

Conférence téléphonique du 28 avril 2020

Mise en place du Centre National de Réponse au Public (CNRP)

Après un suspens inédit depuis le lancement de la saison 8 de Game of Thrones, la Direction Générale a finalement transmis le 27 avril dans l'après-midi la fiche d'information promise, qui devait « donner la plupart des réponses à dates ». Autant dire qu'à SOLIDAIRES on est resté sur sa faim !

Calendrier

La DG table toujours sur une ouverture au 1^{er} octobre, mais la préfiguratrice du service a reconnu que ça devenait compliqué puisque le confinement commençait à constituer un élément de blocage (après un mois et demi de confinement...), et qu'elle élaborait des hypothèses de calendrier pour ouvrir en octobre, mais avec une montée en charge progressive sans plus de précisions sur comment se déroulerait cette montée ni sur quel rythme (en une semaine, 1 mois, 6 mois...).

Tout au plus a-t-il été évoqué, pour limiter la charge, que les départements au sein desquels des agents ont été retenus pour CNRP seraient pris en charge par la structure. Pour les autres, ils continueraient dans un premier temps à gérer eux-mêmes les demandes écrites de leurs usagers. Aucune précision quant à la durée d'un tel scénario. Et encore moins s'il sera vraiment corrélé à l'atteinte de l'effectif cible du CNRP. Mais nous reviendrons sur tout ça plus bas.

Petite précision de SOLIDAIRES, le 1^{er} octobre c'est dans 5 mois dont deux mois d'été, avec un confinement dont on ignore la fin véritable, et qui a empêché depuis près de deux mois de tenir des réunions. Il est donc urgent d'acter un report du lancement, dans la mesure où il n'est pas possible à l'heure actuelle de savoir qu'elle sera l'organisation retenue !

Démarche ergonomique

Le CNRP fait l'objet d'une démarche ergonomique à laquelle participent le Pôle Ergonomie de Bercy et l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT).

Un comité de suivi avait été lancé le 6 mars mais n'a pu se réunir depuis, mettant entre parenthèse l'avancée de la démarche... mais étonnamment pas celle de l'administration. Laquelle d'ailleurs ne se prive pas de renvoyer toute remarque sur les conditions de travail, voire même le maintien des horaires de travail spécifique pré-existant au CNA pour en limiter l'usure, à l'intervention de l'ANACT... SOLIDAIRES espère qu'il restera encore quelque chose à mettre en place au moment où les réunions pourront reprendre !

La DG a néanmoins promis qu'il devrait y avoir une autre réunion du comité de suivi, avec des personnels du CNA affectés à Montpellier et hors de Montpellier. Mais quand ? Une possibilité avant l'été a été évoquée, mais sous quelle forme dans le cadre de la crise du Covid ?

Pour SOLIDAIRES, une démarche ergonomique doit en effet se faire au plus près du terrain, avec les collègues concernés... les échanges ne devant pas se limiter comme cela est le cas depuis bientôt 2 mois à la préfiguratrice et ses interlocuteurs-trices privilégiés, à savoir la hiérarchie, à l'exclusion des personnels et des syndicats.

La situation est différente selon que l'on considère les troupes ou l'état-major :

- Pour l'état-major, outre la préfiguratrice et l'Inspectrice Experte déjà en place au CNA, 2 candidatures d'IP ont été retenues (Aurélie Chemin et Armel Flecher)... quand la fiche de poste semblait ne prévoir qu'un seul recrutement dans un premier temps.
- Pour les troupes, c'est nettement plus dégarni... Après l'intégration d'office des 8 collègues du CNA, la première fiche de poste a permis de recruter 16 collègues (1 C, 7 B, 8 A), soit un effectif de 24 agent-es hors encadrement, dont 13 hors de Montpellier. 2 candidatures n'ont pas été retenues car elles ne répondaient pas au profil, d'autres candidatures sont encore à l'arbitrage de la DG.
Géographiquement, la région Grand-Est et le sud-ouest sont les territoires les plus représentés, et à ce jour Bretagne et Normandie seraient des zones blanches du CNRP.
La DG espère l'émergence d'autres candidatures à l'issue de la publication des tableaux de mutations... et n'exclut plus l'affectation de sorties d'école (mais reconnaît que ce n'est pas idéal, et ne rechercherait, le cas échéant, que des internes). Par contre, la piste interministérielle n'est pas évoquée.

La DG en conclut qu'elle dispose de près de 25 personnes (en fait 24 mais manifestement on aime bien les arrondis à la DG lorsqu'il s'agit des effectifs, dommage qu'il n'en soit pas de même pour les aménagements horaires sur le poste...) pour un effectif cible de 30 à 40 alors qu'au début du projet était évoqué une cible de 40, puis 35 à 40 dans le premier appel à candidature (là encore on aime bien les arrondis manifestement... A ce rythme-là on pourrait bientôt atteindre 25 ou même 20 pourquoi pas ?). Le Chef de service de la DGCCRF, André Schwob, a même évoqué une équipe gonflée, qui appartiendra à une structure qui aura belle allure ! Pour SOLIDAIRES, c'était bien 40 ETP avec l'encadrement, et nombre de collègues sont en temps partiel, **on est donc même loin de 35 ETP** ! Et si l'organisation du service est importante pour garantir les meilleures conditions de travail possible, la taille est quant à elle fondamentale ! L'organisation du futur centre devra tenir compte des (sous)effectifs.

On y reviendra plus tard, la DG ne compte pas faire beaucoup d'effort pour l'attractivité du poste. Peut-être estime-t-elle que la misère est moins pénible au soleil ?

ORGANISATION

Pour les locaux, les réflexions sur l'aménagement sont en cours. Les recommandations des ergonomes vaudront pour Montpellier mais s'appliqueront aussi au-dehors. Egalement, adieu l'open-space de la place Ernest-Grenier, place (en principe) à des bureaux pour deux... qui, nous l'espérons, permettront de respecter plus facilement les règles de distanciation sociale.

Pour les outils, ça avance aussi, sans que l'Administration ne précise véritablement à quel stade elle en est. Tout juste la préfiguratrice a-t-elle promis une expression de besoin suffisamment large pour avoir de la souplesse.

Nous savons également qu'à terme les appels arriveront directement au CNRP (via un numéro gratuit), et non plus par le biais du 39.39 (payant), la date de la bascule n'étant pas arrêtée.

La fin de l'ancien fonctionnement n'est pas qu'une bonne nouvelle, puisque le ticketing (gestion de la file d'attente des appels téléphoniques) pourrait disparaître, alors qu'il garantissait un nombre maximal d'appels par collègue.

Pour SOLIDAIRES, le ticketing doit être maintenu, étant le principal garde-fou contre les RPS au sein du service.

SOLIDAIRES avait également posé la question du télétravail : pas si neutre, puisqu'aujourd'hui les appels téléphoniques ne peuvent pas être basculés sur des postes en dehors du CNA, ce qui empêche le télétravail sur le plan téléphonique... et donc aussi la prise d'appels par des collègues hébergés en DDI ou en DIRECCTE.

La question de savoir qui prendra les appels à partir du 1^{er} octobre est donc liée à cette contrainte technique, qui pourrait être lourde de conséquences pour les collègues de Montpellier qui pourraient se retrouver seuls à prendre les appels dans une forme de « CNA élargi » comme l'a indiqué la préfiguratrice (*mais c'est vrai le CNRP n'aura plus rien plus rien à voir avec le CNA comme on nous l'a si bien rappelé pour la question des aménagements liés à l'usure. Nous y viendrons plus bas.*)!

En attendant, la Direction de l'Information Légale et Administrative (DILA) devrait être contactée pour étudier la possibilité d'externaliser le 39.39, ce qui ne serait pas impossible sous réserve de pouvoir tester la bascule sur des postes externes... essais forcément en présentiel, donc pas dans l'immédiat.

Pour les réponses écrites, les régions qui ont fourni des effectifs seraient les premières à voir leur courrier traité par le CNRP.

Pour les collègues de Bretagne et de Normandie, il restera quelques demandes d'informations à faire... Mais techniquement, dans le cadre de la montée en charge progressive de l'activité précédemment évoquée, on ne voit pas bien ce qui empêchera l'ensemble des départements qui le souhaitent de ne plus prendre charge les réponses téléphonique dès le premier octobre et de communiquer systématiquement : soit les coordonnées du 39.39 soit le numéro unique du CNRP s'il est déjà en place...

Pour SOLIDAIRES la charge téléphonique ne sera pas maitrisable en l'état d'où l'importance encore une fois de maintenir le ticketing !

Pour l'organisation interne du service, rien n'est arrêté. La préfiguratrice envisagerait plutôt des équipes mixtes (c'est-à-dire mélangeant des collègues à et hors de Montpellier).

Régime horaire

SOLIDAIRES est revenu sur la fin du régime horaire spécifique du CNA (RTT sur 38 h 30 mais travail sur 35 h), obtenu au début des années 2010 par la mobilisation des personnels, dans un contexte de conditions de travail pathogènes, d'usure des collègues et, déjà, de sous-effectif.

Les divers aménagements obtenus, dont les horaires, avaient alors permis d'améliorer les conditions de travail et de stabiliser quelque peu les effectifs, sans toutefois qu'ils atteignent la cible.

Pour SOLIDAIRES, revenir sur ces aménagements (que l'ex-équipe dirigeante de la DGCCRF avait pris, et pour lesquels les dirigeants actuels ne se sentent pas liés) c'est à la fois revenir sur le contrat passé avec les collègues du CNA qui n'ont pas eu le choix de basculer dans le CNRP, limiter l'attractivité du poste pour les collègues qui arrivent, et nier les contraintes de cette fonction.

Pour la DG, ce n'est pas un choix de supprimer les aménagements horaires (ni, comme SOLIDAIRES l'a sournoisement suggéré, un moyen de pallier les sous-effectifs en augmentant le temps de travail des collègues), mais une conséquence de la mise en place de l'instruction sur le temps de travail en Administration Centrale et dans les SCN.

Si si ! Un texte pris par la DG, dont la DG serait une quasi victime... On croit rêver.

D'autre part, pour la DG il n'est pas question de compenser la pénibilité du poste, puisque la mise en place du service et la démarche ergonomique vont agir contre les causes de pénibilité... La cheffe de la sous-direction 2 a même précisé que le travail au CNRP ne sera pas plus pénible qu'un autre (mais a cité des postes donnant droit à des régimes indemnitaires spécifiques... Oupsss ca existe bien en fait!). D'ailleurs, pour le temps de travail comme pour beaucoup de choses, nous pouvons être toutes et tous rassurés puisqu'il y a l'intervention de l'ANACT !

Carrière

Si ça ne se bouscule pas au portillon pour venir au CNRP, la question de la carrière des répondant-es, et notamment de leur possibilité de s'en extraire, est posée avec une acuité particulière au vu des demandes de mutations au sein du CNA : 7 des 8 collègues ont fait une demande de mobilité... pour retourner en enquête!

Plusieurs raisons peuvent être avancées : l'usure des collègues (7 agents sur les huit ont plus de 4 ans d'ancienneté CNA et deux plus de 7 ! Il s'agit quand même pour certains de ces agent-es de la prise de plus de 10.000 appels chacun-e depuis leur arrivée...), la dégradation des conditions de travail redoutée, la perte des aménagements, l'envie souvent d'exercer un métier d'enquête dans une DDPP des environs... Mais quelles perspectives concrètes ?

Il n'y a pas 36 façons de maintenir les agent-es le plus longtemps possible dans un service :

- Soit en freinant leur départ : de fait, avec des « petites » directions autour du CNRP, et l'impact des priorités légales dans les mutations. C'est alors compliqué avec le tableau (même avec le maintien des 10 points par année d'ancienneté dans le service comme le reconnaît aisément la DG)... et ça le deviendra encore d'avantage si la DG multiplie les postes à profil !
- Soit en rendant le poste attractif : des aménagements - horaires et autres -, de bonnes conditions de travail, un régime indemnitaire avantageux... là on sent que la DG n'est pas partie pour un Grand chelem : perte des aménagements, régime indemnitaire sédentaire de base, et une mise en place encore très nébuleuse, sauf au niveau des sous-effectifs qui semblent acquis.

SOLIDAIRES a donc demandé que le point de l'attractivité face l'objet de discussions dans une future réunion. Les collègues ne pourront se contenter de déclarations de principe sur les compétences fortes des répondant-es, non que SOLIDAIRES les nie, mais seront-elles valorisées par un·e chef-fe de service déconcentré ? Et à l'occasion d'une promotion ?

Des pistes existent pour faciliter le turn-over, ainsi comme le prévoit le décret 2019-1265 du 29 novembre 2019 et les Lignes Directrices de Gestion mobilités ministérielles concernant le critère de durée minimale sur le poste, celui-ci accorderait un critère supplémentaire de priorité sans imposer la mobilité forcée pour les agent-es.

Rémunération - Indemnitaires

Avec la DG il ne faut pas être pressé pour avoir des réponses... à notre courrier du 10 février nous les avons enfin eu...

Indemnité de résidence : l'indemnité de résidence est celle applicable à la résidence géographique de l'agent-e. Montpellier pour ceux basés physiquement au CNRP ou autres chefs-lieux de départements pour les autres ([cf. fiche rémunération](#)).

Primes : le régime indemnitaire suit le même principe que l'indemnité de résidence, c'est celui applicable aux agent-es sédentaires de leur résidence géographique ([cf. barèmes indemnitaire](#)).

Objectifs du CNRP

SOLIDAIRES a soulevé la question des indicateurs, et notamment du nouvel indicateur n°16 « Taux de satisfaction des usagers des téléprocédures », dont les résultats devront obligatoirement figurer sur le site www.resultats-services-publics.fr.

Pour SOLIDAIRES, cet indicateur va rajouter une pression supplémentaire sur les collègues, car comment pourrait-il prendre en compte notamment les sous-effectifs ?

Là encore, pas de réponse précise sur la façon de déterminer ce taux de satisfaction, comme sur la façon de mettre en œuvre le référentiel Marianne et autres joyeusetés administratives censées évaluer la qualité du service public, mais un renvoi aux travaux de l'ANACT pour aider l'administration.

L'évaluation concernera appels et courriers, et ces derniers devront faire l'objet de réponses dans un temps imparti.

La préfiguratrice compte sur la mise en place d'un mailbot (une solution basée sur l'intelligence artificielle qui permet de répondre automatiquement aux courriels reçus) pour analyser les courriels et proposer des éléments de réponse dans une lettre préformatée, afin que les répondant-es se focalisent sur le fond. SOLIDAIRES jugera sur pièce, mais met en garde sur le fait que certaines réponses doivent être relativement complexes, et à l'inverse sur le risque de transformer nos collègues en « ouvriers du clic ». Un dossier à suivre, donc !

Concernant le suivi de la mise en place du CNRP, SOLIDAIRES a donc demandé des réunions supplémentaires. L'administration ne peut continuer à avancer en catimini, et n'informer les collègues qu'après coup !

Si la DG a évoqué une réunion avant l'été, elle a surtout déclaré attendre l'analyse de l'ANACT (dommage qu'elle n'ait pas plus attendu cette analyse pour lancer les travaux de mise en place !) et renvoie aux travaux du comité de suivi.

Pour SOLIDAIRES, il est urgent que la DGCCRF desserre le calendrier de lancement du service, mette réellement en œuvre la démarche ergonomique, et prenne en compte l'expérience et l'héritage du CNA pour lancer le CNRP dans les meilleures conditions possibles.

La DGCCRF ne doit pas répéter les erreurs du passé... Comme disait l'autre, Errare humanum est, perseverare diabolicum !