

Réf : N° 17/CFDT-MAE

Nantes, le 17 juin 2026

Monsieur Vincent DALMAIS
Délégué de la direction générale de l'administration
et de la modernisation à Nantes
11 rue de la Maison Blanche
44941 Nantes cédex 01

Objet : conditions de travail des gestionnaires et accompagnement des transformations en cours au CSRH.

Monsieur le Délégué,

Par courrier du 16 avril dernier, nous avons attiré votre attention sur plusieurs difficultés persistantes impactant significativement les conditions de travail des gestionnaires ainsi que le bon fonctionnement des secteurs au CSRH. À ce jour, nous n'avons pas reçu de retour à ce courrier.

Néanmoins, la CFDT-MAE tient à souligner que le CSRH a pris en considération un certain nombre de difficultés remontées par les gestionnaires et que plusieurs actions ont été engagées dans le cadre d'un plan d'amélioration. Nous saluons vivement ces démarches, qui témoignent d'une volonté réelle de prendre en compte la réalité du terrain. Nous vous remercions également d'avoir acté la pérennisation de la cellule PSC, qui constitue une avancée positive, tout comme la mise en place d'un accompagnement spécifique visant à évaluer la charge de travail des gestionnaires.

Toutefois, malgré ces signaux encourageants, la charge mentale des agents demeure particulièrement élevée et la pression ressentie au quotidien ne faiblit pas. Pour que ces transformations portent pleinement leurs fruits, plusieurs points de vigilance majeurs doivent encore être traités.

Il nous a été signalé que les gestionnaires devront désormais assurer les relances auprès des agents n'ayant pas finalisé leurs procédures auprès de la MGEN. Cette nouvelle organisation génère une confusion : les agents ne savent plus s'ils doivent s'adresser à la cellule PSC ou à leur gestionnaire. Elle représente également une charge de travail supplémentaire pour les gestionnaires, particulièrement préjudiciable en période de forte activité.

Les gestionnaires font face à une multiplication des interfaces et des manipulations informatiques pour traiter une même thématique, ce qui alourdit considérablement les processus. À cela s'ajoute la nécessité de s'adapter en permanence à de nouvelles réglementations complexes, à l'instar du congé supplémentaire de naissance applicable au 01/07/2026, qui exige une maîtrise technique pointue pour l'ensemble des statuts.

Dans un contexte d'effectifs déjà contraints, la reprise des dossiers des collègues absents repose entièrement sur l'équipe en place. Cette charge subie est source d'un stress important au sein des secteurs.

Enfin, il nous revient que les services de la DRH ne prennent pas suffisamment en compte la réglementation en vigueur, ce qui a pour effet d'entraîner régulièrement une surcharge de travail pour les collègues du CSRH, contraints de procéder à une correction à posteriori.

Les gestionnaires demeurent pleinement investis dans leurs missions, mais ils expriment le besoin d'un soutien opérationnel plus concret. C'est pourquoi la CFDT-MAE souhaite vous soumettre trois propositions constructives :

- **La création d'un pôle d'agents titulaires de renfort.** Nous préconisons la mise en place d'une équipe de titulaires mobiles, formés aux spécificités de nos métiers et intégrés durablement à l'organisation. Ce pôle permettrait d'apporter un appui ciblé lors des pics d'activité ou des absences prolongées, de limiter les déséquilibres entre secteurs, et d'assurer un accompagnement de proximité pour sécuriser l'appropriation des nouveaux outils et procédures.
- **Le renforcement et le décloisonnement des secteurs.** Certaines tâches transversales (gestion des congés maladie, avances, intérim) sont aujourd'hui trop souvent confiées à des vacataires. Une réflexion devrait être menée en faveur du recrutement d'agents titulaires supplémentaires directement au sein des secteurs. Une organisation mieux structurée et moins cloisonnée favoriserait une prise en charge globale et individualisée des dossiers, avec un interlocuteur unique pour l'agent.
- **L'allègement du flux de sollicitations par courriel.** Le volume de mails reçus quotidiennement fragilise le travail de fond. Pour y remédier, nous proposons de fluidifier et de mettre à jour régulièrement l'information sur Diplonet, en l'enrichissant de guides pratiques complets. En rendant les agents plus autonomes, nous réduirons mécaniquement les sollicitations directes auprès des gestionnaires.

Au regard de ces constats, il apparaît indispensable de franchir une nouvelle étape en renforçant les moyens humains et en clarifiant la lisibilité de l'organisation. Anticiper et structurer l'effort permettra de préserver la qualité du service rendu tout en améliorant durablement la santé au travail des agents.

La CFDT-MAE vous remercie par avance de l'attention que vous voudrez bien porter à ces propositions et reste disponible pour poursuivre les échanges sur ces sujets cruciaux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Délégué, mes salutations distinguées.



Carole BARBIER
Secrétaire générale