



COMPTE-RENDU DE L'ENTREVUE AVEC LE SECRETAIRE GENERAL DES HOSPICES CIVILS DE LYON – VENDREDI 25 MARS 2016

6 secrétaires déléguées étaient présentes : 4 du GHE, 1 de la Croix-Rousse, 1 d'HEH et Françoise LECLET (Syndicat CGT - GHE)

Nous proposons au Secrétaire Général de lui lire la déclaration faite par la délégation des secrétaires lors de la première entrevue à la Direction du GHE, en janvier 2016, et ensuite de reprendre une à une les revendications :

« Monsieur,

Si nous avons décidé de ce mouvement c'est suite à la lettre de Mr le directeur Général de septembre 2015. Cette lettre exigeait une réorganisation de TOUS les secrétariats d'ici la fin 2015.

Trois mois se sont écoulés où nous sommes restées totalement dans le flou puisqu'il ne nous a été transmis aucune directive à suivre et nous nous étonnons de cet entêtement à vouloir mettre en œuvre des "stratégies" qui ne répondront pas à la qualité attendue par les patients et nous posent de plus en plus une question éthique quant à notre fonction. En effet, ces stratégies ne prennent nullement en compte la spécificité de chaque secrétariat et nous observons parmi nos collègues un sentiment grandissant de lassitude, la plupart faisant de leur mieux depuis des années pour proposer des réorganisations pertinentes pour faire tourner leurs secrétariats en respectant les engagements du service Public, et sans reconnaissance de l'administration (à part le basique 1/4 de point annuel lors de la notation).

Le chantier "secrétariats médicaux" nous a paru intéressant au départ mais au final nous nous inquiétons de n'être réduites qu'à des standardistes ou dactylo sur le papier alors que notre rôle comporte de nombreuses autres facettes auxquelles médecins, patients, famille de patients et professionnels de santé sont attachés également.

Nous aimerions aujourd'hui avoir des réponses sur la mise en œuvre de ce qu'impose la Direction Générale et comprendre comment elle a pu réduire ainsi notre métier à deux tâches sans prendre le soin d'essayer de comprendre où il y a effectivement des problèmes, et comment là où ça fonctionne les secrétaires s'y sont prises pour trouver des solutions.

MAIS, si le but est de désorganiser des secrétariats qui fonctionnent bien en anéantissant nos consciences professionnelles et en faisant de nous des machines, de simples exécutantes sans esprit de recul, de réflexion, de proposition, alors oui le taux de décroché téléphonique sera bon (et encore il faut savoir analyser correctement les chiffres !) et la frappe se fera dans les temps mais au prix de nombreuses lacunes qui risquent d'être beaucoup plus néfastes que le fonctionnement actuel.

Aussi nous vous serons gré de nous apporter des réponses concrètes car nous avons des retours de médecins qui participent aux réunions "copil consultations" qui nous laissent entrevoir un avenir bien peu gratifiant au sein des HCL pour lesquels nous souhaitons tout autant que la Direction Générale de se maintenir à un niveau d'excellence attendue par tous ».

Le secrétaire général répond que cette analyse lui paraît négative et que la situation actuelle de fonctionnement des secrétariats n'est pas satisfaisante, il tient également à préciser que le Directeur Général a proposé une entrevue le 4 mars à laquelle la CGT n'a pas participé. La direction a bien

conscience qu'il y a des analyses propres à chaque service et elle ne pense pas que les secrétaires ne sont que des agents d'exécution.

Nous rappelons que la date a été fixée dans l'urgence alors que le mouvement durait depuis deux mois et qu'il n'était pas possible de rassembler une délégation de secrétaires en si peu de temps, de plus les agents tenaient à s'exprimer directement avec le directeur général, ceci explique notre demande de rendez-vous aujourd'hui.

Concernant les revendications :

- **Une analyse des secrétariats « pilotes » mutualisés doit être faite**, ce qui n'est pas actuellement fait. Il y a des dysfonctionnements et vous n'en tirez pas les conclusions. Réponse du secrétaire général : OK il faut y travailler et là ce n'est pas l'impératif économique qui nous guide.
- **Le métier de secrétaire ne se limite pas à un clavier ou à un standard téléphonique**
Les secrétaires sont volontaires, elles aiment ce qu'elles font mais aujourd'hui beaucoup sont en souffrance, en difficulté dans leur travail quotidien.
A propos du téléphone, nous rencontrons des difficultés pour passer les communications, soit ça sonne occupé en interne, soit de l'extérieur ça sonne dans le vide et quand enfin on a les patients en ligne, ils sont mécontents ce que l'on peut comprendre.
- **Elles refusent la généralisation de l'amplitude horaire d'ouverture des secrétariats, l'amplitude doit être adaptée à chaque secrétariat, chaque spécialité médicale et surtout cela ne peut pas toujours se faire à effectif constant.**
La délégation tient à préciser que l'on doit assurer une mission de service public et qu'à ce titre l'amplitude de travail peut augmenter dans l'intérêt des patients. Mais encore faudrait-il qu'il y ait les moyens, notamment en personnel car plus de présence horaire avec le même nombre d'agents voire moins, comme vous l'envisagez avec les mutualisations, cela se fera au détriment des patients. Qu'en sera-t-il des « petits » secrétariats qui comptent 2 ou 3 secrétaires ?
A noter enfin que certains services n'ont plus d'appel après 17 heures.
- **Les pathologies nécessitent un personnel formé, la réponse doit être adaptée aux patients (importance de la relation médecin-patient-secrétaire)**
La direction met toujours en avant l'organisation du travail mais pour la délégation il n'y a pas que l'organisation du travail qui doit être prise en compte, il y a la formation des secrétaires (adjoint administrative qui fait le travail de secrétaire), la quotité de travail (dans certains secrétariats des agents sont à 10, 20 ou 30 %) ce qui n'est pas bon pour le suivi du travail, l'emploi en CDD avec des mutations aléatoires et parfois à la dernière minute et enfin la rémunération différente entre adjoint administrative et AMA. Tout cela doit être pris en compte.
Il y a également les délais de rendez-vous souvent 2 à 3 mois de délai, alors il ne faut pas s'étonner si les patients vont dans le privé.
- **Les outils informatiques sont non adaptés avec des dysfonctionnements permanents, pour travailler correctement, encore faut-il avoir des outils adaptés**
Là sont évoqués les logiciels, le manque de photocopieuse par exemple, le manque de communication DSII, SIL, la lenteur du courrier et bien d'autres...., autant de dysfonctionnements qui compliquent le travail. Concernant le courrier, le secrétaire général dit qu'une étude a été faite mais qu'à ce jour, la direction ne comprend pas pourquoi l'acheminement du courrier est si long.
- **Les « cellules psychologiques » (!), de formations : « Accompagnement aux changements », "temps d'échanges entre les secrétaires et la gouvernance du PAM"...** mises en place par la direction ont été très mal vécues par certaines secrétaires. Cela voulait dire que les secrétaires avaient besoin d'aide pour faire face aux changements. Il est rappelé qu'il y a fort longtemps que l'on s'est adapté et les secrétaires ont su faire. Pour les plus anciennes, le travail d'il y a 30 ans n'a plus rien à voir avec le travail d'aujourd'hui.

A noter que la direction a trouvé l'argent pour recruter un organisme privé pour ces formations alors qu'il faut faire des économies !

Réponse de la direction : « un œil extérieur » est important.

- **La titularisation des CDD et la reconnaissance du travail fait par les faisant fonction, en les nommant sur les postes d'AMA est une nouvelle fois demandée. Les secrétaires refusent les suppressions de postes (sous couvert d'une « meilleure utilisation des ressources des postes vont disparaître.**

La direction répond que cela n'est pas dans son champ de compétence mais celle du Ministère.

- **A la question : 120 postes d'administratives supprimés ont été annoncés, chiffre repris par certains directeurs d'établissement ? Que pouvez-vous nous répondre ?**

Le secrétaire général n'a pas vraiment répondu, il a simplement dit que la direction générale était contrainte par un déficit de 22 millions d'euros en 2015, sans doute le même en 2016 et que des unités devront fermer.

Il a ajouté qu'il y a deux chantiers : 1 chantier secrétaire et 1 chantier consultation et qu'il fallait les dissocier. Le chantier secrétaire avait pour objectif une amélioration car aujourd'hui le fonctionnement n'est pas satisfaisant quant au chantier consultation, il y a un réel déséquilibre entre les dépenses et les recettes d'où les regroupements prévus de consultations

Pour conclure, le secrétaire général tient à préciser que cette évolution se ferait avec de la souplesse. Les orientations ont été faites mais elles feront l'objet d'étape (par exemple OK pour le 17 h s'il n'y a plus d'appel), ce sera à discuter. Il fait à nouveau la proposition du directeur général à savoir un collectif de secrétaire pour valoriser les pratiques professionnelles.

Les secrétaires font un rapide compte-rendu aux secrétaires qui avaient patienté devant le siège des HCL.

Elles sont plutôt satisfaites d'avoir fait part de leur mécontentement et leurs revendications même si la délégation n'a pas d'illusions sur ce qui pourra être fait, hormis peut-être tenir compte des spécialités, des spécificités notamment par rapport à l'amplitude de travail et espérons-le, des solutions pour le matériel.

Elles ont noté qu'à plusieurs reprises, le secrétaire général était un peu mal à l'aise face aux problèmes exposés et qui sont le vécu de tous les jours ; elles ont été entendues.

Les secrétaires sont bien décidées à rester mobilisées et prêtes à réagir à nouveau si besoin.

Une demande de rendez-vous est faite pour le GHE auprès du directeur.

Une assemblée générale sera organisée après le rendez-vous à la direction du GHE.