

DISCRIMINATION SYNDICALE, MALTRAITANCE ET HARCELEMENT AU TRAVAIL

**RECIT DESCRIPTIF NON EXHAUSTIF D'ÉVÉNEMENTS, DANS LE CADRE
PROFESSIONNEL (SERVICE 115-SIAO DU SAMUSOCIAL DE PARIS), EN
VUE DE DEMONTRER L'EXISTENCE DE DISCRIMINATION SYNDICALE, DE
MALTRAITANCE ET DE HARCELEMENT – A DESTINATION DU
DEFENSEUR DES DROITS.VERSION 3 DU 25 MAI 2021.PAR JESUS
BLANCO, IVRY SUR SEINE.**

Témoignage

Réorganisations de service :

Je suis écoutant social au 115 de Paris depuis novembre 2013, au Samusocial de Paris. Le **1^o septembre 2015**, dans le cadre d'une évolution organisationnelle prévue, consistant en une « fusion » de la plateforme du 115 de Paris et du SIAO, pour respecter les dispositions réglementaires (notamment de la **circulaire du 8 avril 2010**), les conditions de travail ont commencé à se détériorer me concernant. Cette fusion du 115 et SIAO devait se faire en plusieurs étapes et avait déjà commencé depuis **septembre 2014** avec d'autres pôles du 115, celui-ci étant divisé à la base en Pôle « Public sans-abris Isolé » et Pôle « Public sans-abris en Famille » depuis **2011**. En effet, le 115 était composé d'un Pôle Famille, gérant les appels téléphoniques des sans-abris en famille, et d'un 115 Isolé, gérant les appels des personnes sans-abris, seuls. Une partie des salariés du SIAO Urgence qui logeaient initialement à Paris avec les salariés du SIAO Insertion (eux-mêmes pour la plupart des anciens du 115 de Paris), au 11 rue des Jeuneurs, avait rejoint nos locaux du 115 qui se trouvent à Ivry sur Seine dans le Val de Marne, non sans mécontentement déjà. Ce devait être une première étape de début de fusion entre le 115 Isolé et le SIAO Urgence pour le public sans-abris isolés. Le SIAO Urgence Famille existait déjà en quelques sorte, sur Ivry, puisque les missions du Pôle Famille du 115, relevaient déjà du SIAO Urgence (contact avec les partenaires, travailleurs sociaux et prescripteurs accompagnant les usagers). Ce qui a donc fusionné en septembre 2015, me concernant, était le 115 Famille et le SIAO Urgence Famille. Mais en réalité ce ne fut pas une vraie fusion. Il s'agissait de prendre les 12 salariés du Pôle Famille du 115, les scinder en deux groupes de 6, pour créer d'un côté le SIAO Urgence Famille, et maintenir de l'autre côté le 115 Famille. Ensuite, le 115 Famille était censé fusionner avec le 115 Isolé. De leurs côtés, les SIAO Urgence Famille et SIAO Urgence Isolé allaient fusionner en un seul SIAO Urgence, puis, finalement, fusionner à nouveau mais cette fois avec le SIAO Insertion, pour ne former qu'un seul SIAO Unique, **en 2019**, comme l'exigent les dispositions réglementaires. Puis, le SIAO est devenu un cadre global à l'intérieur duquel se trouvent plusieurs pôles, et les salariés qui étaient passés en SIAO (Isolé - Famille / Insertion - Urgence, le tout fusionné), sont devenus le Pôle Habitat, intégré au SIAO Unique de Paris, en **décembre 2020**.

Les conditions de ces fusions successives ont été chaotiques. Et les séquelles sur les salariés ont été importantes. Et je considère faire partie de ces « dommages collatéraux » de cette désorganisation du travail.

En effet, quand le 115 Famille devait **fusionner** avec le SIAO Urgence Famille, au **1^o septembre 2015**, il a été en réalité question d'une **scission d'équipe**, comme expliqué précédemment. La charge de travail ne diminuait pas pour autant pour le service 115 Famille. Les modalités avec lesquelles cette « fusion » s'est opérée, m'ont semblées **maltraitantes**. Déjà, car le nom « fusion » recouvrait une réalité à laquelle ce mot ne semble pas renvoyer, à savoir plutôt une « scission ». Ce qui a impliqué que des collègues qui travaillaient ensemble à 12 dans une équipe, se sont séparés en deux équipes de 6 du jour au lendemain. Pour la nouvelle équipe

SIAO Urgence Famille, disons que les conditions se sont en quelques sortes améliorées, mais au contraire, pas pour le reste de l'équipe 115 Famille, que je considère avoir été trompée. Ce projet de fusion est passé devant les instances CT et CHSCT, comme le prévoient les textes réglementaires de notre établissement, en matière de dialogue social. Sauf que **les représentants du personnel, les syndicats et les salariés ont été trompés**. Dans le cadre de cette fusion, chaque salarié concerné, parmi les 12, avait été consulté en amont par les cadres pour se positionner : rester au 115 Famille ou passer au SIAO Urgence Famille. Les termes du projet avaient été présentés et chaque salarié s'est prononcé en connaissance de cause. Les nouvelles missions, contraintes et horaires du SIAO Urgence Famille étaient explicitées. Aucun mot sur une évolution quelconque du côté du 115 Famille, à part que l'on passait de 12 collègues à 6. Les instances se sont donc prononcées sur ces éléments, et sur le retour des salariés également qui confirmaient avoir été consultés par la hiérarchie et correctement informés sur les implications de cette évolution.

Pour information, quelques mois avant, personne n'imaginait encore une pure et simple scission de l'équipe des 12 salariés du 115 Famille, le projet initial étant que la fusion consisterait à avoir des salariés qui feraient chacun et du 115, et du SIAO, à tour de rôle, et non pas spécialisés les uns en 115 et les autres en SIAO. C'était ainsi que le projet de fusion d'origine, avait été présenté aux salariés depuis des années. Mais peu à peu l'idée d'une scission avait été distillée à petite doses dans les esprits de manière informelle, et il faut l'avouer, beaucoup de salariés avaient hâte de ne plus avoir à prendre des appels de sans-abris en souffrance pour leur dire qu'il n'y avait pas de place d'hébergement d'urgence. C'était une opportunité pour ces salariés, fatigués de prendre des appels, de ce métier et de ses conditions.

Mais l'injustice vient surtout après. **Il n'avait jamais été question d'un changement des horaires pour les salariés qui restaient au 115 Famille**. Les salariés qui s'étaient positionnés sur le 115 Famille l'avaient fait en connaissance de cause sur les éléments qui leur avait été transmis formellement, ainsi qu'aux syndicats. Et il n'avait jamais été question de changement d'horaires. Or, au **1^{er} septembre 2015**, du jour au lendemain, les salariés restés au 115 Famille ont vu leurs horaires changer radicalement, alors qu'il n'en avait jamais été question. La direction et les responsables se sont donc justifiés en expliquant qu'« *on aurait dû s'en douter* », que « *c'était prévisible* », que « *c'était logique* » et qu'« *il n'était pas nécessaire de le dire textuellement et formellement au sein des instances* ». La direction se réfugiait derrière le prétexte que la fusion avait été **validée** en instance, par les représentants du personnel et les syndicats, et que les salariés s'étaient positionnés en connaissance de cause. Or, personne n'avait jamais dit que les horaires des salariés du 115 Famille changeraient de manière aussi radicale.

Face au mécontentement des salariés, les responsables avaient alors prévu un **point d'étape** dans les 6 mois, pour évaluer l'impact de cette fusion sur les salariés restés au 115 Famille. Les représentants du personnel et les organisations syndicales ont mainte fois rappelé le besoin de ce point d'étape, à chaque instance, pendant plus d'un an, pour s'entendre dire à la fin par la directrice, qu'il **n'y aurait pas de point d'étape**. Raison invoquée : beaucoup des salariés

concernés étaient partis. Le peu restant, pouvait donc être « sacrifié », parmi lesquels, moi. Le turn-over est très fort au 115.

Tous les impacts sur les conditions de travail de cette fusion, sur les salariés restés au 115 Famille, n'ont donc jamais été évalués. Pourtant, les conséquences ont été lourdes pour les salariés. Certains ont abandonné leurs postes et n'ont plus donné de nouvelles et d'autres se sont mis en arrêt de travail plusieurs semaines.

Concrètement, ce changement d'horaire consistait à augmenter les prises de service en horaires du soir (14h45-22h15). Le planning s'organisait habituellement en deux plages horaires, l'un en journée 7h30-15h, l'autre en soirée. Habituellement, les plannings avaient toujours été organisés pour chacun des 12 salariés du 115 Famille de manière à ce qu'il n'y ait qu'une semaine par mois en horaires du soir, en sachant que nous travaillions du lundi au vendredi, et non le week-end. Et là, avec la **fusion de septembre 2015**, le nombre de semaines en horaires du soir passait d'une à deux voire trois par mois. Pour beaucoup, ce changement avait énormément d'impact sur leur vie personnelle. Mais la direction n'a rien voulu entendre. En plus, juste avant cette fusion, il avait été demandé aux salariés du 115 Famille de faire exceptionnellement un effort supplémentaire, en faisant un peu plus d'horaires en soir. La responsable planning en tiendrait compte sur les mois suivants. Or il n'en est rien, puisque le nombre de semaines en soir a augmenté et n'avons jamais retrouvé l'organisation des plannings d'avant la fusion. Entre temps, la responsable planning démissionnait.

Les horaires du soir avaient toujours été vus comme plus contraignants, plus difficiles, face à un public sans-abris en famille qui appelait la nuit avec beaucoup moins de possibilités de solutions d'hébergement à leur proposer. La souffrance des usagers au téléphone (enfants en bas âge, femmes enceintes) était en quelque sorte accrue, doublée avec moins de managers sur la plateforme et moins de collègues, donc, impliquant un certain isolement là où les salariés pouvaient avoir besoin de plus de soutien. C'était sur ces horaires en soirée au 115 Famille qu'il pouvait y avoir le plus de tensions, le plus d'absentéisme, des haussements de voix au téléphone de la part de salariés excédés par les situations, des collègues en pleurs. Cela favorisait les tensions d'équipe et le renvoi des responsabilités des situations des sans-abris en famille entre services, salariés et hiérarchie. Et puis, les horaires en soirée, forcément avaient un impact sur le sommeil et la vie personnelle des salariés.

Personnellement, j'avais choisi de rester au 115 Famille en 2015, car les nouvelles missions du SIAO Urgence Famille, éloignaient le salarié du contact direct avec l'utilisateur au téléphone. Or, c'était l'une de mes motivations principales à ce poste : l'écoute. Le SIAO Urgence Famille allait plutôt s'occuper du lien avec les référents sociaux des usagers. Je suis donc resté au 115 Famille. Mais je n'avais pas prévu non plus, que les quelques missions qui nous restaient, autre que de la simple prise d'appels, allaient peu à peu disparaître, rendant mon poste à terme extrêmement monotone, en plus des horaires qui devenaient plus contraignants (*fiche des tâches au 115 Famille*). Les projets se poursuivaient, la direction continuait à se justifier en expliquant que les projets étaient validés en instance, sans que cela ne signifie forcément avec

l'accord des représentants du personnel, car au bout d'un moment, la direction ne tenait plus compte des critiques et des alertes que ceux-ci leur faisaient. La direction validait désormais en force des projets, sous prétexte que les représentants du personnel n'étaient là qu'à titre consultatif, pour un avis, mais que si la direction voulait passer en force, elle pouvait le faire et le faisait. Elle défiait même les représentants du personnel d'aller en justice, en rigolant, car aux vues des délais et des coûts des procédures, à coup sûr, ils n'iraient pas au tribunal¹. Parfois les procès-verbaux des instances étaient tout simplement modifiés par la direction, faisant fi des règlements intérieurs des instances et du statut du personnel adopté. Les procès-verbaux étaient égarés, jamais validés, tronqués, et la direction faisait dire aux instances des choses qui n'avaient jamais été dites, rejetant la responsabilité après-coup sur les organisations syndicales qui paraissaient ainsi face aux salariés, être d'accord avec la direction et tous les projets de réorganisation des services. La direction se dédouanait ainsi de sa responsabilité, et le mécontentement des salariés retombait sur les salariés élus, représentants du personnel, parfois de manière très violente.

Nous alertions donc sur les conséquences de ces détériorations successives des conditions de travail des salariés restés au 115 Famille. Mais la direction n'en avait que faire. Les conditions de travail changeaient, des tâches qui rendaient le poste du 115 Famille encore intéressant, disparaissaient peu à peu, favorisant la monotonie, mais sans que cela ne soit reconnu, ni dit, ni tracé, ni formalisé, quelque part. Tout se passait sans se passer. Les salariés et les représentants du personnel avaient beau alerter qu'on enlevait des missions au 115 Famille, que la prise d'appel devenait extrêmement monotone, la direction, elle, ne répondait pas, ou disait que ce n'était pas vrai, que les missions précédentes attribuées au 115 Famille, n'avaient pas vraiment existées, et que si c'était le cas, c'était exceptionnel et une erreur qu'il fallait corriger.

C'est ainsi que j'en suis arrivé, en **2019**, à souffrir de plus en plus des prises de poste en horaire du soir. Entre temps, il y eut une énième fusion, dans les mêmes conditions d'absence de dialogue entre représentants du personnel et direction, avec les mêmes justifications avancées par celle-ci, se réfugiant derrière le fait que tout avait été fait dans les règles, dans le cadre de consultations des instances représentatives du personnel et des salariés, etc. C'était un « remake » de **septembre 2015**. Cette énième réorganisation prévue en **septembre 2019**, avait été annoncée en **octobre 2018**, avec des modalités scandaleuses. Cette fois-ci, le projet nommé « chantier horaire 115 / fusion SIAO Unique », consistait à fusionner le 115 Famille restant avec le 115 Isolé. Les raisons exposées étaient une évolution nécessaire de l'offre du 115 qui devait désormais être en mesure de prendre des appels famille même en week-end (alors que jusque-là les salariés du 115 Famille ne travaillaient pas le week-end). Les salariés postés au 115 Isolé, eux, travaillaient sur des cycles différents, souvent le week-end, mais n'avaient pas la formation pour prendre des appels famille, dont le nombre semblait

¹ Il s'agit du Tribunal Administratif de Melun ou de Paris, car en tant que Groupement d'Intérêt Public assimilé Fonction Publique d'Etat, nous n'avons pas d'Inspection du Travail.

augmenter en week-end. Il fallait donc que les salariés du 115 Famille restant, puissent être là aussi le week-end pour prendre ces appels famille. Autre raison exposée par la direction pour cette énième réorganisation fusion-scission, était l'évolution du public appelant le 115. Depuis plusieurs années, les familles à la rue ne cessaient d'augmenter, en effet, les capacités d'hébergement d'urgence de ce public, diminuaient, les appels famille augmentaient donc. Auparavant, il y avait peu de famille à la rue devant appeler le week-end, car quand elles étaient hébergées un vendredi, par le 115, elles l'étaient jusqu'à lundi matin. Mais la situation a changé et le dispositif d'hébergement d'urgence de ce public était désormais de plus en plus saturé. Les familles appelaient donc désormais beaucoup plus le week-end (en théorie). Troisième raison exposée pour cette fusion de **septembre 2019** : plus d'équité entre les salariés du 115 Famille (qui avaient leur week-end), et les salariés 115 Isolé, qui avaient un week-end seulement le mois, le plus souvent. Avec le nouveau projet, avec un seul 115 fusionné, tous les salariés seraient à la même enseigne, avec cette fois de nouveaux cycles horaires, qui permettraient à chacun d'avoir deux week-ends par mois, dont un cumulé à un 3^e jour de repos le vendredi, faisant 3 jours de repos consécutifs, et ceci une fois par mois. Ces nouveaux cycles étaient de 3 jour une semaine et de 4 jours l'autre semaine, pour totaliser les 35 heures en moyenne sur le mois, correspondant au contrat, avec des durées de journées de travail de 8h15. Il faut savoir que les salariés du 115 Famille restant, étaient sur du 7h30 par jour, totalisant à la semaine du lundi au vendredi, 37h30, avec un contrat de 35h, offrant donc la possibilité d'un certain nombre forfaitaire de RTT au nombre de 12 sur l'année pour les salariés du 115 Famille. Néanmoins ce chiffre faisait débat. C'était l'un des acquis qu'il était prévu de perdre pour les salariés du 115 Famille qui passeraient désormais au 115 Unique dès **septembre 2019**.

Cette nouvelle réorganisation de septembre 2019 permettait aussi de faciliter le travail des responsables du planning, qui voyaient passer le nombre de cycles horaires à gérer de 32 à 7, car tout le monde était désormais à la même enseigne. Il faut savoir que le nouveau responsable planning qui avait proposé la nouvelle organisation du temps, faisait le travail d'un cadre (qui avait démissionné), avec le statut d'assistant, et sans la formation adéquate. Il devait alors simplifier au maximum son travail pour pouvoir en venir à bout de ses nouvelles missions. Cette réorganisation était donc une aubaine pour lui. Il a ainsi pu être promu par la suite.

Cette énième fusion de **septembre 2019**, s'est donc très mal passée, également, encore une fois. La réorganisation avait été annoncée en **octobre 2018**. Cela avait choqué les salariés du 115 Famille qui voyaient leur RTT, leurs jours fériés et leurs week-ends partir. Tel était le nouveau projet annoncé. Et il leur avait été dit aux salariés concernés, que s'ils n'étaient pas contents, « *la porte du Samusocial de Paris était grande ouverte* ». De plus, la directrice du Samusocial de Paris avait elle-même dit à peine un an avant, qu'il n'était pas prévu dans les 3 ans qui suivraient, de changement tel qui impliquerait la perte des week-ends pour les salariés du 115 Famille. Pourtant, il y a eu revirement encore.

Les salariés mécontents de cette énième réorganisation de septembre 2019, ont fait appel aux syndicats, qui ont organisé immédiatement des réunions dans le mois d'octobre 2018. La réorganisation impactait aussi, outre mesure, les salariés du 115 Isolé qui risquaient de voir la durée de temps de travail la journée s'allonger d'environ une heure. Il y eut négociation. Les salariés du 115 Isolé ont trouvé un arrangement avec la direction, et il serait proposé aux salariés du 115 Famille, d'autres postes, qui leur conviendraient, s'ils ne souhaitaient pas passer sur des cycles de travail avec des week-end travaillés en restant au 115 Unique. La direction allait donc proposer de consulter chaque salarié concerné du 115 Famille pour ce faire, tout au long de l'année 2019. Les consultations se sont donc déroulées entre **mai et juillet 2019**.

Personnellement il m'est proposé un entretien avec la directrice du service 115 et la responsable du service administratif du personnel le **2 mai 2019**. J'ai demandé à être accompagné par un représentant du personnel, car je souhaitais avoir un témoin de ce qui allait se dire (traumatisé par ce qui s'était passé en **septembre 2015**), avoir un autre point de vue expert sur les propositions qui allaient m'être faites, et éviter au maximum tout malentendu. La responsable du service administratif du personnel refuse. Je me retrouve donc seul avec elle et la directrice du 115. Elles me demandent comment j'envisageais la suite. Je leur ai dit que je restais au 115, tant pis pour la perte des RTT, des jours fériés et des week-ends. En échange j'aurais parfois un week-end de 3 jours, et je travaillerai désormais sur des cycles de 3 et 4 jours. J'étais curieux de découvrir cette façon de travailler. Je ne travaillais plus 5 jours d'affilés, même si la journée de travail s'allongeait de 45 minutes. De plus je tenais à rester en contact direct avec les usagers qui appelaient le 115.

Le problème, est qu'en **août 2019**, je reçois le **planning** du **mois de septembre 2019** laissant entendre que désormais il y aurait des horaires en soir sur tout le mois, alterné avec un mois entier en horaire de jour. J'ai été extrêmement choqué. J'ai revécu les mêmes sensations de trahison, de mensonge et de manipulation qu'à la période de la première « fusion » de septembre 2015. D'ailleurs j'avais commencé à soupçonner ce changement d'horaire quelques jours ou semaines après l'entretien du **2 mai 2019**. Le fait qu'on m'ait refusé d'avoir un représentant du personnel pour m'accompagner, le fait qu'ils ne répondaient pas clairement quand je demandais à la direction si en effet nous allions (les salariés du 115 Famille restant, c'est-à-dire moi seul, car tous les autres il leur avait été proposé de passer au SIAO Urgence Famille) passer en horaire du soir sur un mois entier alterné sur un mois entier en horaire de jour. Cela n'avait jamais été annoncé clairement. On avait certes compris qu'on perdait les RTT, les jours fériés et les week-ends, mais pas que nous aurions ces nouveaux horaires. Et ces horaires ne me convenaient absolument pas, pour des raisons de contraintes familiales, mais aussi, de plus en plus, pour des raisons de santé (pas encore formellement identifiées à l'époque). **Entre avril et septembre 2019, j'ai totalisé au moins 12 consultations médicales** entre spécialistes **ORL, médecin généraliste, ophtalmologue et dermatologue**, ainsi que **sophrologue et psychologues**. Mon état de santé se dégradait à grande vitesse.

Autre choc, le **1° septembre 2019**, quand j'ai repris mon nouveau poste 115, après un mois de congés (**août 2019**), j'ai appris, assis à mon bureau, de but en blanc, que je devais désormais prendre aussi des appels du public sans-abri isolé. Je n'avais jamais compris cela. Le **projet de fusion de septembre 2019** avait été présenté comme résultant notamment d'un besoin de faire venir en week-end les salariés anciennement du 115 Famille, pour prendre les appels famille, afin que les salariés uniquement dédiés aux appels du public isolé, ne soient pas obligés de prendre les appels famille seuls, sans la formation adéquate. Or, là, on m'apprend de but en blanc, que non, que le projet était bel et bien finalement une pure et simple suppression du 115 Famille, et que désormais tout le monde prendrait tous les appels (isolé et famille). Or, n'ayant pas été prévenu et le projet n'ayant pas été présenté de la sorte, je n'avais eu aucune formation aux appels du public isolé, puisque j'avais été embauché dès le début, au 115 Famille, et les modalités de gestion d'appels famille étaient très différentes de celles du 115 Isolé. D'où l'existence du 115 Isolé et du 115 Famille distincts depuis 2011. Je ne comprenais pas qu'on m'ait jeté de la sorte à la prise d'appels du public isolé sans formation. De plus, désormais, les managers ne parlaient plus de fusion entre 115 Isolé et 115 Famille, mais bel et bien de « suppression du 115 Famille » ou du « Pôle Famille ». On ne comprenait pas. D'ailleurs, chaque week-end travaillé au 115, depuis cette date, l'on s'entendait dire désormais qu'il n'y avait plus besoin de dédier une ligne téléphonique pour la prise d'appel des familles. Je ne comprenais donc pas pourquoi l'on nous avait supprimé les RTT, les jours fériés et les week-ends, dans le cadre de la **fusion de septembre 2019**, en raison notamment du besoin de présence de salariés anciennement dédiés au 115 Famille, en week-end, pour prendre les appels famille en week-end, et d'un autre côté, l'on nous disait qu'il n'y avait pas besoin de ligne téléphonique dédiée pour les prises d'appels famille le week-end puisqu'il n'y avait plus de 115 Famille. J'avais à nouveau l'impression d'avoir été trompé.

De plus, il n'avait jamais été question que les managers anciennement dédiés aux salariés du 115 Isolé de l'époque, allaient avoir la charge des salariés anciennement dédiés au 115 Famille. Je l'ai appris le **1° septembre 2019** à mon poste, et les managers semblaient l'avoir eux aussi appris de but en blanc, alors que cela ne semblait absolument pas être le projet qui avait été présenté officiellement. On avait l'impression qu'il s'était, à nouveau, passé quelque chose en catimini, à la dernière minute, sans en informer les premiers concernés. Le manager anciennement dédié et qui semblait avoir gardé la charge des salariés anciennement dédiés au 115 Famille (moi), est passé de but en blanc côté SIAO Urgence Famille.

Enfin, entre septembre 2019 et aujourd'hui, les managers n'ont cessé de me dire à moi et aux quelques salariés qui avaient un peu travaillé au 115 Famille, que telle tâche qui nous incombait à l'époque au 115 Famille, nous incombe plus. Le périmètre d'action de notre poste n'a cessé de se réduire. Toutes les compétences que j'ai développées durant 5 ans au 115 Famille n'ont servi à rien. Tous mes anciens collègues du 115 Famille sont passés au SIAO, et ont même été promus « naturellement » à un poste supérieur, de régulateur au Pôle Habitat, sans exception, et moi je suis resté écoutant 115 avec un poste qui n'a cessé de se réduire. J'ai été déclassé, placardisé. Sans plus aucune évolution possible. J'ai candidaté à 9 reprises sur d'autres postes en interne. Je n'ai jamais été retenu. Le plus souvent les réponses à mes

candidatures sont orales, entre deux portes ou par téléphone. Parfois peu cohérentes et contradictoires. Très peu souvent par écrit. Désormais je demande des réponses écrites, mais les responsables ne le font pas forcément. Pourtant mes évaluations annuelles ont toujours été positives (quand j'en avais en tout cas). Pendant 3 ans je n'ai pas eu d'évaluation annuelle. Je n'ai jamais vraiment compris pourquoi. Et les quelques évaluations annuelles que j'avais faites, toutes, n'étaient pas archivées dans mon dossier personnel, malgré mes demandes. Je me sens rétrogradé, placardisé, et je soupçonne que mon engagement syndical en soit une des raisons. Mais il est extrêmement difficile de le prouver.

Ce qui est difficile psychologiquement, c'est de voir des nouveaux salariés arriver et évoluer très rapidement dans l'entreprise. Parmi eux parfois des salariés fraîchement arrivés, que je forme moi-même sur le métier. Mais c'est eux qui évoluent et pas moi. Ce n'est certes pas pour remettre en question leurs compétences, au contraire. Je reste interrogatif par ma stagnation et/ou rétrogradation professionnelle, face à ces évolutions rapides.

J'ai donc essayé de négocier une augmentation de salaire comme manière de reconnaître mon expérience. En effet, dans le cadre des évaluations annuelles, il y a une case qui permet au salarié de demander une augmentation. Puis le salarié peut argumenter. J'ai eu un premier refus de principe. J'ai par la suite envoyé ma lettre de motivation de demande d'augmentation salariale. J'ai dû relancer à 4 reprises (une par mois) et alerter la DRH par intérim de l'absence de réponse à cette demande motivée, pour que la directrice du 115 et la responsable me proposent un entretien à ce sujet (prévue ce **21 mai 2021**). J'ai aussi demandé à plusieurs reprises un arrangement au niveau des horaires car j'avais de nouvelles contraintes familiales. Elles m'ont été refusées. En effet, mon épouse et moi avons un enfant de 4 ans. Elle a fait 3 fausses couches par la suite. En juin 2020 elle tombe enceinte et la grossesse semblait fonctionner cette fois, mais nous devons rester extrêmement prudents. Elle ne devait faire aucun effort. Je la suppléais donc pour le quotidien (ménage, courses, repas, sorties avec notre fils, aller le chercher à l'école, etc.) Elle emmenait néanmoins le grand à l'école le matin. Mais avec le temps, cela devenait de plus en plus difficile. Je cherchais donc à m'arranger avec mon employeur pour que je puisse emmener mon fils à l'école (à 15 minutes de mon lieu de travail et de vie). Cela a été refusé. De plus, j'avais remarqué avec le temps, avec mes nouveaux horaires depuis septembre 2019, en travaillant désormais deux-week-ends par mois, que mon fils me demandait chaque fois plus les week-ends où j'étais absent. Le premier confinement de mars à mai 2020 a exacerbé sa tendance à l'encoprésie, symptômes qu'il développe quand il est stressé. J'ai pris conscience de l'importance pour sa santé, des sorties à l'extérieur, dans des parcs, pour qu'il joue avec d'autres enfants, qu'il se dépense. Les sorties l'ont guéri. Mais constamment je ne crains un retour de son encoprésie, dès qu'il stresse. Or, ma femme est aussi anémique de manière chronique. Avec le nouveau-né (et avant avec la grossesse auparavant), elle reste faible en général et ne peut s'occuper du grand au même temps. Ce qui fait qu'il ne sort pas beaucoup et cela a un impact psychologique important sur lui. Il reste par défaut beaucoup devant la télé.

La donne a donc changé et je souhaitais revenir sur la proposition du **2 mai 2019**, et dire que oui, finalement, à moi aussi, tout comme à mes collègues de l'ancien 115 Famille, les « nouveaux horaires » de la fusion de **septembre 2019** ne me conviennent pas. Mais les responsables et la direction n'ont rien voulu entendre jusqu'à aujourd'hui.

Santé :

En avril 2015, j'avais déjà commencé à avoir des crises de vertiges (m'invalidant plusieurs jours), pour la première fois, dues, à ce qui allait m'être **diagnostiqué en juin 2019, maladie de Mesnières***. Les acouphènes dont j'avais toujours souffert mais relativement supporté jusque-là (lié à cette pathologie encore non diagnostiquée), commençaient à devenir de plus en plus gênants. Cela coïncidait avec des tensions accrues au sein des équipes et des collègues au 115, à cette **période 2015 (provocations, incitation à la haine, racisme)²**. Il y avait eu le traumatisme national peu de temps avant avec l'attentat contre **Charlie Hebdo**, et les réorganisations de service laissaient entrevoir une détérioration des conditions de travail pour tous à venir.

Il y avait peu de visites médicales d'embauche au Samusocial de Paris en général. Elles étaient prévues mais n'arrivaient qu'au bout d'un an parfois. De nombreux salariés en CDD partaient avant. Lors de la visite médicale d'embauche, il n'y avait pas réellement de test de l'appareil auditif des salariés embauchés pour travailler sur la plateforme du 115, avec casque auditif. En ce qui me concerne, il ne m'avait jamais été fait de vérification de mes oreilles à la médecine du travail à cette époque. Pourtant, les représentants du personnel ne cessaient d'alerter, notamment lors des CHSCT, sur les risques encourus à long terme, par les salariés, qui utilisaient des casques à longueur de journées, avec parfois des appels violents, des cris, des chocs acoustiques. Les représentants du personnel n'avaient de cesse d'exiger que les vérifications de la qualité auditive des salariés soit plus poussée, et que les tests des casques auditifs soient également plus précis. Mais rien de conséquent n'a été entrepris par la direction, si ce n'est que de mesurer une fois, le son ambiant de la plateforme, quand il n'y avait pas grand monde. Mais jamais la qualité du son sortant des casques, qui entre dans les oreilles des salariés, sur le long terme, n'a été mesurée avec précision, malgré les relances des représentants du personnel.

Tout au long de l'**année 2019**, je consultais donc de plus en plus des spécialistes. Je commençais à ressentir de plus en plus de gênes diverses au travail, mais encore difficiles à caractériser. Je mettais cela sur le compte de la fatigue passagère. Ma **photophobie** augmentait, j'avais de plus en plus de mal de travailler devant un **écran**, surtout la nuit et l'hiver sous des plafonniers trop **lumineux** sur la plateforme du 115. Mes crises de **rosacée oculaire** et de **blépharites** tendaient aussi à augmenter, obligé de forcer avec mes yeux, qui plus est, sur de petits écrans de 43 cm de diagonal. Par la suite, mes rosacées oculaires et blépharites se sont révélées être également liées à une **allergie à la nourriture** industrielle qui nous était servie la nuit au travail, quand on travaillait de nuit, et les week-ends, car le

² Démarches auprès de la Licra et de SOS Racisme.

restaurant d'entreprise n'était ouvert qu'en journée et en semaine. Mais les services RH m'ont proposé une solution au bout de quelques mois pour que je puisse m'acheter moi-même mes repas adaptés.

Déjà le **28 décembre 2017**, j'obtiens quelques premières préconisations de la médecine du travail que j'avais sollicité au sujet des difficultés oculaires qui tendaient à augmenter. Le médecin communique donc au Samusocial de Paris quelques premiers conseils et précautions à prendre à mon égard pour ma prise de poste : « *écran équipé d'un filtre lumière bleue. Respect des conseils ergonomiques du travail sur écran* ». Ces conseils et précautions n'ont pas été suivis des faits dans l'immédiat. Mais étant à temps-plein en tant que délégué syndical et n'étant plus sur cette période, à mon poste 115, entre **fin 2017 et fin 2018**, ces soucis se posaient moins à l'époque. Néanmoins, rien n'avait été entrepris, par mon employeur, aucune réponse écrite à ce moment, suite à ces premières préconisations de la médecine du travail. Ayant repris le poste 115 **fin décembre 2018-2019**, donc, ma santé continuant à se détériorer, je retournai voir la médecine du travail le **12 février 2019**. Suite à cela, de nouvelles préconisations, plus précises et plus poussées ont été communiquées à mon employeur, par la médecine du travail : « *doit bénéficier d'un bureau dédié avec ordinateur de 21 pouces. Ne pas être situé sous un plafonnier, privilégier éclairage indirecte* ». Je n'avais toujours aucune réponse de la part de mon employeur. Je continuai à me débrouiller comme je pouvais sur la plateforme téléphonique en me plaçant tant se peut sur des postes de travail qui correspondaient au mieux à ces recommandations. **Avril 2019**, je souffrais toujours plus des acouphènes et du travail en horaires du soir (notamment insomnies), et suis donc retourné voir des spécialistes ORL pour de nouveaux examens poussés, en urgence. J'étais très inquiet par mon état de santé. J'avais des crises de panique. J'ai eu plusieurs arrêts de travail. Suite à une visite chez l'ophtalmologue, de routine, pour suivre mes blépharites, ma photophobie et ma rosacée oculaire, le **22.7.2019**, je développe un chalazion qui m'oblige à aller aux urgences ophtalmologiques de l'**Hôpital du Quinze-Vingt**, les jours suivants. Du **22 au 31 juillet 2019**, j'ai plusieurs arrêts de travail pour cette raison. Je ne voyais pas d'un œil. La **semaine du 16 juillet 2019**, j'avais déjà été arrêté plusieurs jours pour une montée d'acouphènes et de vertiges. Cela se doublait d'une affection pulmonaire nouvelle qui se développait dès juillet, et qui semblait favorisée par l'insalubrité de l'air ambiant que nous respirions sur la plateforme du 115, sans **VMC** ni **climatisation**. Parfois, l'été nous étions à plus de **32C°**, avec une quarantaine d'ordinateurs qui tournent 24/24, des dizaines de salariés qui parlent H24... Quand on nous mettait à disposition des climatiseurs mobiles, le **bruit était assourdissant** et l'on n'entendait pas les usagers au téléphone qui appelaient le 115. Plusieurs alertes avaient été faites dans ce sens à la direction et au CHSCT (écran d'ordinateur trop petits fatiguant les yeux, des températures excessives, air insalubre, plafonnier trop lumineux). Mes affections pulmonaires ne se sont arrêtées définitivement qu'en mai 2020, à la fin du premier confinement. J'avais été arrêté par précaution le 16 mars 2020, car il y avait un risque que je puisse développer une forme grave de Covid19, du fait de cette longue affection respiratoire que j'avais depuis juillet 2019.

Entre temps, j'ai été en **congé tout le mois d'août 2019**. Disons, qu'en décembre 2020, les locaux ont été enfin rénovés, au 115-SIAO de Paris, au bout de 6 ans d'insistance de la part des représentants du personnel. Tous les salariés concernés ont eu un écran plus grand, avec un système d'exploitation compatible pour tous, la même version à jour pour tous, avec des luminaires tamisés agressant beaucoup moins la vue, et avec des panneaux insonorisant un peu partout). Mais le problème du bruit n'a finalement pas été réglé, car les salariés sont désormais beaucoup plus serrés entre eux dans les locaux rénovés. La pandémie permet de dissimuler pour l'instant ce problème car avec la distanciation et le télétravail, tous les salariés ne sont pas sur la plateforme et donc, en effet, c'est plus calme. Mais j'ose à peine imaginer quand tout le monde reviendra à travailler en présentiel.

J'ai repris le **1^{er} septembre 2019**. Je n'avais toujours pas eu de réponse de la part de mon employeur concernant les préconisations médicales de la médecine du travail. Je revois celle-ci le **3 septembre 2019** qui refait de nouvelles préconisations, reprenant partiellement cette fois celles du spécialiste **ORL que j'avais rencontré à 6 reprises depuis avril 2019**. Celles de la spécialiste étaient les suivantes : « *l'état de santé de Mr Blanco contre-indique le travail dans le bruit avec casque et nécessite des horaires de travail adaptés en journée et non décalés le soir* » (**certificat de l'ORL datant du 23 juillet 2019**). La médecine du travail reprenant alors ces préconisations mais en en modifiant quelque peu la teneur pour ne pas être trop contraignantes pour l'employeur et l'organisation du travail : « *Doit bénéficier d'un bureau dédié et isolé avec un ordinateur 21 pouces. Ne pas être situé sous un plafonnier. Privilégier éclairage indirecte. Ecran positionné perpendiculairement aux fenêtres. Ne pas travailler plus d'une semaine de 4 jours travaillés en horaires du soir par mois.* »

N'ayant toujours pas de réponse de la part de mon employeur et face à la **réception du nouveau planning qui désormais planifiait des horaires en soirée sur tout un mois, alternant avec un mois en horaire de jour, alors que je ne m'y attendais pas** (fusion de **septembre 2019**), j'envoie un mail le **13.9.2019** à la médecine du travail pour connaître la suite qui serait donnée à ces demandes d'adaptation de postes au 115. Elle me répond par mail le **23.9.2019**, me transmettant le contenu de la réponse qui lui avait été communiquée oralement à elle seule par la DRH du Samusocial de Paris : « *Oui j'ai eu un retour de la DRH m'expliquant que pour la bonne marche du service les horaires préconisés n'étaient pas possibles à votre poste de travail. Comment faire ? Il va falloir arbitrer entre ce qui est de l'ordre du médical et ce qui est de l'ordre de la vie familiale. Et essayer une proposition acceptable tant pour le service que pour vous.* » Je ne comprenais pas pourquoi mon employeur ne répondait pas (par la négative ou par la positive), de manière formelle, sous 15 jours, comme l'intiment à le faire les **art. L.4624-7** et **art. R. 4624-45 du code du travail**. Entre temps j'avais pourtant relancé plusieurs fois mon employeur, sans trop savoir à qui l'envoyer (**mails du 4, 8 et 13 septembre 2019**). J'interpelle le CHSCT. Sa secrétaire permanente interpelle la DRH à mon sujet. Celle-ci donne oralement une nouvelle version : la raison du refus d'adaptation de poste serait qu'« *on ne peut m'attribuer un bureau pour moi tout seul* ». En réalité elle avait interprété apparemment

la préconisation « *Doit bénéficier d'un bureau dédié et isolé* » comme signifiant que je devais avoir un bureau, au sens « un local », pour moi tout seul. Alors que le médecin du travail préconisait un « poste » (un bureau, une table sur la plateforme du 115) le plus isolé possible du brouhaha ambiant (un emplacement bien spécifique dans la plateforme du 115).

A la demande de la DRH, toujours par intermédiaire de la secrétaire permanente du CHSCT, oralement, il m'était intimé de retourner voir la médecine du travail pour qu'elle refasse des préconisations plus précises. Je suis donc retourné le **5.9.2019** voir les spécialistes pour de nouvelles analyses de prévues, et le **5.11.2019**. Ils me communiquent des préconisations plus claires et plus précises que je transmets à la médecine du travail. Cette fois-ci les horaires de jour et de nuit sont précisés. Le **3.12.2019** la médecine du travail précise : « *Doit se situer dans un endroit de l'open-space isolé du bruit ambiant. Doit bénéficier d'un bureau dédié avec ordinateur de 21 pouces. Ne pas être situé sous un plafonnier, privilégier éclairage indirecte. Contre-indication médicale au travail de 18h à 6h pour un travail avec casque audio. Possibilités : aménager comme ci-dessus le poste d'écoutant au 115 ou bien affecter sur un poste de journée par exemple au Siao U familles* ». N'ayant toujours pas de retour de la part de mon employeur, je fais un mail d'alerte globale sur ma situation personnelle le **29.12.2019**, et cette fois-ci il y a une réaction. J'avais mis en copie la **psychologue du travail**, la **chargée en prévention**, l'**assistante sociale du personnel et le CHSCT**. Et seulement à ce moment-là, la directrice du Service 115 me proposa un entretien le **13.1.2020**.

Du **7 au 24 octobre 2019** et du **28 novembre au 22 décembre 2019**, j'ai été mis en arrêt de travail par mon médecin généraliste, pour éviter de travailler sur les horaires en soirée. Entre temps, un **arrêt de travail** pour **hospitalisation de 5 jours** suite à une **appendicite** s'est télescopée du **15 au 22 décembre 2019**.

Suite à cet entretien du **13.1.2020**, j'ai obtenu l'adaptation des horaires, uniquement en jour.

En **avril 2020**, la **CDAPH** de la **MDPH** de **Créteil**, me notifie une **RQTH**. J'avais déposé mon dossier en septembre 2019. J'avais enfin pu mettre un mot, à mes maux de santé croissants, avec le diagnostic de la maladie de Mesnières après 4 ans de visites et de consultations chez des spécialistes. Avec la RQTH, je me sentais enfin reconnu dans mes difficultés de santé, qui m'avaient souvent exposé à des situations complexes, de sentiment d'échec, et que j'avais tendance à mettre plutôt sur le compte de mon incompetence ou de ma mauvaise volonté. Alors qu'il n'en était rien. C'est un handicap. Il a fallu attendre **janvier 2019**, après avoir alerté à plusieurs reprises, pour que la responsable du service 115 me proposent un entretien au sujet de l'adaptation de poste préconisée par la médecine du travail.

Néanmoins, l'entretien du **13 janvier 2019** a été assez étrange. A cette occasion il m'avait été apportée une réponse à une candidature à un poste SIAO Urgence Famille auquel j'avais postulé en interne, en tant qu'écoutant. J'y avais postulé le **5 novembre 2019**. Il s'agissait de ces nouveaux postes SIAO Urgence Famille qui avaient été créés suite à la **fusion en**

septembre 2019. Au départ, comme expliqué précédemment, lors de mon entretien avec la responsable des services d'administration du personnel et de la directrice du 115, le **2 mai 2019**, pour me positionner sur un maintien sur le 115 Famille ou autre chose, j'avais choisi de rester au 115 Famille. Mais voyant la tournure que cela prenait, ayant appris de but en blanc (en **août 2019**) qu'il y aurait désormais un planning avec un mois entier en horaire du soir et un mois entier en horaires de jour, ayant vu le périmètre de mes activités de restreindre de plus en plus, mon poste devenant de plus en plus monotone, et craignant fin 2019 que mon poste ne soit finalement pas adapté, j'avais changé d'avis entre temps. Vers **octobre/novembre 2019**, une manager était venue me consulter pour me demander si j'étais intéressé par des postes du SIAO Urgence Famille. Mais à l'époque je lui avais dit que cela ne m'intéressait pas. Puis, quand j'ai vu la tournure que cela prenait, je suis revenu sur ma position et j'ai sauté sur l'occasion d'un poste en SIAO Urgence Famille qui avait été affiché « en urgence » sur les murs de la plateforme 115, sur un papier, mais qui ne figurait pas sur l'intranet de l'entreprise, comme cela doit se faire a priori pour les offres d'emploi en interne. Je suis donc allé voir la même manager pour lui dire que je revenais sur ma position, notamment pour des raisons de santé, mais pas seulement, et que j'allais donc faire une candidature sur ce poste en urgence qui avait été affiché. J'ai envoyé ma lettre de motivation et mon CV. Le **5 novembre 2019** j'ai mon entretien. La manager m'a expliqué alors qu'elle verrait avec son supérieur pour savoir s'il était vraiment nécessaire de postuler avec une lettre de motivation et un CV, vu que je faisais partie des salariés concernés par la réorganisation et qu'il avait été proposé à tous les autres pour qui cette réorganisation ne convenait pas, d'autres postes sur le SIAO Urgence Famille. Il n'était peut-être pas nécessaire que je candidate et passerai ainsi « naturellement » sur un poste SIAO Urgence Famille. Pourtant, le jour de la réunion du **13 janvier 2019**, avec la directrice du 115 et un autre responsable, c'était un tout autre son de cloche qui m'était signifié. En effet la directrice m'avait fait savoir que ma candidature au poste d'écoutant au SIAO Urgence Famille n'était pas retenue car il y avait eu un candidat meilleur que moi. De plus, les motivations orales que j'avais exposées le **5 novembre 2019** lors de ma candidature, n'étaient pas de « bonnes motivations » en quelque sorte (raisons de santé surtout). En effet, j'avais accompagné ma candidature (Lettre de motivation + CV) d'un discours alarmiste, en disant que si je postulais finalement à ce poste, bien que je l'aie refusé dans un premier temps, c'était parce que j'avais des soucis de santé et que la direction semblait ne pas prendre en compte la demande d'adaptation de poste au 115 faite par la médecine du travail. Les horaires et les contraintes du poste d'écoutant au SIAO Urgence Famille correspondaient mieux aux préconisations médicales. Pour la directrice, cela ne pouvait pas être une motivation suffisante. C'était un choix « par défaut ». Néanmoins la directrice m'a proposé soit d'occuper un poste d'écoutant SIAO Urgence Famille quand même, mais que sur 3 mois, soit de m'adapter les horaires au 115. J'ai donc choisi de rester au 115 avec les horaires adaptés. J'en étais satisfait. Mais ce que je n'arrivais pas à comprendre c'est ce revirement de position entre ce que la manager m'avait dit le **5 novembre 2019** (peut-être que je n'avais pas à faire de candidature au sens stricte, car ce ne serait pas nécessaire, tout comme pour tous mes autres collègues passés « naturellement » du 115 Famille au SIAO

Urgence Famille après la fusion de septembre 2019), et cette nouvelle réponse de la directrice du 115, du **13.1.2019**, qui de plus m'expliquait que le choix de refus de me retenir sur ce poste ne venait pas d'elle, mais bien de la manager qui m'avait reçu le **5 novembre 2019**. J'ai par la suite essayé de contacter plusieurs fois cette manager pour avoir une explication, mais après plusieurs reports de Rdv, la manager a fini par ne plus du tout répondre à mes sollicitations.

Durant cet entretien, il m'avait été expliqué que la manager était très déçue de moi car elle s'attendait à ce que je connaisse mieux la mission du SIAO Urgence Famille au vu de mon ancienneté. Mais j'étais trop « 115 ». Et d'après la directrice cela s'expliquait du fait que je n'avais pas pu participer à toutes les réunions de présentation des nouvelles missions du SIAO Urgence Famille, pour des raisons médicales (souvent en arrêt maladie) ou pour des raisons syndicales. Or, a priori, l'activité syndicale et l'état de santé d'un salarié n'est pas une raison suffisante pour ne pas être mis dans la boucle des mails quand il y a invitation à des réunions d'informations de services. Pourtant j'avais souvent demandé s'il y avait des réunions de présentation, à qui elles étaient destinées, si j'étais concerné. L'on me répondait (les managers) que l'on n'en savait rien, qu'il fallait voir avec les N+2 ou N+3, mais qui ne répondent pas. J'avais également souvent demandé à suppléer des salariés du SIAO Urgence Famille absents pendant que j'étais au 115, justement pour rester en contact avec ce service et ne pas perdre la connaissance de cet autre nouveau poste qui s'était créé. Je voyais des collègues du 115 Famille qui suppléaient souvent des salariés du SIAO Urgence Famille absent (congés ou maladie). On m'avait expliqué qu'il suffisait de dire aux managers que l'on était intéressé pour qu'on nous fasse suppléer les absents du SIAO Urgence Famille. Chose que j'avais faites, de prévenir les managers de mon intérêt, à plusieurs reprises, avec insistance. Ils ne m'ont jamais répondu.

De plus, la directrice du Samusocial de Paris avait elle-même expliqué, dans le cadre des instances tel le CHSCT, qu'il était normal que l'on priorise sur des postes SIAO Urgence Famille, des anciens du 115 Famille. Pourquoi dans mon cas cela ne s'appliquait pas ?

Agressions verbales :

Entre **avril 2017 et décembre 2018**, j'avais donc été **délégué syndical**, par intérim, suite à la démission/révocation de l'ancien délégué syndical, en raison de très fortes tensions internes à la section syndicale. J'avais intégré le syndicat comme adhérent en septembre 2015, déjà intéressé par le syndicalisme, et conforté avec ce qui s'était passé en septembre 2015. De plus, j'étais désormais en CDI, et je n'encourais plus le risque que mon CDD ne soit pas reconduit parce que j'étais devenu syndicaliste.

Mais cet épisode de tension interne à notre section syndicale, avait été extrêmement violent et avec notre syndicat départemental de Paris. Des collègues de la section syndicale se mettaient en arrêt plusieurs mois pour se protéger, s'accusaient de choses graves. La secrétaire départementale de notre syndicat est même venue me voir en aparté, lors d'une réunion du Conseil départemental mensuel, au printemps 2017, en m'intimant urgemment

de « faire quelque chose », car le comportement du délégué syndical démissionnaire-révoqué allait pousser jusqu'au suicide d'autres collègues de la section syndicale. C'est l'une des choses qui m'a motivé à prendre le relais de la section syndicale de notre syndicat au sein du Samusocial de Paris, en tant que délégué syndical, pour essayer de recoller les morceaux et redresser la section pour qu'elle ne disparaisse pas.

J'étais alors détaché à temps plein et ne suis revenu concrètement à mon poste de 115 qu'à la **fin de décembre 2018**, après les **élections professionnelles** de la fonction publique, perdues par notre syndicat. Cette période d'engagement en tant que délégué syndical, a été très riche, mais j'ai également été l'objet de très nombreuses attaques contre ma personne, **calomnies** et **diffamation**, du fait de mon rôle de délégué syndical, avec parfois de **graves accusations**³, qui m'avaient porté un coup psychologique très fort, de la part de membres internes à la section syndicale, mais aussi de la part de salariés en général.

Dès le **23.1.2019**, alors que je suis de retour à mon poste 115, je me fais **interpeller avec véhémence** par des collègues en pleine plateforme téléphonique, devant tous les collègues, mécontents pour des choses concernant l'engagement syndical. J'étais accusé, avec mes collègues syndicalistes, de les avoir **trahis** et d'avoir **compromis leur carrière**. J'ai eu droit à des remarques du type « **si vous étiez en 1945 vous seriez morts** » ou à des mots d'oiseaux en parlant de mes collègues syndicalistes (« **grosse connasse** »). Les raisons de ces déconvenues remontaient pourtant à **octobre 2018**, suite à la réunion proposée par les représentants du personnel de notre syndicat, aux salariés du 115 qui étaient très mécontents des réorganisations qui se tramaient de manière indécente par la direction et les responsables.

Le **5 février 2019**, je suis à nouveau pris à parti par une collègue, mais cette fois pour des raisons apparemment purement professionnelles, me reprochant de lui poser certaines questions que je n'étais pas censé lui poser aux vues de mon ancienneté dans l'entreprise. Il s'agissait d'un malentendu. J'ai eu beau essayé de dialoguer, cela ne faisait qu'envenimer la situation. J'en parlais à mes supérieurs, qui prenaient note, mais rien de particulier n'avait été fait.

Je commence donc l'année 2019 avec beaucoup de tensions. N'ayant pas eu l'écran adapté à ma vue encore à cette période, je réglais souvent la luminosité à l'endroit de la plateforme où je prenais place. Constamment d'autres collègues venaient et augmentaient la luminosité. J'essayais d'expliquer le pourquoi, mais ils restaient indifférents à ce que je leur disais au mieux, au pire ils faisaient des remarques désobligeantes. Personnellement, j'avais du mal à parler de mes difficultés de santé et devoir me justifier à chaque fois. Si la direction m'avait attribué le matériel adéquat dès le début, je n'aurais pas eu à souffrir de cela.

³ Descriptifs des accusations calomnieuses et agressions verbales.

Éléments à compléter :

Il y a encore un grand nombre d'éléments qui m'ont poussé à m'interroger réellement sur une possible discrimination syndicale à mon encontre, au sein du Samusocial de Paris, ainsi qu'à de la maltraitance et même du harcèlement. Mais le temps qui m'est imparti pour vous communiquer les éléments probants accompagnés d'un récit circonstancié, est insuffisant au vu de nos ressources en temps et en outils. Mon syndicat m'aide. Mais je travaille aussi ce dossier destiné au défenseur du droit, sur du temps personnel, en plus de mon travail au 115. Mes difficultés de santé m'obligent à minimiser autant que possible le temps passé devant un écran d'ordinateur, sous peine de crises de rosacées, blépharites et de vertiges.

Je me permets néanmoins de noter les quelques autres éléments qui semblent s'inscrire dans cette même optique discriminatoire, maltraitante et harcelante. Je pourrais communiquer les éléments probants et un récit circonstancié ultérieurement. J'ai voulu surtout insister cette fois, sur l'aspect médical, avec la notification RQTH à l'appui et les préconisations de la médecine du travail.

1° Les premiers plannings de fin 2018 et début 2019 ne m'avaient pas été communiqués à mon retour sur mon poste 115 après un an et demi détaché à 100% en tant que délégué syndical. La veille, je ne savais toujours pas quand je devais travailler.

2° Les modalités de pose de congés avaient été modifiées, l'information avait été communiquée à mes collègues d'équipe 115 oralement lors d'une réunion de service, et je n'y avais pas assisté. Je n'ai jamais eu cette information. Je l'ai su par la suite. N'étant pas bien informé sur ces nouvelles modalités, il m'est arrivé de poser des congés, qui me soient refusés, alors que j'avais déjà pris les billets pour un voyage en famille à l'étranger. J'avais demandé à ce que la direction fasse à ce moment-là un geste afin de me faire rembourser les billets vu que je ne pouvais pas partir en vacances. Mais ils n'ont pas souhaité me donner ce coup de pouce. Il fallait que l'employeur fasse une lettre disant qu'il revenait sur sa décision de m'accorder les congés, pour nécessité de service. C'était la condition pour que la SNCF rembourse. Alors qu'en réalité j'avais acheté les billets sans avoir eu l'accord de mon employeur. Pourtant, à une époque, l'ancienne responsable planning nous avait bien expliqué que quand les billets de voyage à l'étranger pour voir notre famille avaient été pris, l'employeur était arrangeant. Mais pas cette fois-ci. La raison principale du refus de m'accorder les congés était que j'en avais fait la demande hors délais (3 jours après), ce nouveau délai qui avait pris effet depuis la réunion d'information tenue avec mes collègues, où j'étais absent. Avant de poser les congés j'avais quand même pris la peine de me renseigner, dans les temps, en envoyant un mail au service concerné. Mais la réponse qui conditionnait ma pose des congés, m'a été donnée une fois le délai dépassé.

Les représentants du personnel ne cessaient de demander à ce que chaque réunion d'équipe et de service, donne lieu à une synthèse et à des notes de service pour que tout le monde soit

au courant et ait la même information, sans que l'on soit pénalisé parce que le salarié est absent pour maladie ou engagement syndical.

Les responsables m'avaient déjà opposé un autre refus d'octroi de journées de congés supplémentaires en plus du maximum permis, comme le prévoyait le statut du personnel, quand on part à l'étranger, quelques mois avant. La raison avait été que mon cas ne correspondait pas à ce qui était prévu dans le statut du personnel. Or, cela s'est révélé être une interprétation tronquée des textes du statut du personnel, car pour une autre situation similaire, l'octroi de jours supplémentaires avait été accordé. Je n'ai pas compris cette différence d'interprétation qui semble être une différence de traitement.

Tout ceci, peu de temps après être revenu début 2019 à mon poste 115.

3° Le statut du personnel prévoit un remboursement des frais professionnels (ou liés à l'activité syndicale), sous 5 jours. Or, les remboursements je les ai souvent au bout d'un, deux ou trois mois. Les justifications données résultent souvent d'un changement ad hoc des modalités de remboursements au mépris des règles d'usage qui s'installent avec le temps sur des années. Il faut savoir que le service comptabilité de notre entreprise est composé en grande partie de salariés qui par ailleurs font partie d'un nouveau syndicat qui s'est créé à partir d'une scission interne à notre section syndicale. Pendant longtemps, il y a eu des règlements de compte en interne et personnels. Il est difficile pour moi de pas y soupçonner une discrimination dans ces modalités de remboursements, avec de nouvelles conditions du jour au lendemain, sans que cela ne passe par les instances de manière formelle... de plus j'ai droit à des considérations diffamatoires et calomnieuses à mon encontre par des salariés du service comptabilité, en public, pour justifier le retardement des remboursements de frais liés à l'activité syndicale. Pourtant les textes sont simples et clairs dans le statut du personnel sur ce point. Plusieurs fois j'ai demandé à ce que ce point soit traité dans les instances. Cela a toujours été refusé. Il s'agit parfois de sommes importantes, et je suis le seul à avoir un salaire à la maison. Ma femme ne travaille pas, et nous avons deux enfants.

4° Autre chose que j'ai découvert avec la fusion de **septembre 2019**, c'est que je ne pouvais plus adapter mes plannings avec mon engagement syndical. Avant septembre 2019, je travaillais du lundi au vendredi. Les réunions syndicales, que ce soit à niveau de notre section ou du département ou même national, ainsi que la tenue des instances CT et CHSCT, se font en semaine sur des heures en journée. Cela s'est toujours bien passé. Mais avec les nouveaux cycles de 3 et 4 jours avec deux week-ends travaillés par mois, il m'est arrivé d'avoir des jours de repos en semaine donc, mais où j'étais convoqué à des instances par la direction du Samusocial de Paris ou par mon syndicat dans le cadre de mes différents mandats. Parfois je perdais donc mes jours de repos en semaine et j'enchaînais en travaillant le week-end. Or, comme stipulé dans le statut du personnel, quand je suis en délégation syndicale ou en Autorisation Spéciale d'Absence (dites ASA 13 ou ASA 15 selon la nature de la réunion), ou même quand je suis en Congé Formation Syndicale (CFS), cela équivaut à une journée de travail. Je risquais donc de dépasser les 48h heures maximales légales de travail la semaine,

et surtout, je n'avais plus de jour de repos quand cela arrivait. J'avais demandé alors aux responsables d'essayer de trouver un accord, mais ils m'intimaient de faire un choix entre le travail et l'engagement syndical, ce qui à mon avis, va à l'encontre de l'esprit des textes règlementaires qui placent le droit syndical comme un droit constitutionnel et non une option. D'autant plus qu'il s'agit de mandats que je suis censé honorer, car validés par vote au sein des instances et des organes syndicaux départementaux et nationaux. J'ai dû bricoler comme je pouvais pour préserver ma santé, tout en essayant de préserver mon droit à une activité syndicale et à travailler dans de bonnes conditions. J'ai demandé à ce que ce point soit traité en instance. Cela a toujours été refusé. Là aussi, je me rendais compte que les nouveaux horaires suite à la fusion de **septembre 2019**, ne me convenaient pas, tout comme à mes collègues de l'ancien 115 Famille, au vu de ces nouvelles contraintes auxquelles je ne m'attendais pas. Mais dans mon cas précis, pas d'arrangement possible.

5° En 2015 j'avais pour projet de formation pour évoluer professionnellement, de préparer une licence professionnelle comme Intervenant Social au sein du CNAM, en alternance, CIF ou en contrat de professionnalisation. Mais les réorganisations de service ont tellement tout chamboulé, que j'ai laissé tomber. J'avais entamé la préparation d'une VAE et d'une VAC. Dans ce cadre-là j'avais notamment demandé à ce que l'on valide officiellement toute une série de tâches qu'on réalisait au sein de notre service 115 Famille à l'époque, pour l'insérer dans mon dossier VAE et le rendre plus consistant. Cela m'a été refusé.

Suite à une candidature comme médiateur au PHRH (Pôle Hébergement de Réservation Hôtelière), il m'avait été notamment expliqué qu'il était préférable d'avoir le permis de conduire. J'ai donc entamé les démarches en 2017 pour passer le permis via le CPF. Suite à la réforme du CPF (passage en euros et non plus en heures), au changement d'OPCO (nous étions avec Agefos puis avec UNIFAF) et suite à des déconvenues avec la première auto-école qui n'a pas finalisé mon examen de conduite bien que j'aie eu le code en octobre 2018, je n'ai pas réussi mon examen final de conduite en août 2019. De plus, entre temps, j'avais eu toutes les complications de santé décrites plus haut, sur l'année 2019, et cela impactait grandement sur mes capacités à conduire.

J'avais notamment demandé à mes responsables d'essayer de m'arranger pour que je puisse préparer mes heures de conduite et préparer mon examen de conduite dans les meilleures conditions possibles. L'auto-école exigeait une planification des heures de conduites, par anticipation, deux à trois mois avant. Sauf que le 115, ne donnait les plannings définitifs à ses salariés que 15 jours avant le mois où prenaient effet les plannings. J'avais demandé à ce qu'ils puissent me donner des plannings sur 2 ou 3 mois, mais cela a toujours été refusé. Les représentants du personnel demandaient d'ailleurs depuis plusieurs années à ce que le planning des salariés du 115 soit donné à l'avance au moins sur 3 mois, car tous les autres services du Samusocial de Paris avaient leur planning à l'année. C'était discriminatoire.

6° Cette absence de planning à l'avance, me posait aussi beaucoup de soucis pour organiser toutes mes consultations médicales tout au long de la première moitié de l'année 2019 en

tout cas. Les spécialistes donnent des RDV deux à trois mois à l'avance. Or je ne savais pas si tel jour de RDV médical prévu dans un ou deux mois, j'allais travailler ou pas. Ce que mes responsables me proposaient comme alternative, était de poser des congés sur ces jours de RDV médicaux, au cas où.

Sauf qu'au vue du nombre de RDV que j'avais, je risquais de voir passer tous mes congés en RDV médicaux alors que ce n'est absolument pas la nature du congé annuel que d'être pris pour des RDV médicaux.

7° Etant donné que beaucoup de points d'achoppement n'étaient pas pris en compte, me concernant (adaptation planning avec mon engagement syndical, absence de planning à l'avance pour organiser mes heures de conduite ou mes RDV médicaux, rétrogradation et déclassement, etc.), et que j'avais beau les proposer en ordre du jour des instances pour qu'ils soient traités formellement, mais c'était toujours refusé, je me suis mis à lancer de nombreuses alertes sur le RSST (**Registre Santé sécurité au Travail**). Sauf qu'au bout d'un moment, notamment suite à ma « grande alerte de **décembre 2019** » qui a donné lieu à mon entretien du **13 janvier 2020** avec la directrice du 115 et un autre responsable de service, le RSST avait disparu. Il avait été égaré par cette directrice du 115 et plus personne ne savait où il était. Il a fallu mettre un autre à disposition, et j'ai dû refaire quelques alertes qui n'avaient pas été reportées.

8° Fuite d'informations confidentielles concernant des salariés, organisée par le DRH, avec comme conséquence une exposition à la colère des salariés et des syndicats adverses, des élus de notre syndicat.

9° Projet de livret guide pour les ménages sans-abris en famille proposé à moi et à une collègue du 115 Famille : projet suspendu.

10° Projet d'article sur le 115 Famille par une salariée du service Communication du Samusocial de Paris, ayant envisagé de m'interviewer sur mon travail au 115 Famille : suspendu après intervention d'un manager mécontent que cette salariée ait pris cette initiative sans l'en informer.

11° Projet d'identification d'équivalences entre les missions incombant aux salariés du 115 Famille et d'autres métiers, et travail de fiches de poste, dans l'idée de valoriser l'expérience notamment au travers des dispositifs VAE : suspendu. Mon implication à ce projet était très importante. Les représentants du personnel ont toujours exigé à ce qu'il y ait des Codes Rome rattachés aux métier pour que l'on puisse se retrouver dans l'évaluation de l'adéquation entre compétences, profils exigés pour tel ou tel poste, capacité des candidats, vérification de l'égalité de traitement et des modalités de mise en ligne des offres d'emploi pour éviter les arrangements entre amis. La direction a toujours refusé.

12° Il y avait un projet de tuteur 115 Famille. Il y avait des chances pour que je puisse prétendre à ce poste. Le projet a été suspendu. Dernièrement il y a eu de nouveaux suppléants, des salariés du 115 suppléent les managers, en échange d'une prime, et c'est une forme de reconnaissance professionnelle. J'aurais pu y prétendre. Mais les postes de suppléants n'ont jamais été publiés. Cela semble s'être passé de bouche à oreilles, entre amis.

13° Dernièrement il y a un litige concernant une différence d'interprétation de texte d'une préconisation médicale pour la prise en charge financière par la FIPHFP de matériel nécessaire d'adaptation de poste au 115, par l'intermédiaire de notre chargé de prévention. Au vu des temps trop longs de mise à ma disposition de matériel adapté par la médecine du travail et de mon employeur, j'ai acheté moi-même le matériel. Cela sort du « cadre », et la médecine du travail, tout comme le chargé de prévention, m'ont rappelé à l'ordre. Néanmoins, le refus de prise en charge financière de ce matériel prête à débat.

14° Je n'ai aucune visibilité sur la prise en compte ou non des heures supplémentaires et les heures de délégation syndicales, ASA13, ASA15, Congés Formation Syndicale... Nous avions avant décembre 2018 un volet à part qui venait avec notre bulletin de paie, où figuraient le nombre d'heures de délégations syndicales quotidien consommées par mois. Aujourd'hui, avec le nouveau logiciel Cantoriel qui génère une nouvelle fiche de paie, à l'endroit des délégations syndicales, il ne figure rien, juste un blanc, sur la colonne des décomptes des journées travaillées, tout comme pour les jours de repos. On ne fait aucune différence, d'un point de vue visuel, entre une journée de délégation, d'ASA13, d'ASA15, de Congé Formation Syndicale et de repos. Je suis obligé de passer des heures à essayer de calculer par estimation et déduction afin de voir si ces temps de représentant du personnel sont bien pris en compte. Ce travail de vérification est très conséquent en temps et en énergie, et me vois dans l'obligation de le faire sur mon temps personnel, alors que cela a attrait à mon travail. Le service paie n'est pas en mesure de nous donner un suivi clair et précis du décompte de tous ces temps d'activité. Je suis obligé de pallier à cette carence et défaut de suivi de leur part.

15° Le logiciel Cantoriel ne semble pas très sécuritaire. A plusieurs reprises j'ai dû alerter sur des erreurs concernant des décomptes d'heures erronés. Cela peut nous faire perdre des jours de travail et de l'argent. Et j'identifie ces erreurs car je vérifie régulièrement. Mais cela représente des heures de travail en plus, sur du temps personnel, pour faire un travail que je ne suis pas censé faire. Je crée des fichiers Excel de suivi pour tout, car désormais le doute est diffus : concernant mes IJJ d'arrêt maladie, mes paniers repas, mes primes de traduction, la prise en compte des congés annuels, etc. On a beau poser des questions, on ne nous répond pas ou les réponses sont contradictoires et incohérentes, voire même erronées.

Psychologiquement c'est très éprouvant d'avoir l'impression de manière permanente qu'il n'y a aucune garantie quant à la prise en compte de nos journées travaillées et la prise en compte de nos droits en termes de rémunération et temps de travail. On passe notre temps à faire des captures d'écran pour prouver les choses car parfois elles sont modifiées à notre insu. Je

passé trop de temps devant les écrans en plus du temps passé dans le cadre de mon travail. Or, je dois rester attentif quant à ma pathologie, de ne pas excéder un certain temps passé devant écran, sous peine de crises de vertiges et rosacées oculaires/blépharites.

En guise de brève conclusion :

Il faut se mettre à ma place. Voir ce cumul de déconvenues, notamment depuis mon retour au poste 115, début 2019, ne peut pas laisser indifférent, et difficile de ne pas soupçonner de la discrimination, d'y voir de la maltraitance et même du harcèlement à mon encontre. Rien que le fait que de devoir prendre sur mon temps personnel pour réaliser ce travail monstre de récit à vous communiquer, ne me semble pas être une situation normale. Le métier en lui-même est déjà contraignant. Ma situation familiale n'est pas des plus simples en ce moment, et j'ai une RQTH au moins jusqu'à 2030.

Retard dans les remboursements des frais liés à l'activité syndicale par le service comptabilité composé de salariés faisant partie d'un autre syndicat qui s'est créé d'une scission interne à notre section et qui souhaite régler des comptes ; agressions verbales sur les plateformes du 115 ; 9 candidatures sur des postes en interne non retenues ; refus d'adapter les horaires, les plannings, pour mes RDV médicaux, faire sereinement mes heures de conduite ; changer les projets de réorganisation du travail sans m'en avertir ; changer les versions, me prêter constamment une mauvaise compréhension des choses venant exclusivement de ma part ; une direction qui m'expose à la colère des salariés dans le cadre de mon engagement syndical, pour se dédouaner de ses responsabilités ; mon état de santé qui se dégrade ; mes alertes qui se perdent ; un RSST qui disparaît ; une direction qui ne transmet pas les PV des instances dans les règles, qui les modifie, les égarent...

Comment doit-on prendre cela ?