

# ...et les secrétariats dans tout ça ?

**L'**administration était pourtant claire : avant le mouvement des agents, tous les métiers devront travailler leur fiche de poste. Cette annonce péremptoire masque mal une inégalité de traitement. Car si beaucoup de métiers ont effectivement pu avoir un temps pour travailler leur fiche de poste (sans connaître vraiment le périmètre de leurs missions), il n'en est encore rien au niveau des secrétariats. Pourtant, fonctions supports indispensables au bon fonctionnement des services actuels et à venir, ils sont relégués au second plan des volontés participatives affichées par la collectivité. Conscients des réalités d'accueil physique et téléphonique, des articulations entre les métiers et les missions, des procédures actuelles et celles à venir, pourquoi un tel dédain les concernant ?

Dans un tel contexte, il y a fort à craindre que la réorganisation qui se déroule à marche forcée, se mette en place sans que les questions des procédures (au-delà du nécessaire travail sur les fiches de postes), des périmètres et des traitements au regard des affectations subies, ne soient abordées. Sans cette étape de travail inter-services, les personnels administratifs seront confrontés à une situation de fait qui non seulement ne réglera pas les problèmes rencontrés aujourd'hui mais risque à l'avenir de les accroître.



## Le Constat

A l'heure actuelle, la mission d'accueil est de plus en plus en tension et les professionnels très exposés à l'épuisement professionnel. Les raisons de cette situation sont nombreuses :

- Disqualification et manque de reconnaissance des fonctions d'accueil et de secrétariat;
- Recrutement de personnel non formé avec une demande de formation par leurs pairs;
- Entrave à l'accès à la formation sous prétexte de nécessité de service;
- Cumul d'activités d'accueil et de tâches administratives (saisie, mise en forme) du fait des charges de travail ;
- Absence de déroulement de carrière avec une augmentation des catégories C sur ces fonctions avec peu de perspectives d'évolution ;
- Plage d'accueil importante amenant les professionnels à dépasser l'horaire journalier ;
- Disparités dans l'octroi de la NBI selon les lieux.

Pour nos deux organisations syndicales, il est essentiel de donner des perspectives à ces métiers et à ces personnels pour que, dans l'avenir, l'ensemble des postes administratifs de la DGA-SD soient calibrés à terme sur des grades de catégorie B. Pour autant, il est nécessaire aujourd'hui de reconnaître les compétences acquises par les nombreux agents de catégorie C qui occupent actuellement ces postes en leur permettant de les conserver si ils/elles le souhaitent tout en les accompagnant vers une évolution de leur grade.

.../...

PAR

L'Intersyndicale FSU & SUD

Par ailleurs, **nous ne sommes pas favorables à des fiches de postes qui institueraient une individualisation des tâches.**

Aussi nous devons distinguer 3 grandes catégories de postes administratifs opérant à la DGA-SD :

- Les secrétaires d'encadrement ;
- Les assistantes administratives ;
- Les secrétaires d'antenne (opérant en ADS et UTAG).

Pour nos organisations syndicales ces personnels des trois « catégories » doivent pouvoir bénéficier à terme d'un grade de catégorie B, et ce pour plusieurs raisons :

- **Les secrétaires d'antenne** : ils accueillent, préévaluent et orientent les populations les plus en difficultés et les plus fragilisées du département. Ils gèrent les situations de tensions, de crises et parfois de violences. Ils gèrent de plus en plus de logiciels métiers qu'ils doivent maîtriser, que cela soit en UTAG ou en Agence. Enfin, ils sont au centre de l'articulation des services et manient avec précaution les informations confidentielles dont ils disposent.
- **Les secrétaires d'encadrement** : de plus en plus de tâches et de responsabilités leur ont été confiées au fur et à mesure des années selon les sites (gestion du temps de travail, gestion des autorisations de circuler, gestion des bâtiments, des véhicules, gestion des décisions des aides financières, sous-régisseur de la régie des chèques d'accompagnement personnalisé, etc.).
- **Les assistants administratifs** : spécialisés en protection administrative et judiciaire (et bientôt en prévention) ils soutiennent le travail des chefs de service protection, futurs RTEF, et possèdent des compétences juridiques leur permettant à la fois de préparer et d'anticiper les tâches à mettre en œuvre concernant les mesures de protection. Enfin, ils sont au centre des liaisons entre l'ensemble des acteurs de la protection.

## Les préalables à la réorganisation

### Distinction de l'accueil de 1<sup>er</sup> niveau et de 2<sup>nd</sup> niveau

Nous revendiquons qu'à ces trois catégories puissent s'ajouter un recrutement spécifique de personnels sur le grade de catégorie C Agents d'accueil (personnels formés et qualifiés pour l'accueil du public) pour l'accueil de premier niveau des sites de la DGA-SD qui abritent plusieurs services et STS (Philippides, Clermont l'Hérault, la Paillade, Eliane Baudoin, Foch/Libron Thongue, etc.). Ces nouvelles embauches de personnels de catégories C, spécialisés dans l'accueil, permettraient de libérer les secrétaires sur des tâches d'accueil de niveau 2 et éviter le cumul accueil physique/accueil téléphonique. Nous demandons par ailleurs, à ce que soit étudié leur rattachement au service Intérieur. Enlever la GRH à la DGA-SD sur ces postes éviterait que les organisations internes aux services (absences, charges de travail, etc.) soient perturbées par l'accueil général du public et garantirait la continuité et la qualité de cet accueil (remplacements, formations, etc.). Contrairement à ce qui a été mis en place sur Béziers, ces agents doivent être rattachés à un seul site et assurer un accueil multi services et non multi-sites.



### Des titulaires volants formés et opérationnels

En ce qui concerne le pool de titulaires volants, il nous paraît essentiel que les agents administratifs soient soutenus lorsque cela est nécessaire par des personnels volants maîtrisant l'ensemble des logiciels métiers utilisés pour les MDS, MDA, STEF et STPMI afin d'être opérationnels dès leur arrivée. Trop souvent aujourd'hui, les secrétaires se retrouvent en position de former leurs pairs lors de remplacements, ce qui entraîne davantage de charge de travail que de soutien.

### La création d'un secrétariat spécifique en STPMI

Nous exigeons la création d'un véritable secrétariat de STPMI en nombre suffisant pour assurer la continuité du service public. Il est indispensable au bon fonctionnement des équipes santé des territoires et à la reconnaissance de leur action quotidienne (revendication qui entre autres a motivé notre vote contre le projet de réorganisation proposé !). En effet il n'est pas cohérent de laisser des services que l'on a souhaité dissocier, dépendre de secrétariats « écartelés ».

## Sur la mobilité

### Une réorganisation respectueuse des personnels

Nous rejetons catégoriquement l'idée d'un tour de mobilité général qui insécuriserait largement les personnels de secrétariat, quels qu'ils soient. Cependant il faut permettre à celles et ceux qui le désirent de profiter de la séquence de réorganisation pour satisfaire leurs souhaits de mobilité.

Nous exigeons par ailleurs, l'absence de mobilité forcée et de perte de salaire pour l'ensemble des secrétariats (DEF, ADS et AMS, UTAG) qui, dans le cadre de la réorganisation, devront soit par choix soit par « obligation » changer d'affectation et le cas échéant de résidence administrative. Par ailleurs, les règles de mobilité devront être connues bien en amont par les agents et discutées avec les représentants du personnel.

Nous exigeons ensuite, le maintien de l'ensemble des personnels administratifs sur leurs postes, postes qui devront être adaptés à la réorganisation. Leurs savoir-faire respectifs acquis, par qualification professionnelle, grade ou bien avec l'expérience, sont trop précieux pour être dispersés, par conséquent :

- Les secrétaires dit d'encadrement doivent pouvoir le rester et être prioritaires s'ils le souhaitent sur leur poste et ce quel que soit leur grade.
- Les secrétaires d'antenne qui occupent les fonctions d'accueil du public, de pré-évaluation et orientation et les assistantes administratives (les secrétaires exerçant en ADS, à la DEF et en UTAG) doivent aussi pouvoir le rester et être prioritaires s'ils le souhaitent sur leur poste et ce quel que soit leur grade, et répartis en STS et MDA pour les secrétaires d'antennes et sur les RTEF pour les assistants administratifs ;
- Les secrétaires exerçant des missions « particulières » données dans les ADS notamment (en protection administrative ou judiciaire) doivent pouvoir intégrer les secrétariats des RTEF créés, les équipes agréments ou encore les secrétariats STPMI dont nous exigeons la création.

### Des statuts en cohérence avec les fonctions

Si les secrétaires d'encadrement qui assistent les chefs des services STS, RTEF, RTPMI, PA/PH, ne peuvent statutairement en bénéficier nous demandons par contre à ce que les personnels administratifs qui assurent le secrétariat des directions des MDA et des MDS bénéficient du statut de Secrétaire de direction et des émoluments associés.



## Faire cesser les mascarades !

**D**epuis le mois de juin 2017, les organisations syndicales FSU et SUD refusent la validation des propositions de réorganisation proposées par l'administration. Les raisons sont simples : à chaque fois partielles et partiales, les projets soumis en Comité Technique ne sont jamais assez précis pour connaître la réalité de traitement réservé aux agents ! C'est un accord systématique teinté de fausses protestations et de discours convenus qui est pourtant régulièrement donné à l'administration sur les trois Comités Techniques consacrés à la réorganisation de la DGA-SD.

Si l'on a tous déploré l'an passé qu'un projet aussi important que la réorganisation ne fasse pas l'objet d'une « union sacrée » des organisations syndicales des personnels, nous mesurons aujourd'hui l'écart qui nous sépare les unes des autres. Il ne nous est, en effet, pas possible de dénoncer un projet devant les agents pour ensuite le valider explicitement ou implicitement de Comité Technique en Comité Technique.

### Quel en est le résultat au moment où l'on écrit ces lignes ?

- La validation d'un projet qui n'apporte aucune plus-value pour le public ;
- Sur les 71 postes créés, seuls 19 profitent directement au terrain et au public alors que des besoins (non-évalués) ne sont pas satisfaits ;
- Une administration départementale qui a réussi à faire passer un projet de mobilité des cadres de la DGA-SD en faisant baisser l'ensemble des régimes indemnitaires des fonctions à venir ;
- La validation d'une organisation qui ne prévoit pas de secrétariat dans les futures STPMI ;

Pour nous, voter contre, c'est vouloir le meilleur pour les salariés.

Voter contre, c'est dire à l'administration que nous voulons la transparence et la participation de tous à la décision et non une fois qu'elle est prise.

Voter contre, c'est dire en l'argumentant à l'administration qu'elle se fourvoie dans les priorités qu'elle donne.

Voter contre, c'est respecter l'ensemble des salariés sans exception et lutter contre le catégoriel et les divisions mesquines qui ont permis à ce projet d'être validé jusqu'ici sans aucune encombre...

Voter contre c'est aussi proposer des alternatives crédibles comme notre intersyndicale l'a toujours fait !

## Charges de travail et répartition des personnels

### Définition en amont des procédures et des fiches de postes

Nous exigeons une réunion d'urgence et commune de tous les secrétariats des services de la DGA-SD concernés par le périmètre de la réorganisation pour mettre à plat les profils mais surtout les procédures qui vont dicter le quotidien des agents et le traitement des besoins des usagers ! C'est un préalable nécessaire à la mise en place de la réorganisation et il doit concerner l'ensemble des postes administratifs en fonction des missions : ASI, protection administrative et judiciaire, PMI, PA/PH, encadrement et gestion des ressources humaines, financières et matérielles, et aborder l'ensemble des questions qui préoccupent les personnels, y compris celles qui concerneraient la mise en place éventuelle de spécialisation, binômes, ainsi que les remplacement pendant les congés, etc.

C'est donc, bien au-delà du travail nécessaire sur les fiches de postes, un travail sur les procédures qui doit ainsi être mis en place rapidement. Ce travail est essentiel dans le sens où seront dévoilés les indicateurs d'activité utilisés par l'administration et ses prévisions concernant la répartition des tâches administratives entre services, directions et missions. Les charges de travail détermineront pas conséquent les nombres de personnels répartis sur les différents services et directions de la nouvelle organisation.

## Reconnaître le travail des personnels administratifs

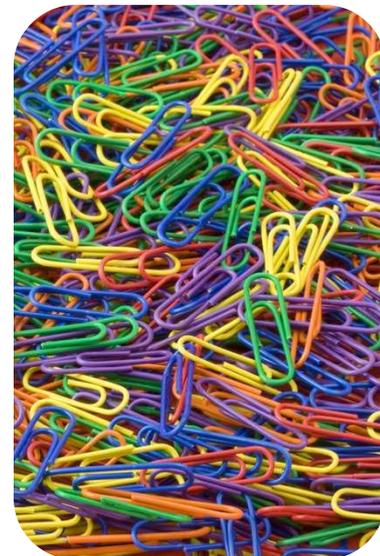
### Déroulement de carrière - Bonifications - Primes

Une réelle considération des agents administratifs à la DGA-SD passe par la reconnaissance pleine et entière de leurs compétences. Au-delà de notre proposition de réorganisation des postes administratifs de la DGA-SD respectueuse des agents, il convient de proposer de véritables déroulements de carrières repérables et repérés.

Comme nous l'avons indiqué, les multiples compétences développées par les personnels administratifs à la DGA-SD doivent amener l'administration à faciliter l'accès au grade B pour l'ensemble des personnels de catégorie C et par conséquent sur le long terme à calibrer l'ensemble de ces postes en catégorie B. Nous savons quelle tâche immense cela représente. Aussi il nous paraît important que la création d'un véritable déroulement de carrière pour les administratifs puisse aussi être décentralisé ! Il est anormal que pour changer de grade l'obligation de changement de poste impacte tout particulièrement ceux qui sont hors des sites d'Alco ou de Foch.

Des mesures immédiates peuvent être prises :

- **Nous revendiquons la possibilité d'une transformation de grade directement sur poste pour l'ensemble des personnels de secrétariat.** Cela permettrait à celles et ceux qui ont obtenu un grade de catégorie B de disposer d'un déroulement de carrière « de proximité ». Cela permettrait aussi, au fur et à mesure de requalifier les postes en catégorie B.
- **Nous exigeons l'attribution systématique, pour tous les secrétaires d'antenne, de la NBI** en lien avec des fonctions d'accueil du public et la NBI QPV (Quartier Prioritaire de la politique de la Ville) lorsqu'elle peut être attribuée.
- **Par ailleurs, il faut pouvoir gratifier immédiatement les agents administratifs** en lien avec le public en difficulté et en prise avec la responsabilité qui sont les leurs. Aussi, conformément à notre revendication portée à la connaissance des agents lors de nos Réunions d'Informations Syndicales du printemps 2017, nous demandons la mise en place d'une prime de responsabilité de 150€ pour l'ensemble des professionnels du secteur social et médico-social et donc pour les secrétaires STS, RTEF et PA/PH.



### Droit à la formation

#### De vraies mesures sur le long terme en faveur des agents administratifs

Nous avons pu voir lors des Comités Techniques précédents que la collectivité départementale débloquent des moyens considérables pour la formation des cadres dans la perspective de la réorganisation. Il n'y a aucune raison qu'il n'en soit pas de même pour les personnels les plus précaires de la collectivité et dont le déroulement de carrière exige l'obtention de concours et la promotion en CAP.

**Aussi, nous demandons à ce que soient budgétées, en faveur de ces personnels, des séquences de formations** leur permettant d'acquérir des compétences « métier » (accueil, analyse des pratiques, logiciels métiers, etc.). Devront aussi être budgétées et réellement mises en œuvre les formations permettant aux personnels administratifs de réussir les concours et examens de catégories B. L'accession à un déroulement de carrière permet la réalisation de la revendication précédente concernant la transformation du calibre de poste de l'agent promu.

Il sera nécessaire d'évoquer paritairement la volonté et la capacité de la collectivité à favoriser l'accession aux grades de catégorie B en Commission Administrative Paritaire notamment pour ceux qui réussissent les examens et concours.

### Politique de recrutement

Il nous paraît essentiel d'associer à une politique interne favorisant l'accès au grade de rédacteur pour les agents administratifs de catégorie C (il n'est pas interdit d'organiser des concours et examens...), un plan de recrutement de secrétaires médico-sociales (par qualification et/ou sur un grade de catégorie B de rédacteur territorial spécialisé sanitaire et social).

## En conclusion (provisoire), nous sommes prêts !

groupes (furtifs) de travail ont été organisés pour les autres professions sur les fiches de postes, il n'en est rien pour les secrétaires qui sont les grands oubliés de la réorganisation. Nos deux organisations syndicales essaient depuis une année de s'opposer à cette marche forcée imposée par l'administration. Nous avons formulé ici des propositions concrètes et réalistes, pour les personnels administratifs, issues des échanges avec les adhérents et sympathisants de nos organisations respectives et des agents. Parce que nous ne souhaitons pas nous présenter face aux agents sans matière pour donner l'illusion d'une mobilisation, nous avons souhaité poser un certain nombre d'éléments et d'exigences qui peuvent servir de base de discussion à une plate-forme revendicative.

**Le choix de notre intersyndicale est de dire ce que nous faisons, et de faire ce que nous disons.**

Nous vous invitons d'ores et déjà à nous faire remonter vos réactions, avis et critiques sur ces propositions et viendrons vous rencontrer pour partager nos analyses et revendications sur la réorganisation en cours.