

Comité technique de service central 12 décembre 2017

La CFDT était représentée par Céline **PINEAU** (SNE antenne de Rennes), Zakaria **BOUBAYA** (CNA Montpellier), Jean-Claude **THOMAS** (SNE Paris), Guillaume **DE GERANDO** (Paris AC) et Marie **PIQUE** (CFDT).

Le comité technique était présidé par la directrice générale Nathalie HOMOBONO en présence de Frédéric CHASTENET DE GERY (Chef de service), Jean-Denis Forget (sous-direction de la coordination et des ressources), de Mmes MESANGE (chef du bureau 2A), HEDOUX (son adjointe), HERBAUT (bureau 2A), LUCOTTE, HERMANDESSE et de M. BORGHESE (Directeur de l'ENNCRF).

La CFDT a lu une déclaration liminaire :

« Madame la présidente,

La crise du lait infantile contaminé aux salmonelles nous montre, une fois de plus, la nécessité impérieuse de retrouver une chaîne de commandement à la DGCCRF allant du ministre aux agents en département. Les DD(CS)PP ne sont pas des structures adaptées pour gérer les crises. Combien d'évènement comme celui-ci va-t-il encore falloir pour enfin sortir des DDI et restaurer l'efficacité et la réactivité de la DGCCRF.

Les agents de la DGCCRF méritent une reconnaissance et la restauration de leur fierté professionnelle, les paroles reconfortantes de Bruno Le Maire ne suffisent pas, d'autres sont passés avant lui et la situation des agents continuent de se détériorer. L'Etat doit prendre ses responsabilités, la confiance dans les entreprises voulue par le Président de la République n'exclut pas le contrôle. Les consommateurs veulent des produits sûrs, sains et les structures administratives actuelles ne permettent pas d'assurer notre efficacité maximale en la matière.

La CFDT n'en regrette que d'autant plus que pour ce seul comité technique de service central de l'année, le SNE ne soit pas évoqué. Un an jour pour jour après le groupe de travail dédié au service national des enquêtes et alors que nos collègues sont tout particulièrement mobilisés sur cette crise du lait infantile, aucune suite n'a été donnée concernant notamment la récupération des heures de travail excédentaires ou hors plage horaire.

L'administration nous a bien annoncé un groupe de travail le 16 janvier 2018, cela nous paraît bien tardif. La CFDT attend un projet d'actualisation de la note PCM 2002-57. Les agents du SNE méritent de la considération, il est temps de leur montrer.

A l'ordre du jour aujourd'hui, nous allons faire un point sur la situation du centre national d'appels où nos collègues sont particulièrement inquiets. Ils n'ont, à ce jour, aucune information sur la conservation ou non d'un premier niveau d'appels, sur le nombre d'effectifs, sur la proposition d'accueil 100%

dématérialisé proposé dans le cadre de la concertation avec Bercy. La situation reste préoccupante. Faire un point annuel sur le CNA ne suffit pas, les agents veulent des réponses.

Enfin, la CFDT souhaite que soit organisé très rapidement un groupe de travail sur l'harmonisation du temps de travail pour les agents d'administration centrale et de services à compétence nationale. En effet, à compter du 1er janvier 2018, les agents CCRF en poste en DIRECCTE se verront proposer comme c'est déjà le cas pour les collègues en département trois régimes horaires hebdomadaires : 38h30, 37h30 et 36h30 sur 4.5 jours. La CFDT souhaite que cette possibilité soit étendue à tous les agents CCRF quel que soit leur affectation. Il n'est pas envisageable qu'il y ait une différence de traitement en la matière.

Les agents de la DGCCRF ont subi plusieurs restructurations, des baisses d'effectifs, ils doivent intégrer toujours plus de réglementations complexes, leurs conditions de travail doivent être améliorées. La CFDT réclame donc l'ouverture d'un volet social de manière urgente ».

1. Présentation des DUERP/PAP

L'administration nous a présenté les DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels) et PAP (programme annuel de prévention) de l'administration centrale, du SICCRF (service informatique), du SNE (service national des enquêtes) et de l'ENCCRF (école) pour l'exercice 2017, le recueil des risques n'a pas eu lieu car il est biennuel et avait eu lieu en 2016.

De ce fait, l'exercice présenté au comité technique a été mis à jour par rapport à 2016, des lignes ont été supprimées car le risque n'existait plus ou des risques nouveaux ont été ajoutés.

Les DUERP et PAP 2017 ont reçu un avis favorable en CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) ministériel le 22 juin 2017.

- La CFDT a voté favorablement (4 voix) et les documents ont reçu un avis favorable unanime du comité technique.

Ensuite, l'administration a présenté la campagne 2017-2018 pour laquelle le recueil des risques a commencé depuis le 14 septembre 2017. Le référentiel ministériel des risques a changé, il est passé de 139 situations à 58, notamment parce que les risques liés aux bâtiments ont été supprimés. En effet, ces risques ne doivent pas attendre le recueil biennuel pour être signalés, ils doivent être gérés rapidement.

Le DUERP se recentre donc sur les risques liés aux métiers.

Il a été, à nouveau, signalé le problème que rencontre les agents SNE et SICCRF hébergés en DIRECCTE qui ne reçoivent pas l'information concernant les formations hygiène et sécurité et ne peuvent de ce fait s'y inscrire. Mme Lucotte a indiqué qu'elle allait signaler à nouveau ce problème à la DRH3B du ministère pour que le nécessaire soit fait. Quoiqu'il en soit, les agents qui le souhaitent peuvent suivre les formations hygiène et sécurité à Paris.

2. Centre national d'appel (point sur le fonctionnement)

M. Borghese a présenté le rapport concernant l'année écoulée au CNA (centre national d'appels). La DILA (direction de l'information légale et administrative) a fermé le 1^{er} niveau d'appels et lui a substitué un serveur vocal informatique (SVI). Ce serveur pourrait être supprimé fin 2017 mais sans certitude à ce stade, c'est la DILA qui gère ce dossier.

En parallèle, les agents du CNA rédigent des fiches présentes sur le site service-public.fr qui permettent aux consommateurs d'avoir accès à une information précise et éventuellement d'obtenir un ticket pour téléphoner au CNA. Aujourd'hui seuls 2% d'appels reçus sont générés par service-public.fr et ces appels sont plus techniques et nécessitent un temps de réponse téléphonique plus long.

- La CFDT s'est fait l'écho de l'inquiétude des collègues travaillant au CNA. En effet, l'incertitude liée à la numérisation du 3939 gérée par la DILA qui communique peu d'informations, la difficulté de recruter des effectifs et la perspective d'un accueil des consommateurs 100% dématérialisé génèrent de l'anxiété quant à l'avenir du CNA.

La directrice générale s'est dite très attentive aux conditions de travail des répondants du CNA. Il n'est pas prévu d'augmenter ou de diminuer la charge de travail du CNA. Il y aura des évolutions inhérentes à la numérisation du 3939 mais elles ne seront pas significatives, selon Mme Homobono.

3. Elections professionnelles 2018

Un point rapide sur les élections professionnelles de 2018 a été fait et il a été précisé qu'un premier groupe de travail aurait lieu le 24 janvier après-midi.

Nous voterons électroniquement pour ces élections.

4. Bilan sur le télétravail

Le télétravail avait fait l'objet d'une expérimentation de 2012 à 2016, 25 agents avaient pu profiter du dispositif. Depuis le 1^{er} janvier 2017 et l'entrée en vigueur du décret 2016-151 du 11 février 2016 sur le télétravail, 22 nouvelles demandes ont été présentées et elles ont toutes été acceptées.

A ce stade c'est un dispositif qui fonctionne bien mais un groupe de travail aura lieu dans le courant du 1^{er} trimestre 2018 pour évaluer les contraintes organisationnelles qui pourraient se poser et les limites qu'il faudrait poser pour maintenir un collectif de travail.

- La CFDT soutient le télétravail et reste attentive aux conditions de travail des télétravailleurs et des collègues de ceux-ci.

5. CSRH (point sur le fonctionnement)

Le CSRH (centre de service des ressources humaines) a été créé fin 2015, il assure la gestion administrative et de la paye de l'ensemble des agents de la DGCCRF.

L'activité retraite occupée par deux agents sera transféré au SRE (Service des retraites de l'Etat) au 1^{er} janvier 2018 et pour les demandes de départ en retraite à compter du 1^{er} juillet 2018. Tout sera géré par le SRE, de la partie conseil à la partie liquidation. Un plan de communication sera adressé aux agents pour les informer de la procédure à suivre. Il y aura une partie retraite sur l'ENSAP (Espace numérique sécurisé de l'agent public) qui permettra notamment d'obtenir une estimation fiable des droits de départ en retraite.

6. Questions diverses

- La CFDT a demandé l'actualisation de l'arrêté NBI notamment le SNE pour appréhender les nouvelles réalités du service. L'administration ne souhaite pas toucher à ce texte car ce serait dangereux et difficile. Selon elle, le contexte budgétaire contraint ne le permettrait pas.

Ceci étant des mesures de gestion pourraient être prises, il convient d'informer l'administration des difficultés rencontrées.

- La CFDT a demandé à l'administration si le prochain groupe de travail concernant le temps de travail des agents du SNE prévoyait une modification de la note PCM 2002-57 sur la mise en place du protocole ARTT en administration centrale. L'administration a répondu par l'affirmative mais a indiqué que cette modification pour prendre en compte les heures excédentaires des agents ne concernerait pas que les agents SNE.

La CFDT demande que le groupe de travail prévoit également d'harmoniser le temps de travail et de proposer aux agents de service à compétence nationale et aux agents d'administration centrale trois régimes horaires : 38h30, 37h30 et 36h30 sur 4,5 jours (à temps plein). L'administration y a consenti.