



SUDINFO

BULLETIN MENSUEL D'INFORMATION,
DE REFLEXION ET D'EXPRESSION
de la Section syndicale Sud Santé Sociaux
à destination des agent(e)s du Samusocial de Paris

Membre de l'Union
syndicale
Solidaires

N° 31

Décembre

2020

NOUVEAUX LOCAUX 115-SIAO-DELTA : UNE VICTOIRE AMERE

Au cours de différents CHSCT, entre 2015 à 2016, les représentant-e-s du personnel de Sud Santé Sociaux du Samusocial de Paris, ont commencé à porter la voix des écoutant-e-s sociaux/les du 115-SIAO autour de questions bien spécifiques concernant l'isolation sonore des casques utilisés et de l'ambiance sonore en générale sur la régulation, ainsi que pour le PHRH, désormais nommé DELTA. Suite à quoi une étude a été réalisée courant 2016, afin de mesurer l'isolation sonore, mais aussi la luminosité, l'humidité, la température et la circulation de l'air, ces deux derniers paramètres étant liés notamment au fonctionnement ou non de la ventilation et de la climatisation. L'étude a fait ressortir, qu'à l'instant T, l'ambiance sonore respectait les normes. Il faut savoir que l'étude a été faite à un moment où le nombre d'écoutant-e-s était réduit et la plateforme 115-SIAO relativement calme. Autre point important, la luminosité. Il en est ressorti qu'elle était par endroits excessive et pouvait expliquer des migraines chez de nombreux/euses agent-e-s, notamment travaillant de nuit. L'humidité était parfois à la limite du recommandé, ainsi que les températures qui pouvaient varier de manière très importante à deux endroits différents sur le plateau. Dernier point, il s'agissait de la circulation de l'air qui parfois était un peu lente, freinant ainsi un renouvellement suffisant de l'air. Cela était notamment lié au fonctionnement ou non de la ventilation. Mais les coûts pour la remettre en service étaient trop conséquents.

Après cette étude, des poses-poignet ont été fournis, pour mieux manier la souris d'ordinateur, ainsi que des dessous noirs pour les claviers, diminuant ainsi le reflet blanc des néons sur les tables. Les lettres du clavier (blanches sur fond noir) étaient censées alors être plus visibles. Malheureusement, une bonne partie de cet attirail a rapidement disparu. Par la suite, des allogènes renvoyant la lumière au plafond ont été distribués sur la régulation 115-SIAO et des films pour filtrer la lumière du soleil, collés sur les vitres des fenêtres. Le PHRH, lui, a eu des plafonniers tamisés. L'emplacement de certaines tables et écrans d'ordinateur ne respectaient pas d'ailleurs, la position vis-à-vis du soleil. En effet, la recommandation de l'INRS est de les placer perpendiculairement aux fenêtres et non face à elles. Car la lumière du soleil arrivant de face sur l'écran, invisibilise l'image et les rayons du soleil sur la figure, aveuglent.

Nous étions donc particulièrement satisfait-e-s de ces nouveaux dispositifs qui amélioraient les conditions de travail. D'autant plus que dans la foulée, suite aux alertes des représentant-e-s du personnel, les casques avaient aussi été renouvelés.

Néanmoins, les témoignages de difficultés rencontrées en lien avec les conditions matérielles de travail, ont continué. Les actions de prévention menées par le Samusocial de Paris étaient certes, salutaires et essentielles, mais elles restaient partielles. Les agent-e-s ont continué à pâtir de canicules ou de coups de froid. L'air par moment vicié, continuait à provoquer des irritations des yeux, de la gorge, du nez, de la toux et des éternuements, ainsi que des maux de tête, sans compter par moment la fatigue auditive ou les chocs auditifs dû à un fond sonore parfois trop bruyant, ou à des entretiens téléphoniques par fois particulièrement tendus, notamment côté 115.

Nos alertes avaient aussi permis à ce que la **médecine du travail** relance au moment des embauches, un contrôle de l'audition à refaire périodiquement, afin de détecter des contre-indications au port du casque ou une détérioration liée à l'utilisation des casques. Certain-e-s agent-e-s ont passé-e-s par les mailles du filet et ont travaillé avec casque alors que des pathologies d'audition ont été détectées plusieurs années après. Aujourd'hui encore,

nous insistons pour que les contrôles auditifs soient plus poussés et mesurent aussi le son venant du casque en activité, et non pas seulement limités à la mesure du son ambiant.

Un travail très minutieux avait été également mené pour relever chaque PC sur la régulation 115-SIAO, afin de mesurer la taille des écrans, parfois trop petits (contribuant à la fatigue visuelle), et pour identifier les différentes versions de Microsoft Office. En effet, les agent-e-s travaillaient beaucoup sur des fichiers Excel partagés. Or les versions des systèmes Windows et donc de Microsoft Office par conséquent, n'étaient pas toujours compatibles, provoquant des "bugs", ralentissant l'activité, saturant les lignes et tendant parfois les relations en équipe.

Ce relevé de la taille des écrans et des versions Windows / Microsoft Office, avait été également porté devant la direction du Samusocial de Paris, afin d'alerter. Dans l'immédiat, seul le PHRH s'est vu renouveler les PC. Le 115-SIAO en a seulement bénéficié qu'à partir de décembre 2020, à l'occasion donc des renouvellements des locaux (115-SIAO tout comme PHRH-DELTA). Les nouvelles conditions matérielles de travail de la régulation, répondent donc, en grande partie à nos attentes. Il est juste regrettable qu'il ait fallu autant de temps, durant lequel certain-e-s agent-e-s ont vu leur santé se dégrader du fait des conditions de travail, parfois de manière irréversible, avec des séquelles importantes à long terme. Et cela ne se répare pas forcément avec du nouveau matériel, surtout quand la dimension psychologique du préjudice prend le dessus. Il faut dans ce cas réparation, compensation et reconnaissance, ce qui passe déjà par une équité de traitement entre collaborateurs-trices. Plusieurs études sont en cours afin d'évaluer la faisabilité de procédures juridiques engageant la responsabilité de l'employeur/euse, censé garantir la sécurité et la santé de ses employé-e-s.

Par ailleurs la pandémie du Covid19, a aussi mis en exergue les risques liés au non-respect du nombre de mètres carrés réglementaires par agent-e-s au sein d'un établissement comme le Samusocial de Paris. La promiscuité physique en temps de pandémie, ne fait pas bon ménage. L'hygiène également, qui souvent laissait à désirer sur la régulation (miettes, sucre attirant les nuisibles, tâches de café, fond de thé moisies, cuillères usagées...) est heureusement revenue comme une exigence primordiale avec le Covid19. Dommage qu'il ait fallu attendre une pandémie de cette envergure pour que le Samusocial de Paris mette à disposition, ce que nous demandions depuis des années et des années, des choses simples et pas compliquées : des lingettes désinfectantes et moins de promiscuité.

Pour autant, comme le rappelait si bien la **médecine du travail** lors du CHSCT du 19 janvier 2016, la fatigue auditive, visuelle, et même d'autres symptômes purement physiques, peuvent aussi avoir une explication venant du côté des modalités de management, du stress, des relations entre collaborateurs-trices et de la dure réalité que peuvent représenter nos métiers. On aura beau avoir les meilleurs écrans du monde, le système d'isolation sonore dernier cri ou un système de lumière tamisée ultra-moderne, rien ne remplacera le respect mutuel des personnes et du travail réalisé, ainsi que les moyens mis à dispositions par nos gouvernant-e-s pour traiter la misère sociale. Nous serons toujours là pour veiller à ce que cela ne dégénère, pour pousser la direction à toujours mieux former son personnel et à continuer d'alerter les tutelles sur la réalité de notre travail. Le monde du travail ne se suffit pas de savoirs et de savoir-faire, mais aussi et surtout, de "savoirs-être". Et cela s'apprend et s'enseigne, comme toute autre compétence.

