

À l'écoute des salariés

« Bonjour, je suis de la CFDT. Pouvez-vous me raconter en quelques mots votre travail ? » C'est sur cette question très courte – mais pas si anodine – que débutait l'entretien réalisé par les militants CFDT auprès des salariés dans le cadre de la mobilisation nationale « Changeons le travail » du 9 novembre dernier. Une manière directe et innovante d'interpeller les salariés sur leur travail amenée à se développer sous l'impulsion de l'Union régionale.

L'entretien a lieu en face à face à partir de quatre questions seulement. Trois portent uniquement sur la relation de la personne enquêtée à son travail. Pas de question générale, pas d'interpellation sur telle ou telle mesure, mais un échange qui peut s'engager directement sur le contenu du travail. Tel était le choix fait le 9 novembre pour l'opération « Changeons le travail ». « C'est avant tout une démarche d'écoute, pour comprendre les réalités de travail, les besoins et les attentes des salariés plutôt que de présenter directement nos revendications ou de délivrer un message ! », souligne Brigitte Rizzo, secrétaire régionale en charge du développement. Sur les territoires, les équipes de militants et adhérents CFDT qui ont été sur le terrain sont satisfaits. « L'accueil des salariés a été très bon et beaucoup ont laissé leurs coordonnées pour être recontactés, témoigne Patrick Labboz, secrétaire général de la CFDT Val-de-Marne, qui organisait une action à Rungis. Nous avons recueilli des éléments intéressants, qui mettent en avant, comme dans l'enquête *Parlons travail*, le

souhait de plus d'autonomie mais aussi de reconnaissance », assure-t-il. Des ressentis qui sont donc dans la continuité de la grande consultation nationale « *Parlons travail* ».

Mieux comprendre les attentes

Cette démarche qui s'appuie sur un guide d'entretien ne date pas du 9 novembre. Elle a été conçue et expérimentée voilà deux ans par la confédération. Depuis quelques mois, l'Union régionale mène, avec deux sections syndicales, une campagne d'adhésion sur une période de six mois qui s'appuie sur ces entretiens : la section de Pôle emploi (Syndicat des salariés de l'indemnisation et du recouvrement) et celle de la commune d'Argenteuil (Interco Val-d'Oise). Une première restitution du travail est prévue le 14 mars prochain.

« La pierre angulaire de la campagne menée avec ces deux équipes est d'aller voir les salariés avec le guide d'entretien », précise Brigitte. Les simples adhérents peuvent être facilement associés à la réalisation des entretiens.

Les salariés s'expriment sur ce qui est important pour eux dans leur travail et sur ce qu'ils voudraient améliorer. Une matière précieuse qui permet de dégager des pistes de revendications. L'objectif de l'entretien est aussi de se présenter et de présenter la CFDT. Certains salariés expriment des attentes, s'intéressent au travail de la section et pourront être recontactés. « Après ce premier échange, c'est beaucoup plus facile de retourner voir les salariés pour leur proposer l'adhésion », ajoute Brigitte. D'autres ne savent pas ce que fait la CFDT et il faudra leur proposer d'autres rencontres pour leur permettre de découvrir son action.

Un atout pour la campagne fonctions publiques

L'Union régionale proposera de reproduire ce travail auprès des équipes des fonctions publiques. « L'action 'Une carte, une idée' avait été déployée lors de la campagne de 2014. Elle avait permis de récolter des propositions de la part des agents. Il s'agira désormais de les rencontrer avec ce guide d'entretien pour leur parler de leur travail, leur métier », assure Michèle Berrada, secrétaire régionale en charge de la campagne fonctions publiques. Cela permettra ainsi de cibler la campagne autour des attentes des agents, de voir la manière dont la CFDT est perçue dans les services et d'identifier de futurs adhérents. L'objectif, dans la foulée, est de revenir voir les agents pour leur parler de ce que fait la CFDT dans leur établissement.

Judith Boumendil



En Île-de-France, plusieurs actions ciblées sur des territoires ont eu lieu le 9 novembre dans le cadre de l'opération « Changeons le travail » : à Évry (91), à La Défense (92), à Bobigny et Aulnay-sous-Bois (93) ; au marché de Rungis (94) ou ici aux Halles (75)

EMMANUEL DE JONGHE

INTERCO VAL-D'OISE

Secrétaire de la section CFDT de la Ville d'Argenteuil (près de 2 500 agents pour 110 000 habitants), Emmanuel a lancé, avec l'appui de l'Union régionale, une campagne d'adhésions auprès des agents de la commune.

Quelle est la situation de ta section ?

Notre collectif s'est reconstruit peu après les élections de décembre 2014 où nous avons réussi, à deux-trois, à monter une liste CFDT dans une ville dominée par la CGT. Nous avons commencé à distribuer notre journal, à faire des tournées dans les services... Des salariés ont adhéré parce qu'on était allés à leur rencontre ou simplement parce qu'on avait répondu à leurs questions. On a donc voulu aller plus loin.

Peux-tu nous décrire votre action ?

Nous allons voir les agents avec un petit questionnaire qui les invite à nous dire comment se passe leur travail au quotidien. Ils sont d'abord un peu surpris parce qu'ils pensent qu'on

les écoute peu. Après, ils parlent très facilement. Certains agents sont même venus nous dire : « Et moi, c'est quand ? ». Cette enquête nous a permis de franchir ce que j'appelle « la barrière du grade » : certains d'entre nous n'étaient pas rassurés d'aller voir des agents de catégorie A ou B. Aujourd'hui, ils prennent le café ensemble ! Nous avons déjà récolté 160 questionnaires et beaucoup d'agents veulent être recontactés. Nos résultats sont proches de ceux de l'enquête « *Parlons travail* ». Les agents aiment leur travail, mais ils manquent de reconnaissance et d'autonomie.

Vous leur parlez de la CFDT ?

Oui, bien sûr, mais pas d'emblée. On leur a demandé de « noter » la section



CFDT sur une échelle de 0 à 10. À partir de 7, nous allons les rencontrer pour leur proposer l'adhésion. En dessous de 3-4, nous essayons de nous faire connaître et de présenter notre action. Cette campagne a vraiment dynamisé notre section. Nous avons beaucoup de projets : réunir les assistantes maternelles, les aides à domicile, créer des liens avec les policiers municipaux...

STEVE BRINGART

COORDINATION DES SYNDICATS DES SERVICES ÎLE-DE-FRANCE

Plus de 90 militants des syndicats des services Île-de-France* se sont donnés rendez-vous, le 9 novembre, pour aller à la rencontre des salariés des commerces du quartier des Halles à Paris. Steve revient sur cette opération qui a permis de collecter plus d'une centaine de questionnaires.

Qu'as-tu pensé de cette enquête ?

En général, nous n'avons pas de problème pour engager le dialogue avec les salariés. Mais ce questionnaire est intéressant car, au-delà de sa simplicité, il permet d'aller plus loin dans l'échange. Quand on demande aux gens : « Est-ce que vous pouvez me raconter en quelques mots votre travail ? » le dialogue s'engage rapidement. C'est aussi facile pour les militants.

Pourquoi le choix des Halles ?

C'est un peu comme un village. Nous avons mené de nombreuses actions dans le quartier, notamment des opérations TPE et on finit par bien connaître tous les corps de métiers

des magasins. Pour mener l'enquête, on fonctionne par petits groupes et on a toujours, dans l'équipe, quelqu'un qui fait le même métier que l'agent de sécurité à l'entrée du magasin ou que le serveur du café. Ça facilite les échanges. À l'interne, c'est aussi important de sortir de sa section et les militants aiment ces moments d'émulation collective.

Quelle était la particularité de cette enquête ?

Nos enquêtes sont souvent ciblées sur les métiers. Celle-ci interrogeait davantage le rapport au travail et la manière dont on le vit au quotidien. Les retours sont bons et je crois que nous sommes la seule organisation



syndicale à faire cela. Je pense que ce type d'enquête peut accompagner une campagne de syndicalisation.

* Syndicats franciliens Habillement-cuir-textile, Hôtellerie-tourisme-restauration, Immobilier-chambres des métiers-intérim, Interdépartemental commerce, Assistants maternels et salariés des services à la personne, Propreté, Prévention-sécurité et Mouvements et associations.