



Mise en place du CNRP

Une réunion de mise en place du comité de suivi, ce vendredi 9 mars 2020, visait à présenter la méthodologie d'intervention de la démarche ergonomique proposée par le Pôle Ergonomie de Bercy et validée avec l'ENCCRF, le projet de Centre National de Réponse au Public (CNRP) ainsi que l'accompagnement entrant dans le cadre de la convention signée entre le Secrétariat Général et l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail. La démarche ergonomique se penchera sur le travail des agents qui interviendront au sein du CNRP, dont ceux déjà présents au sein du Centre national d'appels (CNA).

Le comité de suivi était ouvert par M. BORGHESE, directeur de l'ENCCRF, en présence d'Isabelle COLLIN, la préfiguratrice du projet, de M. REGENT du pôle ergonomie, de Mme DUCROQUET et M. ISSARTEL de l'ANACT, de Mme AGUILA de l'ENCCRF, de Mme ARSAC la superviseuse du service, de Mme LAWRYWIANIEC assistante de service social, de M. BRUEL, chargé de la prévention et des risques professionnels, de M. GIRERD pour les élu-es au comité technique Personnels et missions de la DGCCRF, ainsi que de 3 répondant-es du CNA.

Le Médecin de Prévention et l'Inspecteur santé et sécurité au travail étaient empêchés, retenus tous deux par un CHSCT extraordinaire consacré au coronavirus.

A l'avenir, il sera possible d'associer un agent affecté au CNRP hors Montpellier, afin de prendre en compte les problématiques spécifiques rencontrées par ces collègues.

Il est à noter que le CHSCT de Centrale sera tenu informé de la démarche, et via l'ANACT le CHSCT ministériel sera au courant.

La démarche ergonomique sera donc réalisée en deux volets consécutifs :

- Le premier volet, sera mené directement par les ergonomes du Pôle Ergonomie (dépendant du SG de Bercy), et portera sur l'aménagement spatial du futur CNRP.
- Le deuxième volet, mené par l'ANACT, concernera l'accompagnement du projet de transformation (sur des modalités restant encore à définir avec la préfiguratrice du projet et l'ANACT).

A l'issue de cette analyse, des préconisations et conseils seront apportés sur :

- l'aménagement des espaces de travail (Pôle Ergonomie) ;
- les équipements ou espaces spécifiques aux missions nouvellement réalisées (Pôle Ergonomie) ;
- les questions relatives à l'organisation du service et la conduite du projet (ANACT).

Sur le calendrier, le comité de suivi sera suivi d'une base de diagnostic avec un comité de travail et une restitution au plus tard en mai. Le volet de l'ANACT, pourra alors débuter, les comités de suivi 2 et 3 pouvant se dérouler en même temps.

Aménagement du CNRP

L'ergonomie est la science qui étudie le travail, ses impacts sur la santé des travailleurs et leur efficacité. Une démarche ergonomique repose sur la distinction entre le travail prescrit (ce qu'on demande de faire) et le travail réel (ce qui est réellement fait pour réaliser ce qui est demandé, et ce que ça fait aux travailleurs et travailleuses). Il s'agit également de prendre en compte les aléas du travail (pics d'activité, sous effectifs, contrainte particulières), la journée du 6 mars permettant parfaitement d'illustrer le sujet avec la sortie du décret sur l'encadrement des prix des gels hydroalcooliques, et les nombreux appels que cela a engendré dès potron-minet...

L'intervention portera sur une partie des locaux du 2^e étage du 45 avenue Richter, soit l'actuel open space du CNA, sa salle de réunion (rebaptisée à tort « lieu de convivialité » dans les documents de travail...), l'atelier de reprographie (quid de l'avenir de la repro à Montpellier?), la « salle multimedia », les bureaux 222 et 223, ainsi que les salles de cours 21 et 22. Les personnels des bureaux concernés rencontreront également les ergonomes, ainsi qu'il a été précisé en réponse à une demande de l'ANACT.

Le travail prescrit sera abordé via une analyse documentaire, alors que pour le travail réel les ergonomes mèneront des entretiens avec les agents notamment en situation et observeront *in situ* l'activité de travail. Il est à noter que les photos seront réalisées, les personnels du CNA pourront refuser d'y figurer, et dans tous les cas les visages seront floutés.

Des groupes de travail seront menés avec les personnels concernés pour voir les avantages et inconvénients des différentes propositions d'aménagement : la démarche consistera à étudier les besoins, échanger avec les agents pour tester les différents aménagements possibles, au besoin en étudiant des nouvelles pistes (réflexion sur le recours au télétravail, ou la mise en place du flex-office c'est-à-dire pas de bureau individualisé, comme cela tend à se généraliser des start-ups aux multinationales).

Pour les organisations syndicales, il est important de connaître les effectifs au moment de la bascule du CNA en CNRP, car il ne faut pas préparer une implantation qui deviendrait caduque avec l'arrivée progressive des autres agents. Si la direction ne donne aucun chiffre sur les réponses aux fiches de poste, elle précise que la montée en effectifs se fera en différentes phases, 2 ou 3, de manière progressive.

Par contre, sur la possibilité d'y voir des agents stagiaires être affectés, le discours est beaucoup plus tendu... Pourtant l'enjeu est de taille : faute d'effectifs suffisants le CNRP ne pourra mener toutes ses missions et se concentrera sur l'accueil téléphonique, des DD restant alors en charge de leurs réponses par mél de l'aveu même de la préfiguratrice. Laquelle déclare également que le CNRP ne fera pas de réponse aux professionnels (30% des appels estimés à l'heure actuelle, sachant qu'il ne s'agit pas de professionnels qui se présentent comme tels mais également de ceux qui sont « démasqués » par les collègues). Pour Mme COLLIN, les appels émanant de pros doivent être renvoyés vers les DD... encore faut-il que toutes les DD soient effectivement joignables par téléphone : Et l'encadrement des prix des gels hydroalcooliques a bien montré qu'il était nécessaire de pouvoir répondre aux professionnels le plus rapidement possible, certaines de leur remarques étant parfaitement légitimes (par exemple, quand leur prix d'achat est supérieur au prix de vente maximum autorisé...).

Accompagnement du projet de transformation

L'ANACT est un EPA rattaché au ministère du travail, à la gouvernance tripartite (Etat, employeurs, salairé-es), qui vise l'amélioration des conditions de travail et de la qualité du service public.

L'ANACT interviendra au CNRP dans le cadre de la prévention primaire (actions de prévention visant à supprimer ou réduire sensiblement les facteurs de risques identifiés).

6 thématiques

Cette intervention prendra fin au 2e trimestre 2021, soit environ 6 mois après le démarrage du CNRP prévu en octobre.

Côté syndical, il a été souligné l'importance du contexte de la création du CNRP et de l'histoire du CNA :

- venir au CNRP relève d'un choix, qui peut avoir différentes motivations, et affirmer sans cesse que les personnels qui viendront au CNRP ne viendront que purement motivés par le travail est non seulement faux, mais ferme la porte à toute remise en cause des difficultés éventuellement rencontrées au sein du service, en opposition radicale avec une démarche de prévention des risques professionnels ;
- aucune réponse n'a été faite à ce jour quant aux demandes de complément sur les fiches de postes (précisions sur le régime indemnitaire ou les horaires)
- la CNA a par le passé été le lieu de difficultés importantes, la mobilisation des personnels et des syndicats permettant d'obtenir à partir de 2014 des contreparties au regard des sujétions et pénibilités.

Au passage, on note que la préfiguratrice a semblé découvrir que la pause méridienne durait 45 minutes, et était prise quand cela était possible pour maintenir le service, ce qui fait que les collègues du service ne mangent pas ensemble...

Il a également été souligné que les agents présents au CNA étaient venus sur la base de ce qui avait été mis en place en 2014, et avait permis de stabiliser les effectifs.

Pour les ergonomes, si les aspects RH ne relèvent pas de leur compétence ou de celle de l'ENCCRF, ils font bien partie de l'environnement de travail, et les ergonomes feront remonter au niveau supérieur ce qui ne relève pas du niveau de décision locale. Ça tombe bien, les syndicats aussi !

Sur le budget, s'il n'y a pas d'enveloppe précise, il y aura bien un abondement de la part de la DGCCRF pour les futurs aménagements.

Sur le chiffrage d'une centaine d'ETPT, la source est le cabinet de conseil en stratégie Eurogroup... (Le même qui semble être en charge des choix en matière de gestion des appels : il est à ce titre dommageable que la mise en place d'un nouvel outil se fasse sans concertation avec les personnels concernés, et que les réflexions semblent avoir commencées en dehors de l'intervention ergonomique alors que le ticketing est bien une donnée structurante de l'organisation du travail dans un centre d'appel).

Les collègues ont également pu faire remonter un certain nombre de remarques préalables :

- Nécessité de maintenir le collectif, alors que des collègues ne seront pas à Montpellier ;
- Importance de l'Analyse des pratiques professionnelles ou APP (débriefing des appels, pour simplifier), ainsi que des réunions qui permettent de diffuser l'information utile, et qui permettent la montée collective en compétences (des vagues d'appels sont générées par chaque nouveauté législative ou réglementaire).

- Prise en compte de la dimension psychologique de l'accueil téléphonique, et nécessité de compenser le caractère sédentaire du poste ;
- Conséquence de la spécialisation du poste dans un contexte de généralisation des postes à profil, et difficultés à muter sur un poste dédié à l'enquête en venant du CNA /CNRP dans le cadre des postes à profil
- Qui aura la charge de la rédaction de la banque de lettres types de réponses ? Les collègues du CNA vont devoir gérer cette tâche en plus de leurs missions habituelles, et alors qu'ils sont en sous-effectif. Certes la préfiguratrice promet que d'autres services seront sollicités, ainsi que les collègues qui iront rejoindre le CNRP.

Au sujet des tâches autres que la réponse au public, si les ergonomes savent que varier les tâches est moins fatigant pour le cerveau, encore faut-il que les effectifs le permettent : aujourd'hui seul 70% maximum du temps de travail est censé être consacré aux réponses téléphoniques... mais ce seuil peut être dépassé faute d'atteindre l'effectif cible !

Si l'approche ergonomique est intéressante pour contribuer à permettre la meilleure installation possible du CNRP, les écueils ne manquent pas, à commencer par la volonté réelle de l'Administration de rendre le poste suffisamment attractif pour attirer les collègues et pérenniser leur affectation dans le service.

Faute de quoi, le CNRP risque de connaître les mêmes difficultés que le CNA par le passé... ce contre quoi les organisations syndicales de la DGCCRF sont bien décidées à se battre !

Affaire à suivre, donc...