

Les sirènes de l'externalisation...

Le 13 juin s'est tenu sous l'égide du Service Central (SC) de la Masse un Groupe de Travail (GT) consacré aux responsables de cité.

En introduction

Étaient présents du côté de l'EPA Masse : Mme PER-OZ (vice-présidente de l'EPA), M. LEFEBVRE (directeur de l'Etablissement), Mme MEYER (adjointe au directeur), des rédacteurs du SC de l'EPA et des responsables des Services Territoriaux (ST) d'Ile-de-

France et de Lyon.

Du côté de la parité syndicale siégeaient : la CFDT-CFTC, la CGT, SOLIDAIRES, l'UNSA ainsi que l'USDFO.

I – En préalable à ce GT

Dans l'optique de la préparation de ce GT, le SC avait envoyé un questionnaire aux ST et aux responsables des cités.

Il leur était demandé, entre autres, la manière dont ils fonctionnaient et inter-réagissaient entre eux, si les dotations horaires étaient suffisantes, s'ils souhaitaient davantage de moyens (et lesquels), s'il était ou non difficile de trouver de nouveaux responsables de cité ou si le système de suppléance était efficace.

Les réponses collectées ont été rassemblées dans une fiche (*la moitié des ST et un bon tiers des respon-*

sables de cité ont répondu à cette enquête).

Elle était accompagnée d'une seconde consacrée au rappel du statut et des missions d'un responsable de cité depuis la réforme de 2013-2015 (*caractérisée par une chute du nombre d'heures attribuées pour la gestion des cités*).

Une troisième fiche proposait des pistes de réflexion dégagées à l'issue de cette double consultation.

Étaient également jointes les 2 notes datant de 2013 (n°13001078 du 20/12) et 2015 (n°15001094 du 21/12) réformant le statut de responsable de cité.

Quelques rappels sur le responsable de cité

- il est nommé par le SC sur proposition du délégué territorial après avis de la Commission Territoriale de la Masse (CTM) pour 4 ans renouvelables.
- 68 titulaires sont en activité et 17 suppléants. 13 cités n'ont pas de responsable nommé.
- il assure les relations avec les locataires (veille à l'application du règlement d'attribution des logements, affiche et distribue les notes de l'EPA, récupère les attestations d'assurance, fait visiter les appartements sur demande du ST, relève les compteurs...).
- il suit les travaux d'entretien de la cité (signale les dommages et dégâts des eaux, contacte et accompagne les entreprises, demande les devis, certifie les factures, gère les stocks de fioul...).

... / ...

II – Des débats ouverts et sans pré-requis selon le Directeur de l'Etablissement

Sur chacune des questions contenues dans la fiche « perspectives », les OS ont été consultées à tour de rôle et ont donné leur point de vue.

Cela permettra au SC de trancher sur ces sujets. D'autant plus facilement selon le Directeur de l'Etablissement qu'aucune décision n'avait été encore prise au moment du GT.

Selon la synthèse de l'enquête ST-responsables de cité il apparaît que :

- certaines missions faites par ces derniers ne relèvent pas de leurs attributions (changer une ampoule ou tondre les espaces verts).
- le forfait d'heures attribuées apparaît pour un nombre majoritaire de responsables comme insuffisant.
- les formations suivies sont jugées correctes pour une grande majorité des membres (cf. celle sur la pathologie des bâtiments).
- beaucoup de responsables jugent que leur fonction n'est pas assez mise en valeur ce qui est un axe de travail pour rendre la fonction plus attractive et également faire évoluer le statut.

Les questions sur lesquelles les OS ont été interrogées afin de faire évoluer le statut du responsable de cité ont été les suivantes :

- le responsable de cité doit-il être un douanier actif et résider dans la cité qu'il gère ?
- pourrait-il, s'il le souhaite, cumuler la gestion de plusieurs cités (cas existant actuellement) ?
- faut-il alléger les fonctions qu'il occupe (lui enlever les états des lieux) ou bien au contraire peut-on lui rajouter d'autres missions ?
- le système de nomination actuel (SC nomme sur proposition du ST local) doit-il être revu ?
- sous quelle forme aménager le forfait horaire (part fixe et variable) ?
- doit-on valoriser la fonction en octroyant une indemnité ou par un autre moyen (réduction de loyer, mention dans le CREP...)?
- devrait-il être présent sur des journées fixes à la cité afin de recevoir les entreprises et les locataires ?
- des moyens supplémentaires lui sont-ils nécessaires ?

III – Les remarques de SOLIDAIRES à ce stade

- la fonction de responsable de cité peut être occupée par un retraité douanier habitant la cité sous réserve que ses droits soient les mêmes que pour un actif en termes de formation, de moyens attribués, de remboursement des frais de déplacement et de participation à la CTM.

Pour SOLIDAIRES Douanes, le bail précaire d'un retraité considéré comme un tiers au regard du Règlement d'Attribution et d'Occupation des Logements (RAOL) n'est pas un obstacle (*aucun président de CTM ne résilierait le bail d'un retraité responsable de cité donnant toute satisfaction*).
- si le responsable le souhaite, et si les distances le permettent, il pourrait très bien cumuler la gestion de plusieurs cités sous réserve que les délais de route soient pris en compte et que les forfaits d'heures des cités soient cumulés.
- pour SOLIDAIRES Douanes, et sur la base du volontariat, le responsable pourrait se voir attribuer de nouvelles missions même si tous les candidats n'ont pas forcément une appétence pour les matières techniques.
- SOLIDAIRES Douanes propose que le forfait horaire par appartement soit rehaussé à minima de 1h/logement comme avant la réforme (au lieu de 1 pour 2 logements actuellement) et que la part variable passe de 4 à 6h/mois.
- la question d'une compensation financière pour les responsables de cité a été évoquée. Le sujet mérite un approfondissement. Si le versement d'une indemnité ne nous paraît pas opportune (difficulté de mise en place, exclusion des retraités, risque de sollicitation excessive des responsables de cité), nous sommes davantage favorable à ce qu'il bénéficie d'une réduction de son loyer au

... / ...

titre de sa fonction et de son investissement.

- il apparaît également indispensable que la chaîne hiérarchique valorise la fonction de responsable de cité dans le CREP de l'agent (mention qui depuis la fin des réductions d'avancement ne coûterait pas beaucoup à la douane!!).
- enfin SOLIDAIRES Douanes souhaite une clarification du statut des suppléants. Il semble d'après certains retours qu'ils aient des difficultés à obtenir le bénéfice des décharges horaires en cas d'absence du titulaire ce qui explique sans doute la désaffectation qui frappe ce poste.
- concernant les moyens supplémentaires, il faudrait avant de généraliser toute nouvelle dotation de smartphones ou de tablettes savoir pourquoi un certain nombre de responsables ont refusé les téléphones du SC (matériel inefficace car trop vieux?).

Un point que SOLIDAIRES Douanes a souhaité mettre en avant est la mise à disposition d'une documentation complète (relations avec le SC, le ST et les entreprises, méthodologie de démarchage des prestataires) soit sur le site de l'EPA sur Aladin soit sur clé USB.

- **Le « loup » de ce GT** (il en fallait bien un)

aura été la gestion des états des lieux par le responsable de cité. La vice-présidente de l'EPA, suite à une question de SOLIDAIRES Douanes, a dû admettre que le SC envisageait d'externaliser cette fonction. La direction de l'établissement avait même pris soin de se renseigner sur les prix pratiqués (entre 150 et 300€ par état des lieux à l'entrée ou à la sortie). Et dont une partie bien entendu aurait été re-facturée au locataire concerné !!

- SOLIDAIRES Douanes est intervenue pour rappeler que ce GT fait le constat que, pour partie, la réforme de 2013-2015 qui réduisait drastiquement le volume de décharge horaire est un échec au regard de la perte d'attractivité constatée.

En 2013, le SC avait resserré le réseau des ST et des CTM avec à la clé des suppressions d'emplois et un éloignement des services du terrain. Avec corrélativement une réduction du temps alloué à la gestion de proximité des cités! Pour quel résultat au final ?

Faire encore payer les locataires pour une formalité qui relève de la compétence du responsable de cité mais que la Masse n'arrive plus à assumer faute d'assurer aux responsables de cités des conditions d'exercice acceptables, ce n'est pas admissible.

La vice-présidente de l'EPA Masse a confirmé que les questions soulevées lors de ce GT (et donc les nouvelles orientations données à la fonction de responsable de cité pourraient être votées lors du Conseil d'Administration du 04/10 prochain ou début 2020 sous réserve que les directions des Ressources Humaines (RH) et des Systèmes Informatiques (SI) valident les propositions retenues.

IV – Le calendrier des réunions Masse du second semestre

- GT situation immobilière en Île-de-France : 5 juillet.
- GT Programmation immobilière 2020 : 4 septembre.
- Commission préparatoire au Conseil d'Administration : 19 septembre.
- Conseil d'administration : 4 octobre.

La délégation SOLIDAIRES Douanes était composée de **Cécile HANSEN** (titulaire) et **Renaud GOYATTON** (expert).

Pour toute demande de renseignement, n'hésitez pas à les contacter.