

Synthèse des rencontres du Sgen-CFDT avec les personnels de l'Université (mars 2018) Pour rencontre avec le Président du 12 avril 2018

Les rencontres ont fait émerger trois niveaux de problèmes :

*Un problème organisationnel : une structure non prête, beaucoup de procédures non établies, et donc une structure qui ne fonctionne pas ou fonctionne en occasionnant beaucoup de retard.

*Un problème politique : une structure qui semble naviguer à vue sans vision politique et menée par les DGS.

*Un problème humain (résultant pour partie des deux points précédents) : beaucoup de personnels en souffrance (burn out, bore out, et brown out), et, même pour ceux qui vont « bien », un sentiment d'être abandonné, voire méprisé, en particulier par une présidence qui après avoir été aussi présente et manifeste pendant la campagne, ne s'exprime plus du tout depuis les élections. Un sentiment récurrent est également celui d'avoir été floué : pourquoi une équipe qui se disait si expérimentée et compétente n'a-t-elle pas anticipé ces problèmes ?

Pour ces trois niveaux de problèmes est également pointé un manque général de communication.

Les demandes principales faites à la Présidence sont les suivantes :

*Préalable : certes, tout le monde mesure la difficulté de la tâche et personne n'espérait raisonnablement que le système tourne sans difficulté dès le 1^{er} janvier. On peut d'ailleurs observer des progrès certains en particulier dans les informations disponibles sur l'intranet. Mais on ne peut se contenter de la seule réponse consistant à déplorer l'ampleur de la tâche. De même, on ne peut se contenter de la proposition de cellules d'écoute individuelle, sans qu'il y ait de véritable projet dans une démarche collective. Donc, deux demandes :

>Renouer et améliorer la communication pour arrêter de donner l'impression que l'équipe de direction met la poussière sous le tapis.

>Construire (si elle n'existe pas déjà) et surtout faire connaître une feuille de route qui établisse et hiérarchise les problèmes prioritaires, et annonce dans quel ordre et sous quels délais on entend les résoudre.

Les remontées plus détaillées

NB Les problèmes ne sont pas toujours séparables aussi nettement et artificiellement. Les problèmes organisationnels sont notamment largement accompagnés de problèmes humains. Ici, on essaie simplement de classer l'ensemble.

I. Le problème de la structure, parfois du manque de procédures, parfois de l'excès !

1/ Une structure et une organisation non anticipées

- La structure administrative de l'université existe mais il manque la modélisation partagée,

>Absence de modèle, défini par petites touches et selon les occasions, basé sur la subsidiarité. Or pour que cela fonctionne, il faudrait d'abord définir le modèle général, puis l'évaluer en moyens et envisager en fonction de cela l'organisation des services. Faute de quoi : désorganisation et déséquilibre des missions (voir III. problèmes humains).

>Ainsi, les personnels découvrent au hasard qu'ils ont de nouvelles missions, qui ne leur avaient pas été annoncées, attribuées sans concertation préalable et pour lesquelles n'ont pas été pensés d'éventuels nouveaux moyens humains. Ex. de ce qui est revenu dans labos : IUF, contrats ANR, conventions... Autre ex. : organisation des élections dans les composantes.

>À l'inverse, certaines missions sont retirées, sans que l'on sache à qui il faut s'adresser : ex. : signature des bons de commande dans les laboratoires. On ne connaît pas les interlocuteurs.

- De même, dans certains cas, manque grave de procédures

>Les gens s'informent selon leurs réseaux, dans les couloirs, au petit bonheur la chance, et en informent ensuite leurs collègues de manière aléatoire.

>Il y a des incohérences dans les procédures, d'une personne à l'autre que l'on consulte (ex. procédures comptables).

>L'opacité des circuits conduit à des pertes de temps et à des aberrations : ex. le personnel qui finalement prend le métro pour aller sur un autre site faire signer un document. Tout est ralenti.

> Dans certains cas, cela se débloque, mais il reste des cas de quasi-paralysie (ex. sur les conventions).

>Ce peut être très grave par exemple quand cela concerne la sécurité d'un site : qui avertir pour ce type de questions d'urgence ? Il y a la sécurité, mais pour les décisions plus stratégiques ?

- Une bureaucratie galopante

Compte-tenu de la structure plus pyramidale, montrer patte blanche à tous les étages entraîne des contraintes bureaucratiques plus lourdes et des processus plus longs : ex. OM sans frais, signatures originales et non plus électroniques, problème des parapheurs...

- On ne connaît pas encore le devenir de certaines structures

Ex. notamment le SUP, Service Universitaire de Pédagogie (anc. Lille 1) qui s'arrête en principe au 30 juin. Même les personnels n'ont pas d'information sur l'après, en particulier en Techniques d'Expression et Communication (TEC).

2/ Des retards et problèmes techniques

- Des retards techniques énormes voire dramatiques

>En particulier dans le domaine de la scolarité. Ex. retard d'Apogée, pour les gens qui sont à l'étranger ou doivent changer d'université (afflux des dossiers Campus France ; cela se passe maintenant mais Apogée n'est pas ouvert au moment de l'entretien) ; structures d'enseignement Apogée pas faites ; circuit de candidature en master non affiché sur le site (seulement dans certaines composantes) et manque d'informations sur ce circuit ; lien avec les prépas ; problème des validations d'études et des dossiers Campus France. Apogée mis en production le 26 mars mais gros travail à faire encore dans les composantes lié au transcodage.

>Mais beaucoup d'autres exemples de ces retards.¹

>En lien avec cela, les choix des procédures et logiciels techniques semblent s'être faits de manière aléatoire et ont pu également entraîner un ralentissement dû à la formation nécessaire à ces procédures.²

>Service sinistré : la DSI, qui part à la dérive avec beaucoup de départs. Or conditionne échéances fondamentales : rapatriement des mails, mise en place des outils informatiques, maintenance du parc informatique...

- Y compris pour des raisons techniques (fusion Harpège etc.), il y a un problème avec les postes : il y a des supports de postes qui ont disparu.

Cela représente un problème organisationnel, un risque sur la définition des missions, mais aussi un problème de sécurité de la personne (quid si congé, accident du travail, etc. ?).

- Les organigrammes commencent à apparaître sur le site mais au compte-goutte et il faut souvent fouiller pour les trouver. En dehors de considérations pratiques (qui sont mes interlocuteurs et qui fait quoi), ça peut pénaliser des personnels : il n'est pas possible de se présenter à un concours sans l'organigramme du service.

II. Le problème politique

1/ Un manque de projet général et de concertation

- La philosophie de l'université semble complètement tubulaire.

¹ Ex. pb de dispatch des visas financiers pour payer les chargés de cours. Pb de fusion des dossiers de chargés de cours : ceux qui étaient dans plus de deux bases sont devenus anonymes et n'ont pas pu être payés.

² Ex. SIFAC à l'ex-Lille 2.

Ex. présentation du dialogue de gestion : impression que le central se défait des questions problématiques sur les composantes sans discuter des orientations et des arbitrages généraux.

- Sentiment d'injonctions verticales sur de grandes orientations, souvent émanant du ministère, sans qu'il y ait de concertation et de discussion.

Ex. Nouveaux Coursus Universitaires NCU : deviennent structurants alors que 1/ leur calendrier n'est pas le même que celui du reste de la construction de l'offre de formation (comment alors construire un ensemble cohérent ?), 2/ quid des moyens qui y correspondent ? Ils donnent lieu à des heures sup, mais non à des postes, alors que les EC se plaignent déjà de la trop grande quantité d'heures sup. 3/ le dossier a été présenté aux directeurs d'études le 20 février, avec une date limite fin mars pour le dossier final.

- Une des questions liées est la problématique des moyens :
-sentiment d'injustice quand les trois universités ont géré de manière différentes leurs comptes avant la fusion et que ces stratégies différentes sont effacées (cf. déclaration du Président) au moment de refaire le budget général. Les universités plus « vertueuses », qui ont fait des efforts avant la fusion, endurent double peine.

-Les agents ne comprennent pas qu'on entende parler de déficit et de restriction après avoir communiqué sur la nécessaire fusion pour obtenir des moyens complémentaires et qu'en plus il y a eu affichage d'une grande satisfaction de l'obtention de l'I-SITE.

2/ Un problème d'équilibre entre l'administratif et le politique.

Grand poids de la direction générale des services, manque de décisions des politiques.

Ex. :

-sur la subsidiarité, il y a un GT politique et un GT technique, mais ils travaillent séparément, alors qu'on a expérimenté par le passé que cette séparation ne fonctionnait pas. De plus ce GT arrive beaucoup trop tard, le Sgen-CFDT le réclame depuis juin 2016 !

-Il y a un VP RH : pourquoi n'est-il pas convié en CT par exemple ?

III. Le problème humain

1/ Des missions à repenser et revaloriser de manière homogène et transparente

- Constat : des conditions matérielles et salariales diverses

Ex. à la DSI : gens venant de sites différents et faisant le même travail n'ont pas le même salaire car primes différentes.

Les conditions matérielles (équipement-bâtimens, parkings, sécurité) sont extrêmement diverses d'un site à l'autre.

- Il faudrait revaloriser les missions de manière transparente et égalitaire.

Ex.

-mettre sur les fiches de postes ouverts à la mobilité les régimes indemnitaires associés au postes et s'il y a des point de NBI à la clef.

-Mieux informer sur l'organisation de la mobilité des personnels. On ne voit pas de démarche régulée par des principes applicables à tous. (Sentiment qu'il existe un marché du travail "caché-dérégulé" notamment parce que tous les postes ne sont pas affichés à la mobilité ou qu'ils le seraient après avoir été pourvus).

Pour les listes d'aptitudes et listes d'avancement les critères ont été changés, pas clairs, variables d'une personne à l'autre. L'ancienneté est très fortement perturbée par la notion de qualité de service. La refonte des grilles et la fusion, avec plus d'agents par catégorie, limite les chances d'être retenu au national.

-Un manque d'accompagnement RH a été noté : ces derniers mois, des personnes n'ont pas été informées ni orientées vers les ressources utiles et nécessaires pour résoudre une question ou un problème en RH (procédure de classement d'EC ; cas de congé longue maladie d'un ATER).

- Un gros défi est le référentiel des tâches des enseignants-chercheurs (y compris conditions d'autorisation de cumul, primes d'intéressement...), les pratiques des établissements d'origine n'étant pas les mêmes.

2/ Une souffrance au travail à reconnaître

- Définition des missions des agents : burn-out et bore-out
- On entend beaucoup parler de burn-out, aussi bien dans les services que les composantes.
 -On croise à l'inverse des gens qui ne savent pas ce qu'ils sont censés faire et se sentent mis sur la touche, y compris au niveau politique.
 -Dans certains cas, les postes ont évolué vers une hyper-polyvalence (ex. SCD), dans l'autre, vers une hyper-spécialisation.
 -les missions spécifiques à l'université ont-elles bien été évaluées ? (Lien avec l'absence de modèle)
 Exemple de chargés de mission à 20% : cette quotité est-elle réaliste pour le bon déroulement de leur mission ?

Le problème est d'autant plus net que peu d'accompagnement et d'aide : un seul médecin sur l'ensemble de l'université ! et infirmière débordée.

- Sentiment d'anonymat

De méfiance, distance, déshumanisation.

Il n'y a plus les relations de proximité, qui permettaient d' « incarner » les missions, d'aller voir les collègues pour résoudre un problème.

Mauvais accueil de ceux qui arrivent : délivrance tardive de la carte CMS, etc.

- Sentiment de mépris

Ex. cas des chargés de cours, doctorants contractuels et ATER payés avec retard :

-les gestionnaires pédagogiques ont été informés par ces derniers !

-Jamais un mot d'excuse alors que la situation est grave notamment pour les ATER. Certains ont dû faire des emprunts.

Conclusion

Les priorités d'après nous :

- garantir la sécurité des personnes du point de vue des conditions matérielles et des conditions de santé ;
 - définir la subsidiarité ;
 - revoir la structuration et la composition de l'équipe de direction, mettre des forces là où on a pris le plus de retard ;
- et bien sûr communiquer sur tous ces points.