

Syndicats CGT et SUD CTR HSCT du 28 novembre 2013

Déclaration liminaire sur la nouvelle organisation et les nouveaux outils des « ressources humaines » (RH)

La lecture du bilan sur la nouvelle organisation et les nouveaux outils RH après 5 mois de déploiement nous laisse pantois. A vous lire, tout s'est plutôt bien passé. Vous évoquez quelques dysfonctionnements, tout en précisant, vu l'ampleur du projet, qu'ils sont inévitables.

Le contenu de ce document qui se veut, comme vous le rappelez dans l'introduction, un bilan sur les conditions de travail, est très théorique. Il ne contient que des descriptions de dispositifs, de procédures, etc. ne correspondant pas forcément à une réalité vécue des situations. Difficile de croire que nous parlons de ressources humaines et de conditions de travail.

Nous allons vous faire part de notre analyse qualitative de la situation.

Dans la partie intitulée préparation de la nouvelle organisation de la RH, vous décrivez, notamment, le dispositif de formation que vous qualifiez d'important. Pourtant, à sa lecture, il nous semble que des formations essentielles sont absentes de ce dispositif. Ce sont les formations « comme vous les nommez » aux métiers des ressources humaines. Pour mettre en place cette nouvelle organisation, un nombre conséquent de nouveaux agents a été nécessaires et tous n'avaient pas une connaissance préalable sur le sujet des RH. Nous vous rappelons également que des supports, même bien rédigés, ne suffisent pas à bien former les agents et les mettre à l'aise avec l'utilisation d'un nouvel outil, surtout quand cet outil doit remplacer des interlocuteurs humains.

De même, vous décrivez la communication faite pour présenter cette nouvelle organisation. Sur le papier, elle semble copieuse. Dommage que les seuls supports de communication utilisés soient des « médias de communication », terme que vous employez dans le rapport. Du coup, l'impact est largement réduit. Une nouvelle fois, nous vous rappelons que la communication ne se fait pas qu'à travers de notes mises sur un intranet ou tout autre média. Le face-à-face est vraiment plus efficace !

Ensuite, vous abordez l'accompagnement depuis le déploiement. Dès l'introduction de ce chapitre, vous précisez bien que la fonction RH de proximité joue un rôle essentiel en étant l'interlocuteur privilégié des agents. La réalité est loin d'être aussi idyllique. Le rôle des FRHL (Fonctions Ressources Humaines Locales) se résume à être une simple boîte aux lettres. L'organisation que vous avez choisi de mettre en place les cantonne à ce rôle sans leur donner aucun pouvoir d'intervention. Pourtant, dès le début de ce projet, nous ne cessons de vous rappeler l'importance de garder une véritable gestion humaine de proximité en donnant des moyens humains et d'actions aux FRHL. De plus, l'accompagnement pour les agents, qu'ils soient utilisateurs ou valideurs, repose entièrement sur la FRHL. Détonant, non ! De même, l'accompagnement pour les gestionnaires du CSRH décrit est impressionnant et très carré. Une nouvelle fois, le ressenti est tout autre. Les réunions inter-groupes n'existent apparemment que sur le papier et donc l'homogénéisation des pratiques reste théorique.

Quant au bilan que vous faites après 5 mois de déploiement, il est, comment dire, très comptable. Nous avons des chiffres, des graphiques dont l'utilité pour certains nous échappe. Tout va pour le mieux, tout se passe bien. Et si il y a des blocages, la faute en incombe soit aux encadrants qui se limitent à jouer leur rôle technique « cœur de métier »,

soit aux agents qui, malgré un dispositif de formation et d'accompagnement important, ne comprennent vraiment pas un système qui a été si bien pensé pour eux.

Tout d'abord, la gestion de l'humain ne se résume pas à un seul outil. De même, si il y a des dysfonctionnements, ce n'est surtout pas de la responsabilité des encadrants, ni des agents. Il nous semble que l'outil est loin d'être stable. La preuve, le passage à une nouvelle version a bloqué tous les badgeages. Et là, ce n'est pas parce que les encadrants n'ont pas joué le rôle que vous voulez qu'ils jouent, ni parce que les agents sont lents à s'approprier votre bel outil.

De plus, en dehors de cet outil le problème est bien de l'organisation entre les différentes sphères des ressources humaines. Les liens entre les 3 sphères de la RH (CSRH, FRHL et FRHN), malgré vos écrits, n'existent que sur le papier. pour les agents. Seuls, les responsables les perçoivent. De plus, la FRHN ne remplit pas le rôle d'appui, de coordination et de direction que vous lui avez attribué. Cette situation provoque des blocages et des retards dans la gestion des dossiers. Cette absence de relation est lourde de conséquences pour les agents.

Dans votre bilan, vous dites que les agents apprécient l'accès à leur dossier, la prise en compte rapide des badgeages et l'architecture conviviale. Nous sommes étonnés de ce bilan. Pour notre part, après avoir interrogé les agents, notre bilan est tout autre. Notre analyse, par questionnaire montre que les 2/3 sont insatisfaits. Beaucoup se plaignent de la lenteur des régularisations, la complexité des demandes, des réponses erronées suite à des demandes formulées dans l'OGD. En terme de conditions de travail, beaucoup estiment que cela les a dégradées. Ce qui nous inquiète particulièrement, c'est le nombre d'agents qui déclarent que leurs données personnelles et/ou administratives sont erronées et n'ont pas de réponse. Pour nous il est primordial que tous les dossiers des agents soient à jour et corrects.

Enfin, vous nous décrivez des actions afin d'améliorer les conditions de travail de tous les utilisateurs. Tout d'abord, certaines nous interpellent. En effet, nous avons du mal à comprendre qu'elles ne soient pas encore mises en œuvre (par exemple : rédaction d'un guide opérationnel des outils mis à disposition des FRHL). Et de nouveau, votre amélioration des conditions de travail se traduit par des guides, l'utilisation des médias. Bref, rien d'humain, et aucun changement d'organisation du travail.

Une nouvelle fois, la gestion des ressources humaines ne peut se réduire à un outil, des notes, des guides et de la communication à travers des médias. La gestion doit être humaine, d'où l'importance de redonner un véritable rôle, avec les moyens humains et les outils nécessaires, à la FRHL.

Nous vous remettons une pétition signée dans plusieurs établissements, demandant :

- l'abandon du raccord du volet paie à Sirhius, et l'étude dès à présent d'une autre solution.
- le maintien d'une gestion de proximité dans les établissements, et notamment le retour de l'entièreté de la gestion des temps et absences dans les services administratifs des établissements avec les effectifs appropriés.
- que les agents du CSRH en charge de la gestion administrative bénéficient du soutien et des moyens nécessaires pour une gestion humaine.