

« Faire moins bien » n'est pas plus facile

Tout d'abord, un agent public ne travaille pas « sous vide ». Il fait partie d'une équipe, d'un service, lui-même en lien avec les autres services, bref d'une collectivité. Réduire la qualité de son travail (au travers par exemple des « procédures dégradées » mises en place dans les EHPAD) n'est pas une solution, au contraire : cela aggrave le problème, en rendant la tâche plus difficile pour tous les agents qui dépendent de son travail.

De plus, rien ne prouve qu'un travail effectué plus vite, avec un souci moindre du détail, génère un gain de temps, au contraire : revoir ses exigences à la baisse est *en soi* une contrainte supplémentaire.

L'humain n'est pas une machine

Ensuite, les agents publics ne sont pas des robots qui auraient, dans le dos, un bouton « qualité » que l'on peut tourner dans un sens ou dans l'autre pour produire un travail plus ou moins propre, plus ou moins rapidement. Un métier est avant tout un ensemble de règles et de contraintes, un équilibre subtil (les règles de l'art) que l'on ne fait pas disparaître d'un claquement de doigts.



Les valeurs des agents publics

Enfin, et surtout, chaque femme, chaque homme, investit dans son travail une grande part de lui-même. Le travail reste une voie essentielle pour l'expression de la

personne et la réalisation de ses capacités. Les valeurs fortes d'un agent public (sens du service public, relation à l'utilisateur, respect du métier) sont présentes, « insufflées » dans son travail quotidien, elles constituent une part déterminante de son être, de sa personnalité. Une aide à domicile crée une relation avec la personne âgée dont elle s'occupe, un jardinier avec l'arbre qu'il soigne, un agent d'accueil avec l'utilisateur, un cadre avec son équipe, un professeur avec son élève... L'être humain forge son travail, ce travail le forge en retour. Demander à l'agent de restreindre ses exigences, de rogner sur la qualité du service rendu, bref, de négliger son métier au profit d'une (supposée) rentabilité, génère un danger que les spécialistes appellent un « *conflit de valeurs* ». C'est



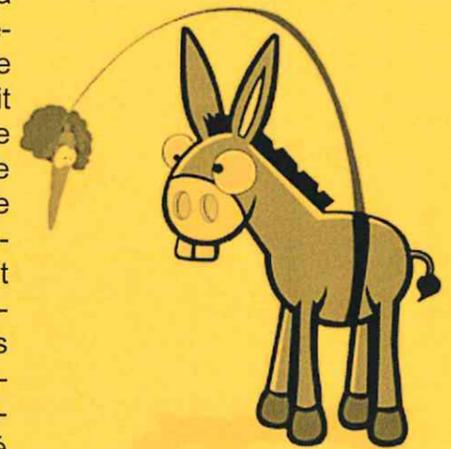
l'une des sources majeures de souffrance au travail (les « *risques psychosociaux* »). Une vision réduite des Ressources Humaines, qui consiste à exiger simplement de faire « *plus vite et moins bien* », ne peut, à terme, que produire plus de tension, plus de stress, plus d'absentéisme, et donc plus de pression encore sur les agents restants, pression qui à son tour aggravera encore le phénomène...

Où est passé le collectif ?

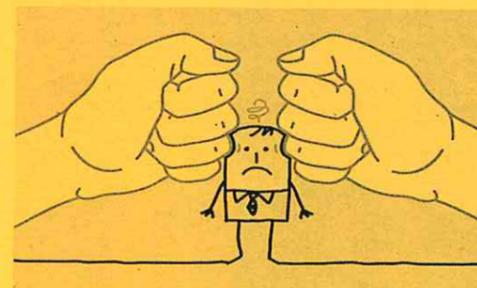
Dans ce contexte, les élus chambériens veulent mettre en place en 2019 une part variable du régime indemnitaire : un complément individuel que chaque agent touche – ou non – selon son « engagement » et la réussite des objectifs fixés. Cette « prime au résultat » est une possibilité ouverte par la nouvelle loi sur le RIFSEEP (régime Indemnitaire), que la collectivité n'a pourtant pas l'obligation d'appliquer.

On voit la perversité du processus : augmenter la charge de travail moyenne, puis créer une compétition entre les agents. La disparition progressive de la dimension collective de travail, au profit d'une individualisation, n'est pas un phénomène nouveau. Le danger est que les salariés ne puissent plus se défendre collectivement (perte des acquis sociaux, perte de la capacité à négocier des droits pour le collectif) et se retrouvent isolés, chacun avec ses droits et surtout ses devoirs. Cette « prime au mérite » serait certes plus symbolique que réellement importante financièrement. Mais suffisamment pour installer une compétition entre les agents et réduire la possibilité pour chacun de lutter collectivement contre les surcharges de travail imposées aux équipes : on remplace l'esprit du service public (solidarité, travail en équipe, vision collective) par la loi du « que le meilleur gagne ».

Pour Force Ouvrière, une telle mesure ne peut qu'aggraver le stress, le mal-être au travail, et l'absentéisme qui en découle.



Des cadres qui décrochent



Rappelons-nous que les cadres, eux-mêmes agents de la collectivité, seront soumis à la même pression, mais en double : d'une part, ils doivent entrer eux aussi en compétition pour « faire tourner » leur service, leurs équipes, pour produire un service public avec des moyens humains et matériels réduits ; d'autre part, ils sont sensés organiser, au sein de leurs équipes, cette compétition entre les agents, au

regard de « l'engagement professionnel » de chacun.

On constate déjà une augmentation du stress et du mal-être chez les cadres de la Ville et du CCAS de Chambéry, avec notamment une recrudescence des arrêts maladie. Une telle politique des Ressources Humaines ne ferait, là encore, qu'accélérer le phénomène.

Une nouvelle commission

La question de la surcharge de travail est régulièrement posée par les représentants du personnel, en particulier au CHSCT. À tel point que l'employeur propose aujourd'hui la création d'une commission « *charge de travail* ». 1ère phase : faire appel à un consultant privé pour évaluer le problème et proposer un plan d'action. Force Ouvrière siègera à cette commission, même si nous sommes réservés sur le recours, une nouvelle fois, à un cabinet privé et pensons que la source majeure du problème est déjà identifiée : les baisses d'effectifs et de moyens, qui impactent négativement le travail des agents, des équipes, des cadres, et la qualité du service public. Nous espérons simplement que ce ne sera pas juste un nouveau « *Comité Théodule* » créé – au motif de traiter un problème – pour repousser les solutions aux calendes grecques, ou tout du moins après les prochaines élections municipales.

Force Ouvrière placera toujours l'humain au centre du débat, tout comme les valeurs fondamentales du service public républicain : Liberté, Égalité, Fraternité.