



Comité Technique de Réseau – C.T.R.

Direction des Ressources Humaines du Ministère de la Défense – DRH-MD

21 avril 2022

Monsieur le directeur,

L'UNSA souhaite vous faire part des points suivants :

Les CMG appellent toujours à l'aide...

L'ensemble des CMG sont en souffrance et cela est malheureusement récurrent. **Il y a ici, Monsieur le directeur, urgence.** En effet, la conjonction de plusieurs facteurs tels que les différentes réorganisations, les multiples changements d'outils de travail, l'augmentation des tâches (nouveaux droits à verser), la suppression de postes et les manques d'effectifs patents ont rendu la situation dans les CMG insoutenable. A tout cela, s'il faut ajouter ça et là, des formes de management inadaptées. Cette alliance façonne des agents en poste, épuisés professionnellement, noyés, dont le vœu le plus cher pour beaucoup, est de changer d'affectation.

Cette situation est à la fois critique pour les agents qui la subissent, mais également compliquée pour les usagers des CMG. Du fait de ce contexte, les délais de traitement des demandes s'allongent et la satisfaction vis-à-vis de la gestion RH évolue défavorablement. Ce qui accroît alors également le risque de RPS pour les traitants des CMG ou RH de proximité qui peuvent être confrontés à plus de conflits.

Le ministère des Armées doit absolument prendre en compte ce contexte et,

- faire un point sur les outils de travail et les difficultés rencontrées,
- faire un point sur l'organisation du travail,
- recruter de manière massive au sein des CMG,
- former les agents à l'emploi et dans l'emploi,
- rendre plus attractif les postes et envisager une réelle politique prévisionnelle de gestion des emplois et des compétences (GPEC), il s'agit à la fois de réfléchir à conserver les savoirs et construire des vrais parcours pour les agents offrant de réelles perspectives d'évolution professionnelle,
- prévenir les pratiques managériales inadaptées en formant mieux les managers,
- réfléchir sur la qualité de vie au travail,

L'UNSA, de manière constructive, demande qu'un plan Marshall des CMG soit décrété dans le but d'investir et de reconstruire, et souhaite participer à rendre très concrètes les propositions réalisées ci-dessus.





L'action sociale des armées : un trésor bientôt disparu...

En juillet 2021 et janvier 2022, le SCN ASA avait demandé le transfert de la gestion des prestations de l'action sociale vers l'IGESA. L'UNSA rappelle qu'elle s'était opposée à ce transfert. Aujourd'hui l'UNSA fait le constat amer des difficultés qu'elle avait alors pointées.

En effet, l'UNSA avait une vraie divergence de fond avec l'administration sur ce sujet, car au-delà du devenir des personnels gérant les prestations, il était question de l'ensemble des agents qui en bénéficie. Force est de constater qu'aujourd'hui :

- les délais de traitement de certaines prestations sont considérables,
- les agents n'ont pas de courrier les informant du traitement qui a été octroyé à leur demande,
- les contacts pour obtenir des informations sont compliqués,
- les personnels font appel au réseau social pour obtenir des comptes, ce qui n'est plus de leur ressort, mettant les travailleurs sociaux et agents de soutien social en difficulté,
- et surtout, **le traitement des prestations n'est pas toujours réalisé de manière bienveillante et sociale comme le faisait l'action sociale** mais de manière réglementaire et comptable, ce qui n'est pas toujours en faveur de l'agent.

Bien que le SCN ASA explique que les prestations ne sont pas soumises à évaluation sociale, qu'elles sont uniquement dictées par la réglementation, l'UNSA précise que cela n'est pas toujours le cas. Certaines prestations comme l'aide aux parents exerçant un droit de visite et d'hébergement fait l'objet d'un rapport social (pour le renouvellement de la troisième période) et que les situations, avec un regard social, peuvent être expliquées différemment et donc faire l'objet d'un traitement différencié.

Ainsi, l'UNSA demande, à l'instar de la CAF par exemple, la création d'un numéro téléphonique unique pour l'obtention d'informations et de réclamations vis-à-vis de la gestion des prestations par l'IGESA et la nomination d'un médiateur auquel les agents pourront s'adresser en cas de désaccord.

Le travail social : un travail en perte de sens...

L'UNSA relate le sentiment de malaise qui se propage au sein du réseau social. La part de plus en plus prégnante du reporting favorise la lassitude professionnelle. Si l'UNSA convient qu'une part de reporting soit nécessaire car toute action publique doit être justifiée, elle interroge la pertinence de celle réalisée actuellement. En effet, en plus du logiciel de reporting SIAS que les personnels doivent compléter quotidiennement, **des demandes de reporting et de contrôle de l'activité supplémentaires sont sollicitées, celles-ci pèsent sur les agents et la réactivité de leurs actions.** Ainsi, **les travailleurs sociaux du ministère des Armées sont amenés à compter le nombre d'appels téléphoniques émis et reçus.** L'UNSA se demande combien d'agents de catégorie A doivent dire à leur hiérarchie combien d'appels téléphoniques ont été émis ou reçus durant toutes leurs journées de travail ?





Les agents les plus expérimentés qui passeraient moins d'appels téléphoniques seraient-ils considérés comme moins productifs ? Le SCN ASA peut-il expliquer l'intérêt de cet indicateur ?

En outre, à l'heure du numérique l'UNSA demande si d'autres indicateurs aussi peu pertinents comme, compter le nombre de mails envoyés et reçus, seront prochainement demandés ?

L'UNSA désapprouve ce type de pratique qui n'est ni motivant pour les agents, ni efficace, et ne prouve en rien la pertinence des actions réalisées. **La qualité de service rendu ne devrait-elle pas in fine être la seule donnée importante ?**

L'UNSA propose donc de substituer le contrôle de l'activité dénué de sens, au contrôle de la qualité de service rendu. L'UNSA demande au SCN ASA de définir clairement quelques indicateurs pertinents et propose plutôt l'envoi sur les boîtes mails professionnelles de questionnaire de satisfaction afin de s'assurer de la qualité du service rendu.

Le service des pensions : quel avenir ?

Depuis la réforme de la procédure de liquidation des pensions, les effectifs du bureau retraite du SPRP baissent. L'UNSA, par le truchement des agents, s'inquiète d'autant que de nombreux dossiers de retraite en lien avec les travaux insalubres devront prochainement être traités.

L'UNSA demande que la DRH-MD se positionne quant à l'avenir de ces fonctions et de ces agents et sollicite dès à présent le renforcement du bureau

Le télétravail : le versement de l'allocation en question ?

Certains CMG auraient versé l'allocation liée au télétravail de manière non réglementaire. **L'UNSA demande que la DRH-MD rappelle la réglementation et que les CMG corrigent les versements erronés.**

Force est de constater que toutes ces problématiques soulevées par l'UNSA, ne relèvent en réalité que d'une seule, la question de la qualité du service public. Vous comme nous, avons cet objectif commun, alors travaillons ensemble.

Je vous remercie pour votre attention.

