



Paroles d'agents confinés

Depuis le début du confinement notre quotidien a été bouleversé. Le télétravail a été imposé en urgence, parfois dans des conditions dégradées. Les outils techniques n'étaient pas prêts, les agents mal installés, mal voire pas équipés. Alors qu'il était possible sur la base du volontariat 1 voire 2 jours par semaine, il est devenu quasi obligatoire. Beaucoup d'entre nous n'ont pas été préparés à travailler à distance 5j/5j. Une plongée dans l'inconnu parfois difficile notamment pour ceux qui viennent d'être recrutés, ceux qui vivent seuls (ou a contrario les familles nombreuses) qui supportent moins bien cette façon de travailler. Certains ont le sentiment de ne pas être utiles et d'autres culpabilisent de ne pas être aussi efficaces que d'habitude. Sans parler de ceux qui doivent s'occuper en parallèle de leurs enfants avec le risque de surmenage car la frontière entre travail et vie privée est d'autant plus ténue que le travail à distance s'installe.

Une préoccupation importante reste le manque de contact et l'isolement provoqués par le travail à domicile. Avec le télétravail en continu émerge le sentiment de solitude. On est moins aidé par ses collègues, on est privé des petits rituels qui font la vie en agence. Or le collectif de travail est un facteur de protection pour les agents.

Les 1ers jours qui ont suivi le confinement, les ELD se sont focalisées sur les mesures d'urgence pour maintenir l'activité dans les meilleures conditions possibles. Les encadrants, envoyés sur le front, ont aussi du mal car ils n'ont pas été préparés à piloter les équipes à distance sur le long terme et sont aussi parfois soumis à des injonctions paradoxales comme maintenir les indicateurs tout en assurant la protection des agents.

Face à cette situation totalement inédite où nous devons travailler confinés chez nous afin de protéger nos vies ainsi que celle de nos proches, la **CGT** vous a donné la parole. Vos témoignages qu'ils soient graves, drôles ou impertinents reflètent tous de réelles souffrances.

Cas de conscience

" Cette terrible période de pandémie est un temps où je suis durement confrontée entre ma conscience individuelle, humaine, citoyenne et la demande de l'Établissement. La 1ère me pousse à respecter et à encourager le confinement et la 2nde me donne la consigne de proposer aux DE d'aller travailler. Le fait qu'ils ne soient pas obligés d'accepter et ne risquent aucune sanction à ne pas être volontaires ne change en rien mon malaise car initier ce contact téléphonique, c'est contribuer à la mise en danger d'autrui. Même pour me nourrir, même pour me soigner je ne ferai pas de proposition sortante. Au mieux, je les informerai que des offres continuent à être diffusées et répondrai professionnellement à leurs questions, leurs besoins et selon leur choix individuel " .

Épuisement moral

" Le confinement, le télétravail c'est difficile et épuisant nerveusement. Je suis en GLO et j'ai une charge émotionnelle énorme, j'ai les DE au téléphone, les gens en détresse, les travailleurs sociaux qui se sentent démunis. Je fais ce que je peux malgré les consignes qui ne servent à rien mais on nous dit que c'est pour garder notre poste. C'est la 4^{ème} semaine et je suis KO. Je vais tenir ce que je peux, et encore, je n'ai pas les mêmes injonctions que mes collègues placements ou GDD : je les soutiens et j'ai de la peine pour eux " .

Avis de la CGT : à chaque contact avec un usager, la posture des conseillers devient difficile. En accompagnant et rassurant les demandeurs en quête d'un lien social vital dans cette grave crise sanitaire, les entretiens sont plus longs que d'ordinaire avec le risque d'une surcharge psychologique. Mais la direction en a-t-elle seulement conscience ?

La vie des animaux

" Malgré la situation délétère, la direction a décidé de maintenir la prise de rendez-vous en ligne alors que cela pouvait attendre. J'ai bien compris que tel le hamster, il faut continuer à tourner dans sa roue quoiqu'il advienne " .



Indicateurs un jour, indicateurs toujours

" Ça commence à être long d'autant que mon DAPE, égal à lui-même, m'a reproché de ne pas progresser sur mes dossiers. J'ai perdu un parent et j'ai posé 3 jours dès le lendemain. J'ai repris un vendredi et j'étais d'ATT alors qu'on ne m'a pratiquement pas délesté de tous les courriels affectés et que j'ai plus de 20 dossiers en souffrance ... Le lundi suivant, je termine de me mettre à jour de ces courriels et « néglige » mes dossiers (relancer des gens qui ont du mal à obtenir leurs pièces ne me paraissait pas prioritaire d'autant plus vue la teneur des courriels que nous recevons : urgence, inquiétude voire détresse). J'ai demandé si on allait continuer à nous mettre la pression avec les indicateurs dans ce contexte dégradé ? Je n'ai pas compris la réponse et ne retiens que la calinothérapie habituelle sur notre mérite, le fait de ne pas hésiter à faire plus de pauses, etc ... "

Je suis devenu incompetent

" 2 semaines de télétravail et la pression ne faiblit pas, au contraire. Je connais mon métier et je ne savais pas que le télétravail m'avait rendu incompetent. Pendant cette période anxiogène pour nous tous, ma REP en rajoute une couche en envoyant à l'équipe une procédure infantilisante sur la manière dont on doit traiter un jalon allant jusqu'à nous expliquer comment saisir un EDP. Elle se justifie par le fait que certains collègues auraient besoin de ses indications. Ben oui, les débutants incapables c'est les autres ".



Avis CGT : Quelques encadrants, obnubilés par les indicateurs, ont une vision toute particulière du pari de la confiance. Souvent les mêmes bien connus pour leur empathie et bienveillance ...

Travailler sur un coin de table

" Télétravailler avec des enfants dont l'un prépare le brevet et l'autre le Bac, on ne peut pas dire que ce soient des conditions de travail optimales surtout quand on n'a pas de bureau et qu'il faut travailler sur un coin de table. Je ne vis vraiment pas le confinement comme des vacances : c'est pénible sans parler des objectifs, consignes et indicateurs qu'il faut suivre à la lettre. Alors surtout qu'on m'épargne les couplets, le lendemain du déconfinement, du genre « bon, ça va, on se remet au boulot maintenant » parce que là, je vais exploser ! ".

Un sentiment d'injustice

" Dès les 1ers jours du confinement, ma Dape m'a demandé si j'acceptais de laisser mon ordinateur à un conseiller indemnisation ce que j'ai bien évidemment accepté de faire. Je suis à 80%, je vais dans mon agence 2 fois par semaine et je suis positionnée en absence autorisée payée une journée dans la semaine. Je sais que beaucoup de collègues en télétravail sont épuisés et que c'est difficile pour eux car ils doivent pallier le manque d'effectifs. Mais j'ai un vrai sentiment d'injustice quand j'entends que les jours où je suis en ABAP je suis en vacances, les doigts de pieds en éventail, à faire bronzette dans ma cour (je suis en appartement au 3ème étage ...) car j'en profite pour mettre à jour mes mails et lire les notes. Et demain on va me retirer des RTT parce que j'ai fait preuve de solidarité. Un comble ! ".

Avis de la CGT : nous rappelons à nouveau que les collègues ne sont pas en absence autorisée de leur fait et que l'absence de communication de la direction sur ce sujet encourage les divisions dans les collectifs.

Alors ?

La sortie du tunnel, ce n'est pas pour demain. Le 1er ministre a appelé à la poursuite du télétravail après le 11 mai "dans toute la mesure possible". Le confinement risque de durer et pour la **CGT** il faut mieux cadrer le télétravail : les agents doivent scinder vie professionnelle et vie privée, la direction doit répartir le travail en tenant compte des contraintes de chacun et lutter contre toute forme de déshumanisation du travail. Une étude récente révèle que beaucoup n'ont pas d'endroit où travailler dans de bonnes conditions : seuls 45 % des salariés interrogés peuvent s'isoler toute la journée si besoin, 60 % travaillent dans leur salon et 25 % dans une pièce fermée qui n'est initialement pas prévue pour le travail (comme une chambre).

Au début, le télétravail a pu sembler être, pour certains, l'opportunité de travailler loin du tumulte de son agence et des sollicitations permanentes. Mais après plusieurs jours de confinement, l'isolement professionnel s'est installé et nous voyons fleurir 1001 conseils pour rester efficaces. Mais de là à nous inviter, comme l'a fait J-Y Cribier, DGARH, à inventer, entre autres, de nouveaux rendez-vous entre collègues pour parler des dernières séries regardées ... Mais au fait, saviez-vous que l'intégrale de Buffy contre les vampires était rediffusée sur 6Ter depuis le 6 avril ?

LE RISQUE DU TÉLÉTRAVAIL, C'EST ENSEMBLE MAIS SÉPARÉMENT...!!!

