aux conséquences d'une telle publicité. Un retard dans la transmission des contrats par les chambres de commerce et paf, 2000 demandes à traiter, alors que le délai de rigueur pour leur instruction est de 15 jours !

### **Dialogue social : des dossiers qui s'empilent, des délais qui s'allongent**

Dans ce service, la charge de travail s'est considérablement alourdie du fait des évolutions législatives. Ceci conduit à l'augmentation du nombre d'accords reçus (3000 en 2009) et à l'allongement de la durée de traitement d'un dossier. Conséquences : pour faire face à cette charge de travail, le service a dû supprimer les rendez-vous avec les usagers, installer un répondeur téléphonique deux demi-journées par semaine et procéder à une hiérarchisation des dossiers (qui dans les faits aboutit à ne plus en traiter certains).

#### **CONTACTEZ NOUS :**

Site internet : <http://www.sud-travail-affaires-sociales.org>

Mail : [directcedanstagueule@hotmail.com](mailto:directcedanstagueule@hotmail.com)

### ***Animation territoriale : la traversée du désert***

Dès septembre 2008 (eh oui, en la matière la direction a su faire preuve d'anticipation), la réorganisation des secrétariats du SSRE, des animateurs territoriaux de Lille et du responsable du Pôle Emploi de la DD est lancée... sans concertation bien sûr. Objectif affiché : optimiser les ressources en agents du pôle tout en assurant les missions de service public sans défaillance (sans plaisanter, ça a même été écrit). Début 2009, exit le poste de secrétaire sans autre forme de procès. Mais, dans sa grande magnanimité, la direction a consenti – le sens du service public certainement – à équiper le service de boîtes vocales voire de téléphones portables ! (« *Oui, bonjour j'suis dans le métro, j'vous entends mal, j'peux vous rappeler demain euh non après demain...* »). Moralité : si un service est pourvu d'agents de catégorie C et que la direction vous propose un portable, méfiez-vous ! Car réorganisation rime souvent avec suppression. Et tout ça n'empêchera pas le DD de proposer 6 mois plus tard à un AT de s'appuyer sur ce secrétariat fantôme !

### ***Pôle handicap : le choix entre la qualité et la quantité***

Le service ne dispose plus que d'un agent de catégorie C « à temps partagé » contre deux agents à temps plein par le passé. Résultat : c'est le contrôleur du travail du service qui doit tout assumer et faire preuve d'ubiquité : ouvrir le courrier, saisir et contrôler les 3800 DOETH annuelles, répondre au téléphone, tout ça en plus de son travail habituel. Le délai de 15 jours, prescrit pour répondre aux demandes de reconnaissance de la lourdeur du handicap, risque de ne plus être respecté... L'an dernier, une partie du travail a même été sous-traité à la DD 62 faute de moyens suffisants à Lille ! Et l'on nous parle d'une « *grande cause nationale* » !

### ***Chômage partiel : des agents qui craquent***

Crise oblige, le retard dans le traitement des dossiers s'accumule. On fait reposer sur des vacataires des tâches cruciales (mise en paiement des allocations et vérification des états de remboursement), les autres agents n'ayant plus le temps de le faire. Ici plus qu'ailleurs, l'insuffisance des effectifs a des conséquences directes sur le moral et la santé des agents. Ils doivent faire face au mécontentement des employeurs, qui se montrent parfois insultants envers eux, qui n'avaient déjà pas besoin de ça.

### ***Section centrale travail : on n'a pas les 4 bras de Shiva !***

Hormis le travail de secrétariat SCT, vient s'ajouter le travail de secrétariat pour le service de lutte contre le travail illégal (4 agents de contrôle) qui ne dispose pas de secrétariat. Un agent, à minima, serait nécessaire rien que pour ce service. Un travail de plus en plus important en statistiques est demandé pour le « détachement des travailleurs étrangers en France » (qui prend beaucoup de temps car lourd en volume), l'observatoire pénal, les ruptures conventionnelles des salariés protégés et autres... Du coup, le classement, la mise à jour des dossiers (et il y a à faire !), l'archivage, etc... restent en attente.

### ***Services à la personne : l'incertitude***

Le service doit faire face à une charge de travail monstrueuse vis-à-vis des structures : répondre, informer, relancer, comptabiliser, contrôler, tout ça dans des délais très serrés ... Seule réponse apportée : un contrôleur « à temps partagé ». Mais jusqu'à quand ?

### **EDEN**

Une mesure au purgatoire qui nécessite un suivi jusqu'à 2014. Seule réponse pour un agent qui ne peut plus gérer : des vacataires en pointillés...

### ***Ruptures conventionnelles : l'urgence permanente !***

Nouveau dispositif mis en place en janvier 2009. Avec deux agents instructeurs pour près de 740 demandes d'homologation reçues par mois (plus ou moins 40 par jour), la charge de travail ne cesse d'augmenter, mais les moyens ne suivent pas.

La direction, qui est alertée régulièrement sur le manque d'effectif, les conditions de travail déplorables auxquelles doivent faire face nos collègues et les conséquences en terme de service public, laisse s'accroître et perdurer cette situation scandaleuse.

Les deux agents instructeurs (à temps partiel), aidés d'une secrétaire, doivent accuser réception des demandes, les étudier (délai très court de 15 jours), rédiger les décisions d'homologation ou de refus, faire les photocopies, recevoir les usagers qui déposent leurs demandes, répondre au téléphone et aux mails... . Ce n'est plus possible !!

D'ailleurs, dès qu'une des deux SA est en vacances, le fragile équilibre mis en place explose et le retard dans l'instruction se creuse encore.

Ce qui ne pose aucun problème à notre direction !! Quand va-t-elle prendre ses responsabilités et mettre en cohérence les effectifs avec la charge de travail !!?

### ***Inspection du travail : « votre appel ne peut aboutir... »***

Entre le début des années 80 et 2008, les sections d'inspection sont passées d'une moyenne de 2,24 ETP par secrétariat à 1,38 selon les chiffres du ministère et vraisemblablement à 1,25 en 2009.

Un agent de secrétariat par section à certains endroits et des intérimaires à répétition en période de congés ou dès qu'un agent tombe malade. Résultat : certains jours, les services sont obligés de fermer l'accueil téléphonique pour assurer les autres tâches et les usagers tombent sur un répondeur téléphonique. Honteux lorsque l'on sait que ce sont les victimes de la crise qui ont besoin de l'inspection du travail pour les aider à faire respecter (un peu) leurs droits.

Dans beaucoup de sections, des agents de contrôle ont repris une partie des tâches auparavant effectuées par les secrétariats... et pendant ce temps, la hiérarchie demande toujours plus de chiffres.

Il ne s'agit certainement pas de remettre en cause les temps partiels choisis mais de réaffirmer que l'Inspection du travail ne peut pas se passer des agents de secrétariat pour assurer le service public qu'elle doit rendre aux usagers. Alors qu'attend la hiérarchie pour recruter ??? Certainement qu'on l'y pousse !

## Qu'est ce qu'on attend ?

Ce rapide passage en revue des services démontre que l'Etat ne fournit pas les moyens à ses agents pour mener à bien, dans des conditions normales, les politiques qu'il engage, soutient ou promet. Si les problèmes décrits ne touchent pas encore tous les services, cela ne saurait tarder.

C'est pourquoi, lucide sur les limites que comportent les alertes régulièrement lancées par les organisations syndicales auprès de la hiérarchie (notamment la revendication de l'organisation d'un concours régional de recrutement de catégorie C), Sud Travail ne peut qu'appeler chacun à prendre conscience des dangers que représentent la réduction des effectifs et à réagir collectivement.

Nous invitons les agents, au vu du fonctionnement de leur service (missions demandées, réalisées, effectifs et moyens techniques mis en face), à interpeller leur hiérarchie sur les difficultés qui les touchent déjà ou les toucheront bientôt en vue d'obtenir de la part de leur chef de service des engagements clairs sur les demandes d'effectifs et de moyen portées auprès de la direction, sur d'éventuelles réorganisations et hiérarchisation des tâches qui ne peuvent plus être effectuées dans leur intégralité (exemples : arrêter les remontées statistiques chronophages et inutiles, ne plus répondre aux sollicitations du jour pour le lendemain de la direction...).

Enfin, nous ne devons pas hésiter à faire connaître, dès que l'occasion se présente, notre ras-le-bol et notre opposition vis-à-vis de décisions (ou de l'absence de décisions) qui menacent un peu plus chaque jour nos conditions de travail et les missions de service public que nous tentons encore d'accomplir.

## ENTRETIEN PROFESSIONNEL : REFUSONS L'INDIVIDUALISATION DES OBJECTIFS !

L'entretien 2010 est arrivé... Encore une nouvelle campagne bien ficelée : la note du DAGEMO du 24 février et du 15 avril 2010 prévoient que tout devra être remonté pour le 30 avril, sans même que l'arrêté qui prévoit la poursuite de l'expérimentation soit publié (il a été signé le 15 avril seulement) ! 3 ans que nous servons de cobaye... et quel bilan en tirer ?

Enfin, ce n'est sûrement pas ce que vous dirait l'administration, qui expérimente une logique bien à elle. Vous allez voir c'est assez simple :

### **1/ Je m'assois sur les instances représentatives du personnel.**

Les instances paritaires au niveau du ministère où siègent les représentants du personnel ont été consultées à l'arrache après le lancement de la fameuse campagne des entretiens professionnels !

Alors que ce type d'entretien a des conséquences sur les conditions de travail et la santé des agents, l'Administration fait l'autruche et refuse de consulter le Comité d'Hygiène et Sécurité au niveau ministériel. Dans le privé, on parlerait d'entrave et le tribunal pourrait suspendre la procédure (arrêt de la cour de cassation 28/11/2007). C'est bien connu, chez nous tout roule, y'a pas de souffrance au travail ! Cf dernier compte-rendu SUD du CTPM.

### **2/ Je me fiche du bon fonctionnement du service public.**

Ce processus d'évaluation individuelle, dans le contexte de LOLF, RGPP, BOP, d'actions dites « concertées » (avec qui !?), vise avant tout à faire rentrer les agents dans le rang, à encadrer l'exercice de leurs missions de service public en fonction de priorités politiques. Peu leur importe si elles sont en totale contradiction avec les réalités sociales. En CTPM, notre Directrice régionale nous a d'ailleurs dit que les agents de l'inspection doivent apprendre à s'organiser pour moins répondre à la demande sociale, qu'elle restreint dédaigneusement à la « demande individuelle » !

Alors que nos services sont en sous effectif croissant, par le manque de personnel de catégorie C notamment, et que l'Administration se refuse à nous doter des moyens nécessaires pour que les services fonctionnent correctement, il nous est demandé de faire plus avec moins d'agents ! C'est vrai, nos chefs sont bien loin des usagers et des pressions que les agents subissent au quotidien. Peu leur importe que le service rendu soit de moins bonne qualité ou ne soit tout simplement plus rendu.

### **3/ Je mets en concurrence les agents pour les rendre... plus performants (au sens lollien...)**

A travers ces objectifs, résultats, indicateurs, assignés au niveau national, régional, départemental, par service et ensuite par agent, le processus d'évaluation individualisée a également pour but de renforcer la concurrence entre les agents, et par ce biais, à affaiblir les collectifs de travail et toute capacité de résistance collective.

Le plan d'action régional de l'inspection du travail n'est pas mal en la matière. Dans le cadre du dialogue de gestion du budget opérationnel de programme (BOP 111), les objectifs quantitatifs de l'inspection sont programmés par unité territoriale. A charge pour chaque Directeur d'Unité Territoriale de répercuter ces chiffres sur les inspecteurs qui font de même pour les contrôleurs... et la boucle est bouclée, et la course à l'échalote lancée.

Dans tous les services, nos résultats seront épluchés, notamment lors de l'entretien professionnel, et c'est sur cette base, qu'à terme, les primes de performance et de résultats finiront par être attribuées.

Le chiffre et rien que le chiffre. La culture du résultat quantitatif conduit à la négation totale des missions de service public ainsi que du travail en équipe, quel que soit le service dans lequel l'agent est affecté.

Dans ce contexte, nous nous opposons à tout objectif quantitatif qui pourra être imposé par les évaluateurs.

### **4/ Je fais croire à un avancement de carrière.**

Ne nous laissons pas bernier par les carottes et bâtons agités : pour faire participer les agents, on promet des réductions d'ancienneté ou des propositions d'avancement. Or, les chances de promotion sont réellement minces (en 2010 : 0,9% des contrôleurs ont été promus. Pour l'avancement des C, on doit être proche de 0 %).

Enfin, même pour ceux qui comptent atteindre les objectifs, rappelons qu'ils seront forcément revus à la hausse l'année suivante (comme cela nous a été dit lors du dernier CTPR). Il ne faudra donc jamais cesser non seulement d'être « meilleur » que les autres, mais de se surpasser toujours plus, pour attendre une miraculeuse promotion...si vous n'avez pas craqué avant !

## ***SUD TRAVAIL AFFAIRES SOCIALES***

### ***APPELLE LES AGENTS A NE PAS PARTICIPER AUX ENTRETIENS PROFESSIONNELS (en utilisant la lettre-type)***

***Nous rappelons que le refus d'être évalué ne constitue pas un manquement à une obligation de service.***

***Il n'est nulle part fait mention de l'obligation de service que constituerait la participation à son entretien d'évaluation, pas même dans le décret qui instaure l'entretien professionnel***

### ***APPELLE LES EVALUATEURS A NE PAS ENTRER DANS LE SYSTEME PERVERS DES CHIFFRES ET DU RESULTAT.***