

DIALOGUE SOCIAL CONSTRUCTIF, POSITIF... MAIS PAS NAÏF

Le dialogue social entre organisations syndicales, représentant.e.s du personnel et de la direction, s'est donc poursuivi en ce début d'année 2022, en traitant notamment des nouvelles modalités de tenue des instances comme le **CHSCT** (Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail) ou le **CT** (Comité Technique), la **prévention de la violence**, les **Risques Psychosociaux (RPS)** des **Représentant.e.s du Personne (RP)**, ou encore dans le cadre des groupes de travail planifiés, le **Plan de Formation** des agent.e.s du Samusocial de Paris. Ont repris également des **visites CHSCT** de certains sites, qui avaient été suspendues depuis plusieurs mois.

CHSCT

Concernant le CHSCT, il s'est tenu le **15 février 2022**. Notre section **Sud Santé Sociaux** du Samusocial de Paris met à disposition ses propres notes prises durant la séance, accessibles sur le site sudsantesociauxsamusocialdeparis.fr ou via ce [lien](#), pour plus de détails.

Il a notamment été question de la **situation sanitaire** et des modalités d'**allègement des mesures** de lutte contre le **Covid19** au sein des entreprises. Cette thématique avait été déjà traitée dans un premier temps lors d'une réunion *ad hoc* le **10 mars** avec les **membres CHSCT**. **SUD** se demandait notamment à cette occasion, si malgré ces allègements, les **masques**, le **gel hydroalcoolique** et les **produits pour désinfecter** le matériel allaient continuer à être **pris en charge par le Samusocial de Paris** ou si ce sera désormais à la charge de l'agent.e qui souhaiterait poursuivre les **gestes barrières** bien qu'ils soient allégés (masques non plus obligatoires). La **DRH** a répondu que dans l'immédiat, le Samusocial de Paris continuerait à **fournir** tant qu'il y aura des **commandes** faites par les services et les agent.e.s. Car en effet, parmi les gestes barrières, il y a peut-être de **nouvelles habitudes** qui vont perdurer, s'étant révélées utiles d'un point de vue hygiénique, comme **nettoyer son matériel** après usage, ou son **poste de travail**, **aérer** régulièrement, etc. De plus nous ne connaissons pas l'**évolution de la pandémie** les mois qui viennent. Une **sixième vague** est tout à fait possible.

Dans un deuxième temps, nous avons traité de procédures relatives à la **sécurité incendie** sur les sites du Samusocial de Paris et de la mise en place de tutos ou une campagne de sensibilisation face au **risque attentat**, comment réa-

gir en cas d'attaque (**fuir ou se confiner**).

Dans un troisième temps, il a été question des nouvelles modalités de mise à disposition de **repas** en circuits courts, pour les agent.e.s travaillant de nuit et le week-end, sur Ivry, avec le prestataire **Foodles** : quelle qualité et **traçabilité** des produits, quels **tarifs**, comment s'organisent les **commandes** et les **livraisons**, la mise à disposition de nouveaux **frigos connectés** et de **microondes professionnels**.

Puis nous avons traité de l'**absentéisme** au Samusocial de Paris, émis ensemble des hypothèses pour les expliquer dans tel ou tel métier plutôt que dans tel autre, selon les périodes, l'année et le contexte épidémique. Un intérêt particulier a pu se porter sur les postes **Delta**, **administratifs** et d'**écoute sociale**, en interrogeant les **conditions de travail** spécifiques en **Open Space**, la **surexposition aux écrans**, aux **bruits ambiants** et aux **luminosités éblouissantes** à long terme. De même, nous nous sommes posés la question des absences pour **congé maternité**, le fait que le **personnel** de notre établissement est au **trois-quarts féminin** et si le Samusocial de Paris envisage de **favoriser** ou non les **congés paternité**, pour que les pères aussi prennent une plus grande place dans la parentalité dès l'arrivée d'un enfant, notamment depuis la nouvelle loi qui octroie non plus 11, mais **25 jours de congés paternité**.

Sorties de crises

Enfin, nous avons terminé en reprenant le suivi de situations délicates sur certains sites, certains services et certaines équipes, qui ont vécu des moments difficiles, pour accompagner les sorties de crises malgré les **lenteurs** parfois, de la hiérarchie à prendre la mesure des choses, apprendre à **mieux anticiper** les contextes conflictuels et améliorer les **outils** qui existent pour ce faire : le **RSST** (Registre Santé Sécurité au Travail), le **DUERP** (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels), la **Commission Signalement RSST**...

Questions diverses

Une réflexion a été entamée sur les **risques** du fait des **dioxines** rejetées par l'**incinérateur SYCTOM** dans la zone, après un **rapport** du **collectif C3R**, qui tire la sonnette d'alarme sur les **produits agricoles locaux**.



PREVENTION DE LA VIOLENCE

S'est tenu le **4 février 2022**, à la Fabrique de la Solidarité dans le 2^e arrondissement de Paris, et en visioconférence, le premier **Comité de Prévention contre la Violence**, à l'initiative du **Samusocial de Paris**, pour entamer une réflexion commune sur cette thématique. Les représentant.e.s du personnel y ont été convié.e.s au titre de leurs mandats, notamment **CHSCT**. Nous avons été convié.e.s déjà dès le **2 février** à une réunion de préparation de ce comité, en interne, notamment avec le **SASST** (Service Assistance Santé et Sécurité au Travail) incluant le chargé de prévention et la psychologue de travail de notre établissement. C'est une opportunité pour définir ensemble ce que peut être la **violence en milieu professionnel**, direction et agent.e.s.

Le débat a été riche et plusieurs idées se rejoignent de part et d'autre. Le **public spécifique** auquel peuvent être confronté.e.s les **agent.e.s du Samusocial de Paris** soulève diverses questions quant aux **modalités de prise en charge**, les **moyens qui nous sont alloués** ou non par nos tutelles, les **sous-effectifs** endémiques sur les structures, les demandes croissantes et les **besoins changeants** des usagères.ers, la **vacance de cadre** par moments qui peuvent favoriser des situations de tensions par manque de repères, la **formation du personnel**, etc.

SUD s'est notamment interrogé sur la **violence en milieu professionnel** avec l'arrivée du **télétravail**. Comment identifier et considérer des **violences professionnelles** qui auraient lieu en situation de **télétravail** ? Comment peuvent se juxtaposer et se télescoper des **violences domestiques** avec le **télétravail** ? Est-ce de la violence en situation de travail aussi ? Le débat est ouvert.

Globalement, il y a eu deux tendances dans ces échanges. D'abord, on perçoit souvent la violence comme un fait bien spécifique, une **agression physique**, mettant en danger l'intégrité physique des personnes. Mais la réflexion s'est aussi portée sur les **effets psychiques et psychologiques**, sur l'**enchaînement** de certaines choses qui finissent par aboutir à un **phénomène violent**. D'abord nous pouvons avoir l'impression que nous ne pouvons pas faire grand-chose, que cela arrive **indépendamment de notre volonté**, de manière **totale et imprévue et incontrôlable**. Mais au fur et à mesure que nous échangeons, nous visualisons que la violence peut être aussi le **résultat d'une concomitance** d'autres phénomènes, qui, si pris à temps, peuvent ne pas déboucher en violence.

Par exemple, depuis un certain temps, il y a des **groupes de travail** sur la **gestion des appels difficiles au 115**. Et le cheminement des débats tend à rejoindre plus ou moins ce même type de questionnement. Peut-on éviter un **clash** avec l'usager.ère qui appelle le 115 ? Sommes-nous totalement démuni.e.s ou avons-nous une **marge de manœuvre** pour déjouer l'avènement de violences (verbales, psychologiques) ? A-t-on la volonté pour la faire ? En

avons-nous les outils ?

Enfin, il a aussi été question de la **violence** pour le **personnel** du Samusocial de Paris, que peut représenter par moment, l'**absence totale de réponse**, de **considération** et de **retours** de la part de la **direction** quand certain.e.s agent.e.s sont en **difficulté** et en **demande d'aide**, qui se retrouvent face à un **mur du silence**, à devoir gérer seul.e.s dans leurs coins des problèmes qui pourtant relèvent du travail. Ce genre de situation, favorise les **clashes**.

Les RPS des RP au sein du DUERP

Cela rejoint donc, indirectement, la thématique de la préparation du **DUERP**, pour lequel un onglet spécifique **RPS-RP** est en train d'être finalisé. Une réunion s'est tenue le **7 février** (la prochaine prévue le **7 mars**), toujours en lien avec le cabinet **Alternative Ergonomique**. La direction a pris connaissance des risques encourus par les représentant.e.s du personnel : risques d'**être pris à parti** du fait de nos **mandats**, crainte de **stigmatisations** et de **discriminations**, **sentiment de mépris** face à l'**absence de réponse** de la direction quand nous leur demandons des comptes, au nom des agent.e.s qui nous ont élu.

SUD a tenu à montrer que les **temps démocratiques du dialogue social** sont très souvent **incompatibles** avec les **temps de la spéculation immobilière**, des **contraintes budgétaires** et des **appels d'offre ou appels à projets** auxquels le **Samusocial de Paris** peut répondre ou candidater. On ouvre parfois très vite de **nouveaux centres**, sans trop tenir compte de la nouvelle configuration des lieux, le temps nécessaire pour **former** et **recruter** le personnel dans des conditions correctes et en respectant les **protocoles de consultations des instances** afin que les organisations syndicales et représentant.e.s du personnel puissent donner un **avis éclairé** sur de tels projets qui ont souvent des **impacts** très importants sur la vie du personnel.

Néanmoins, la direction a été à l'écoute face à nos témoignages et reste ouverte au dialogue. Une bonne partie des solutions aux problématiques posées par le **volet RPS-RP** du Duerp, se trouve dans des **projets d'accords d'entreprise** déjà entamés. Le sens des échanges est donc plutôt encourageant.

Par ailleurs, ce projet spécifique aux RP, a le mérite de clarifier ce qui relève de la **responsabilité de l'employeur.e** dans son obligation de garantir la sécurité et la santé de ses agent.e.s (même les représentant.e.s du personnel et syndicalistes), et ce qui relève plutôt de la **gestion interne des syndicats eux-mêmes**.

Se pose aussi la question de la **violence minimale tolérée et légitime** au sein des instances de débat, où nous savons que le ton peut parfois monter. Toute la question est de savoir où est le **seuil**, la **limite** à ne pas dépasser pour empêcher tout **risque d'escalade dangereuse** pour la santé et la sécurité des un.e.s est des autres. Là aussi, il s'agit de volonté politique.



PERMANENCES SYNDICALES

Depuis janvier 2022, notre section syndicale a suivi **dix nouveaux dossiers**, concernant des situations individuelles. Les problématiques sont diverses et variées. Nous avons des agent.e.s à accompagner dans le cadre de **sanctions disciplinaires**, où nous les conseillons et travaillons sur une **défense**. Des agent.e.s en **difficulté financière** à titre personnel ou en **situation locative précaire**, et qui en **l'absence d'assistante sociale du personnel**, se retrouvent quelque peu démuné.e.s. Dans la mesure du possible nous nous efforçons de conseiller et de fournir des informations utiles, obtenues via la DRH ou de sources diverses et variées de nos réseaux militants. D'autres agent.e.s rencontrent des complications du fait d'**arrêts maladie longs** et les délais des versements ou non des indemnités journalières, la **reprise sur le poste** après une longue absence, les exigences de la **sécurité sociale**, rentrant parfois en collision avec les **contraintes du Samusocial de Paris**, concernant notamment les **délais d'envoi** de certains documents très importants. De nombreux **vacataires** très sollicités par le Samusocial de Paris ne comprennent pas pourquoi un **CDD** ou un **CDI** ne leur est toujours pas proposé. Enfin, certain.e.s agent.e.s n'ont pas compris pourquoi ils n'avaient pas reçu la **prime de fin d'année** ou en ont reçu **une partie seulement**. Notre travail est alors parfois **pédagogique** pour expliquer les directives de la direction, aux agent.e.s, mais aussi de tenter de **négoçier** quand nous considérons que c'est **légitime**.

Ces permanences syndicales sont une ressource très importante. Elles nous **guident** dans nos **choix des revendications** que nous pouvons être amené.e.s à porter face à la direction, dans le cadre de différents types de rencontres, formelles ou informelles. Il y a d'**heureux dénouements**, grâce à notre intervention, tout comme il y a des **échecs** ou **blockages**. Certains dossiers durent plusieurs mois, voire plus.

PLAN DE FORMATION

S'est tenu la **deuxième réunion** du groupe de travail **Plan de Formation**, le **18 février 2022**, la première s'étant tenue le 3 décembre 2021. La **DRH** et les **services formation** du Samusocial de Paris nous ont présenté leurs travaux de rédaction du Plan de Formation du personnel, ses modalités d'élaboration et les circuits de financement du dispositif. Le tout devant être vu en **CT** (Comité Technique) en **mars 2022**.

Fidéliser le personnel du Samusocial de Paris

L'idée globale est d'aller dans le sens d'une **fidélisation du personnel** afin que celui-ci se maintienne au Samusocial de Paris. Il s'agit d'**adapter les compétences** de l'agent.e au **poste** et de l'accompagner dans son **parcours** le plus longtemps possible, que ce soit horizon-

talement ou verticalement dans la hiérarchie. Cela se rapproche à une **GPEC** (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences) avec un **Plan de Développement de Compétences** (PDC), terme qui remplace aujourd'hui **Plan de Formation** au niveau législatif.

Le **PTP** (Projet Transition Professionnelle), lui, concerne les agent.e.s déjà en poste, pour une qualification. Avant il s'agissait du **Congé Individuel de Formation** (CIF). C'est une réelle source de financement, sur laquelle travailler pour les **mobilités et parcours internes**. Bien qu'il y ait un vœu de fidélisation de la part du Samusocial de Paris, de ses agent.e.s, certain.e.s font un **PTP pour partir de l'établissement** et c'est tout aussi **légitime**. Le SSP doit aussi accompagner les agent.e.s dans ce type de projet. D'ailleurs, aux DRH il faut un service d'orientation sur ce point, d'**aide à la construction du parcours**, en intégrant le/la manager. Il faut avoir une vigilance particulière car l'agent.e peut s'absenter sur des temps plus ou moins longs.

La DRH explique que **l'état** semble montrer une réelle volonté à **promouvoir la formation professionnelle** en général, via **l'alternance**, les **contrats de professionnalisation**, **l'apprentissage** pour les moins de 30 ans, les **Pro-A** (Reconversion ou promotion par alternance) et le **PTP**.

Une nouvelle philosophie

C'est une **nouvelle optique** de la formation qui se présente avec les nouvelles **réformes** et l'arrivée de **France Compétence** depuis 2019, et le **CPF** (Compte Personnel de Formation) qui a remplacé le CIF. Même si nous gardons encore pour quelques mois un fonctionnement quelque peu classique, avec **l'OPCO** (Opérateur de Compétences). Cet OPCO se dénommait auparavant **OPCA** (Opérateur Paritaire Collecteur Agréé). Dans notre cas il s'agissait de **l'UNIFAF**, dès **2018**. Encore avant, il s'agissait d'**Agefos-Fongecif** dans les années **2013-2017**.

Maintenant les dispositifs de formations doivent être plus **proches**, en lien avec les aspirations et les **parcours** de chacun.e. Le concept de formation a changé. Avant nous avions l'idée de formation associée à une salle avec un.e formatrice.eur qui déposait la connaissance. La DRH explique qu'il est nécessaire désormais de **démystifier la formation**. Et les RP ont leur part à jouer sur ce point. Maintenant la formation est quelque chose de plus **malléable**, censée être **adaptable** au besoin plus individuel et à l'entreprise.

Des contraintes et une appréhension à la formation

En 2021, au Samusocial de Paris, il y a eu 108 sessions réalisées, 24 prévues reportées, 15 toujours en cours en février, 44 annulées. Quand c'est **annulé** c'est une **perte sèche** en charge de travail. La raison en est le plus souvent qu'il n'y a **pas assez d'inscrit.e.s**. L'impor-



tant est de rester collé à la réalité des services pour voir si telle ou telle formation est faisable par rapport aux **contraintes organisationnelles** du travail, du pôle, du poste, du métier, de l'équipe et du service. Les responsables de sites sont parfois aussi dans l'**impossibilité de laisser des agent.e.s partir en formation**, du fait des contraintes de service.

Les syndicats et représentant.e.s du personnel, pour leur part, se questionnent sur le fait que nombreuses.eux sont les agent.e.s qui **n'osent pas** partir en formation.

SUD attire l'attention sur le **décalage** qu'il peut exister entre ce qu'**attend l'agent.e** de la formation, d'une part, et ce que **propose réellement** celle-ci, d'autre part. La société en général, a encore une vision de la formation **adulte** un peu à l'**ancienne**, à part les plus jeunes, plus familiarisés avec de nouvelles formes de formations professionnalisantes. C'est **une autre culture, une autre philosophie** qui se présentent avec ces nouvelles **réformes**. Et pour qu'elles soient assimilées par les plus ancien.ne.s, il faut un travail de **sensibilisation** et d'accompagnement **pédagogique**. Sinon, nous risquons de promouvoir d'une certaine façon, la **stagnation** et la **régression professionnelle** de toute une partie du personnel.

La formation comme promotrice de l'égalité en entreprise ?

SUD poursuit en signalant que celles et ceux qui en ont **le plus besoin** de formation, sont souvent celles et ceux qui ont **le plus de difficultés** à se saisir de ces dispositifs. Il y a des **profils types** au SSP, lié au **genre**, à l'**origine**, au **niveau de la langue française** et de **connaissance de la culture administrative** de notre pays. Il faut être vigilant sur ce point. Il y a celles et ceux qui sont très à l'aise et en profitent bien, et celles et ceux qui risquent d'être mis.e.s de côté, stagner ou régresser professionnellement.

Le service de développement des ressources humaines rejoint en effet cette préoccupation et étaye cette idée en expliquant qu'aujourd'hui, **le profil type** des personnes qui partent en formation, est en général un **homme cadre de plus de 50 ans en grande entreprise**. C'est un triste constat. D'où l'importance des témoignages de celles et ceux qui sont sur le terrain et de porter la focale sur ces **profils exclus et invisibles**. Il s'agit d'agent.e.s souvent très éloigné.e.s.

Le SSP va-t-il s'engager dans ce sens ? Il est nécessaire que cette problématique soit un **axe majeur**, une **orientation stratégique** marquée noir sur blanc dans un tel projet de plan de formation. **Les plus basses qualifications sont les postes les plus difficiles à pourvoir**. Il faut les valoriser, pour que les personnes puissent s'y épanouir comme tout.e un.e chacun.e. Le service de développement des ressources humaines explique donc compter sur l'**Accord Formation**, sur ce point.

Cibler certains profils

Il y a des services et des profils particuliers à cibler selon le type de dispositif de formation, selon les enjeux du Samusocial de Paris.

Tout d'abord, aux vues de la taille que prend notre établissement, la formation des **services supports** est nécessaire afin qu'ils soient **efficaces et réactifs** à la mesure des besoins du personnel.

Dans un deuxième temps, la direction poursuit en expliquant que la **formation en alternance** mérite une réflexion particulière car ce sont des **potentiels de développement** (intégrer des nouvelles.aux dans la stratégie de l'entreprise ou de sa mission). Il y a un enjeu avec les **jeunes agent.e.s** de moins de 30 ans, à les intégrer dans le process et à en faire des agent.e.s **formé.e.s, efficaces et fidèles** au Samusocial de Paris. On peut doubler le nombre de ces **contrats d'apprentissage**. Il faut aussi avoir une attention à la **fonction** et aux **compétences de tutorat**. Il s'agit d'accompagner ces jeunes, avec une **prime de tutorat**.

Enfin, la **structure managériale** a également tout à gagner à être sensibilisée sur ces questions, car le management fait partie prenante du projet. Il peut être l'endroit pour faire passer un message aux agent.e.s, afin de les **encourager** à se former. Et par ailleurs, cela rejoint la question du **type de management** que nous souhaitons promouvoir au sein du Samusocial de Paris, plutôt **coaching**, plutôt **animation d'équipe** ? Quelle est la **fonction managériale** au sein de notre établissement ? Quelle **responsabilité managériale** voulons-nous ?

Une opportunité pour innover

Le service de développement des ressources humaines pose la question de la possibilité, au Samusocial de Paris, à termes, de mettre en application la **Formation en Situation de Travail** (AFES). Car elle pourrait être très efficace contre cette **appréhension** de partir en formation de certain.e.s agent.e.s. Il poursuit la réflexion notamment en signalant qu'il y a au sein de notre établissement, de nombreuses actions et initiatives **non comptabilisées**, qui pourtant relèvent de la **formation**. La formation dispensée par le **tutorat du 115-SIAO** par exemple, ne rentre pas en ligne de compte dans le bilan des formations au même titre que celles qui sont inscrites au **plan de formation**. Il s'agit d'une formation interne au service dotée d'un financement propre. Pourtant il s'agit de formation. Il est important de les **identifier** et de les **quantifier** quand-même. Ce sont des outils qui pourraient contribuer à mieux former les agent.e.s aussi sur des thématiques plus épineuses comme sur la **sécurité incendie** ou la **gestion de la violence**.

Enfin, les **compétences** développées par les **représentant.e.s du personnel** sont aussi importantes et doivent être reconnues.

