

Comité technique du 18 janvier 2022

Le Comité technique réuni le mardi 18 janvier 2022 a examiné l'ordre du jour suivant :

Propositions de réorganisation de services

• Pôle Ressources – Service logistique

Il a été proposé :

- que les agents qui disposent d'un contrat identique assurent les mêmes horaires hebdomadaires ;
- que le temps de **travail hebdomadaire soit réparti sur 5 jours seulement** (du lundi au vendredi) et que le **travail du samedi** ne soit nécessaire **que de manière ponctuelle** (pour des travaux de perfectionnement 4 samedis par an ainsi que lors de la tenue de réunions ou de manifestations le samedi nécessitant la présence des agents) ;
- que les agents œuvrant sur les Maisons du Département de l'agglomération de Limoges soient rattachés hiérarchiquement au service de la logistique centrale. Ces agents bénéficieront ainsi des mêmes outils et du même accompagnement que les agents de l'Hôtel du Département (HDD).

Ces propositions ont fait l'objet d'un vote favorable à l'unanimité des membres du CT.

• Direction de la communication externe

Il a été proposé de créer un poste d'assistant de communication événementielle sur le grade de rédacteur territorial et de transformer un poste d'assistant de communication-publications (catégorie B) en poste de chargé de communication (catégorie A).

Ces propositions ont fait l'objet d'un vote favorable à l'unanimité des membres du CT.

• Pôle Ressources - Direction des Ressources humaines

Après échanges avec l'ensemble des agents concernés, il a été proposé :

- de rapprocher les services entretenant des relations fonctionnelles plus étroites et/ou participant à des objectifs communs
- et d'identifier des « missions » chargées de piloter des thématiques particulières.

Le périmètre des sous-directions, dont le nombre passera de 4 à 3, sera ainsi ajusté :

- L'ancienne sous-direction « Recrutement, mobilité » devient la sous-direction « Conseil, emploi et développement des compétences » et regroupe :
 - o le service recrutement,
 - o le service formation,
 - o la mission « mobilité »
 - o et la mission « organigramme et tableau des emplois »
- L'ancienne sous-direction « Gestion des ressources humaines » devient la sous-direction « Gestion des ressources humaines et rémunération », laquelle regroupe :
 - o le service gestion des ressources humaines,
 - o le service gestion de l'absentéisme et de la retraite
 - o et le service action sociale pour le personnel
- Et l'ancienne sous-direction « Prévention des risques » devient la sous-direction « Santé et prévention », laquelle regroupe :
 - o le service prévention, santé et sécurité au travail
 - o et la mission « accompagnement social du personnel »

Cette nouvelle organisation prendrait effet le 1^{er} février 2022.

Ces propositions ont fait l'objet d'un vote favorable à la majorité des membres du CT.

Adaptations du tableau des emplois

Il a été proposé de procéder aux transformations d'emplois nécessaires suite à des procédures de recrutement :

Service	Intitulé du poste	Catégorie actuelle	Cadre d'emploi actuel	Nouvelle catégorie	Nouveau cadre d'emploi
Direction des systèmes d'information	Technicien informatique	B	Technicien territorial	C	Adjoint technique
MDD Sud agglomération – services sociaux	Secrétaire dominante sociale	B	Rédacteur territorial	C	Adjoint administratif
MDD Nord Haute-Vienne – services sociaux	Responsable insertion	A	Conseiller socio-éducatif	A	Assistant socio-éducatif
Laboratoire départemental	Sous-directeur technique sécurité des aliments et de l'environnement	A	Cadre de santé paramédical	A	Ingénieur territorial
Direction de la commande publique	Instructeur des marchés	B	Rédacteur territorial	C	Adjoint administratif
Direction culture sport et vie associative	Chargé d'opérations de randonnée	A	Attaché territorial	C	Adjoint administratif
Bibliothèque départementale	Gestionnaire administratif et comptable	C	Adjoint du patrimoine	B	Rédacteur territorial

Il a également été proposé de procéder à des transformations d'emplois consécutives à l'évolution des besoins des services :

- Pôle solidarité enfance

A la Direction prévention protection de l'enfance, il a été proposé de créer un poste de chargé de mission à la cellule départementale des informations préoccupantes, sur le grade d'assistant socio-éducatif (catégorie A).

A la Sous-direction Action sociale, il a été proposé de créer un poste occasionnel (1 an renouvelable 2 fois) sur le grade d'assistant socio-éducatif (catégorie A) pour la mission CCAPEX issue de la stratégie pauvreté.

- Pôle administration générale et territoriale / MDD – services sociaux

Suite au départ en formation longue d'un cadre de Maison du Département (MDD), il a été proposé de créer un poste de conseiller socio-éducatif (catégorie A).

Parallèlement, dans un contexte de réflexion sur l'évolution des moyens dédiés à la mise en œuvre des politiques publiques sociales, il a été proposé de créer deux postes occasionnels de technicien de l'intervention sociale et familiale sur le grade d'agent social territorial et un poste sur le grade d'assistant socio-éducatif.

Enfin, il a été proposé pour pourvoir plus efficacement aux besoins de remplacement en MDD sociales en créant un emploi occasionnel sur le grade de puéricultrice.

- Pôle personnes âgées personnes handicapés / Direction de l'autonomie

Suite à la mise à disposition d'un nouvel agent au COS, il a été proposé de créer un poste de conseiller autonomie sur le grade d'assistant socio-éducatif pour le service des évaluations médico-sociales.

Ces propositions ont fait l'objet d'un vote favorable à l'unanimité des membres du CT.

Point sur la gestion de la crise sanitaire

Le Conseil départemental a mis en place et maintient de nombreuses mesures de gestion de la crise sanitaire, toutes reposant sur les protocoles nationaux et recommandations de la Haute Autorité de Médecine :

- Masques : Depuis le début de la crise, les agents ont reçu une dotation conséquente de masques réutilisables. Le rythme de distribution au départ mensuel a permis la constitution de stocks individuels. Ensuite, chaque période de 2 mois ou 3 mois a été couverte par des dotations de renouvellement. Des masques jetables ont aussi été distribués aux personnes vulnérables et à chaque fois que la situation particulière l'imposait (formation, forte chaleur, accueil, réunion,...).
- Réunions : Les salles affectées à l'organisation des réunions sont majoritairement équipées d'un système de renouvellement d'air permettant de limiter l'effet aérosol propice aux contaminations. L'aération naturelle reste malgré tout fortement recommandée, surtout lorsque les réunions durent plus d'une heure. La consigne d'une aération naturelle au moins 10 minutes par heure a été rediffusée le 29 décembre et le 3 janvier. A ces dispositions matérielles s'ajoute la possibilité de faire des visio-conférences avec le logiciel Lifesize, désormais déployé à grande échelle.
- Restauration : La salle restauration de l'HDD, après avoir été fermée au plus fort de la crise, est de nouveau accessible mais avec des consignes restrictives fortes. Des aménagements horaires de cette pause méridienne sont toujours possibles. Aujourd'hui, la cinquième vague impose le retour de l'interdiction de boire ou de manger à plusieurs dans une même pièce (consigne diffusée le 3 janvier), et ce dans tous les sites départementaux : MDD, collèges, etc.

- Isolement et absences : Des autorisations d'absences sont accordées pour les isolements obligatoires, si le télétravail n'est pas possible, et pour la réalisation de tests. Les démarches de vaccination sont également couvertes par des autorisations d'absence.
- Télétravail : Le télétravail « de crise » s'associe au télétravail « institutionnel » afin de permettre à la fois la poursuite du développement de cette modalité organisationnelle pérenne et la diminution des risques de contamination.

Point d'étape sur l'expérimentation du télétravail institutionnalisé

Au 1^{er} janvier sont recensés **280 candidats**, dont 30 sont en attente de la validation de leur débit internet. **202 agents sont officiellement complètement engagés**, chaque étape ayant bien été effectuée : débit vérifié, demande réalisée, contrat signé, accès ouvert.

Le développement du télétravail institutionnalisé est aussi soutenu par des **formations désormais obligatoires**. Deux modules sont proposés (depuis novembre 2020 déjà) :

- « Manager un ou des agents en télétravail » (4 sessions effectuées, 34 agents formés)
- et « Organiser son télétravail » (6 sessions effectuées, 65 agents formés).

Il a été proposé que les prochaines étapes soient les suivantes :

- **Lancement d'une enquête**
 - Période : Début février
 - Objet : Comprendre le positionnement des télétravailleurs et des encadrants par rapport au télétravail institutionnalisé puis définir les points d'amélioration, attentes et contraintes
- **Analyse de l'enquête**
 - Période : Fin mars
 - Objet : Analyser les résultats de l'enquête et en tirer des propositions d'amélioration
- **Préparation d'une charte du télétravail**
 - Période : Début mai
 - Objet : Rédiger un projet de charte du télétravail
- **Comité technique de juin :**
 - Période : Fin mai
 - Objet : Valider la fin de l'expérimentation, les éventuelles évolutions du télétravail institutionnalisé et une charte du télétravail

Point sur l'application de la prime 1607 heures au 31 décembre 2021

Les conditions de versement de la prime 1607 heures ont été rappelées :

- ✓ Agent en position d'activité ou dans une position assimilée à l'activité au 31/12 de l'année (congés annuels et autorisations d'absence, congé de maladie ordinaire, AT, maladie professionnelle, maternité, formation) ;
- ✓ Application du taux d'emploi du mois de décembre ;
- ✓ Pas d'impact sur le montant de la prime si l'interruption entre 2 contrats est inférieure à 1 mois ;
- ✓ Versement au prorata si présence depuis au moins 6 mois ;
- ✓ Pour les agents ayant repris suite à CLM ou CLD, versement de la prime au prorata en mois plein exécuté ;

✓ Pour les retraités, versement de la prime au prorata en mois plein exécuté sur la dernière paie de l'agent.

	Nombre d'agents	Montant total
A	438	96 711 €
B	245	65 677 €
C	753	242 182 €
Total général	1 436	404 570 €

Il a été également été rappelé que les heures de travail ainsi dégagées correspondent à environ 22 équivalents temps plein. Or aucun poste n'a été supprimé.

La prime « inflation »

Afin de préserver le pouvoir d'achat des ménages face à la hausse des prix observée en fin d'année 2021, la loi de finances rectificative pour 2021 a institué le versement d'une « indemnité d'inflation ».

Les bénéficiaires de cette prime sont les fonctionnaires, contractuels et apprentis percevant, avant impôt sur le revenu, une rémunération inférieure à 26 000 € bruts sur la période de référence du 1er janvier 2021 au 31 octobre 2021, ainsi que les allocataires chômage percevant moins de 2 000 € nets par mois.

Le montant de l'indemnité est de 100 €, octroyé en une fois. L'indemnité n'est pas soumise à l'impôt sur le revenu ni aux cotisations sociales. Elle sera versée sur la paie de février.

Propositions concernant les assistants familiaux

Concernant les conditions de rémunération des assistants familiaux lors des périodes de suspension d'agrément dans le cadre d'une dénonciation de maltraitance :

- il été proposé que la rémunération soit maintenue pendant les 4 mois de suspension (en se basant sur la rémunération moyenne mensuelle perçue les 4 mois précédents, et en cas de congés ou de maladie, sur les 4 derniers mois d'exercice effectif de l'activité professionnelle). Ce maintien de rémunération sera soumis à la production d'une demande écrite de l'assistant familial auprès de son employeur et fera l'objet d'un arrêté.
- Au terme des 4 mois de suspension, si l'assistant familial ne fait pas l'objet de poursuite, il pourra reprendre son activité. En revanche si la procédure se poursuit au-delà de 4 mois, il sera licencié tout en percevant l'ARE, à la demande de l'agent auprès de la collectivité, comme pour les autres procédures de licenciement. En l'absence de condamnation, il aura la possibilité de re-postuler auprès de son ancien employeur. En cas de condamnation, les sommes versées pendant les 4 mois seront récupérées, via l'émission d'un titre de recettes.

Concernant la prise en charge des frais de restauration scolaire par les assistants familiaux lors des périodes de relais, les MDD se baseront sur un prix de repas à 3,20€ pour les établissements qui facturent de manière forfaitaire, de façon à calculer les montants à rembourser aux assistants familiaux titulaires. Ce prix de repas provient de la moyenne entre le tarif unitaire du forfait 5 jours (3,40€) et du forfait 4 jours (3€) dans les collèges publics de la Haute-Vienne.

Concernant enfin le retour des jeunes confiés au domicile de l'assistant familial à l'issue de son dernier jour de congés, il a été proposé que désormais, à la fin du dernier jour de congés de l'assistant familial titulaire, ce soit l'assistant familial relais qui ramène les enfants confiés au domicile de l'assistant familial titulaire. Cette procédure peut être modifiée au cas par cas sur la base d'un accord entre les assistants familiaux concernés.

Ces propositions ont fait l'objet d'un vote favorable à l'unanimité des membres du CT.

Instances de dialogue social : désignation du nombre des membres du « Comité social territorial » et de la « formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail » et modalités de recueil des avis émis par ces instances

Les prochaines élections professionnelles doivent se dérouler le 8 décembre 2022. Conformément aux nouveaux textes réglementaires qui s'appliquent, il a été proposé :

- De fixer, à l'occasion du prochain renouvellement des instances paritaires :
 - Pour le Comité social territorial (CST), le nombre de représentants titulaires du personnel à **6** et à un nombre égal celui des représentants titulaires de la collectivité. Pour chacun des deux collèges, le nombre de suppléants est égal à 6 ;
 - Pour la formation spécialisée, le nombre de représentants du personnel à **6** et à un nombre égal celui des représentants titulaires de la collectivité. Pour chacun des deux collèges, le nombre de suppléants est égal à 6 ;

Nb : Le nombre de femmes et d'hommes désignés comme représentants de l'administration respecte les parts respectives de femmes et d'hommes représentées au sein de ces instances sur la base des effectifs recensés au 1er janvier 2022.

- De confirmer les modalités de recueil des avis émis par les instances selon les principes suivants :
 - Ces avis sont rendus lorsqu'ont été recueillis d'une part l'avis du collège des représentants de la collectivité et d'autre part l'avis du collège des représentants du personnel.
 - L'avis du comité est émis à la majorité des représentants du personnel présents ayant voix délibérative. En cas de partage des voix, l'avis du comité social territorial est réputé avoir été donné.
 - Dans le cas où une délibération de la collectivité territoriale a, en application du deuxième alinéa de l'article 30, prévu le recueil par le comité social territorial de l'avis des représentants de la collectivité sur un point à l'ordre du jour, chaque collège émet son avis à la majorité de ses membres présents ayant voix délibérative. En cas de partage des voix au sein d'un collège, l'avis de celui-ci est réputé avoir été donné.
 - Le procès-verbal de la séance mentionne expressément et de façon distincte ces avis ainsi exprimés.
 - Lorsqu'une question, soumise à l'instance en application de l'article 54 du décret n° 2021-571 et dont la mise en œuvre nécessite une délibération de la collectivité territoriale, recueille un vote unanime défavorable du comité, cette question fait l'objet d'un réexamen et une nouvelle délibération est organisée dans un délai de 8 à 30 jours. L'instance siège alors valablement quel que soit le nombre de représentants du personnel présents. Il ne peut être appelé à délibérer une nouvelle fois suivant cette même procédure.

Ces dispositions s'appliqueront à compter de la première séance de chacune de ces instances qui se tiendra après les prochaines élections professionnelles prévues en décembre 2022.

Ces propositions ont fait l'objet d'un vote favorable à l'unanimité des membres du CT.

Réponses aux sujets présentés par les représentants du personnel

• **Qualité de vie au travail et risques psycho-sociaux (CGT)**

Comme le Président s'y était engagé en 2019 dans le cadre de l'agenda social 2020-2022, l'élaboration d'un nouveau document unique d'évaluation des risques psycho-sociaux (DURPS) va être initiée. Cette démarche s'articule en plusieurs grandes étapes :

- **ETAPE 1 : Préparer l'évaluation des facteurs RPS**
 - Définir les règles encadrant la démarche
 - Identifier les acteurs impliqués et leur rôle
 - Définir le périmètre des unités de travail analysées
- **ETAPE 2 : Evaluer les facteurs RPS**
 - Organiser des entretiens
 - Analyser les facteurs de risques
 - Les transcrire dans le DURPS
- **ETAPE 3 : Elaborer un plan d'actions**
 - Proposer des pistes d'amélioration
 - Définir les moyens nécessaires à la réalisation de ce plan d'actions
 - Fixer un calendrier de mise en œuvre
- **ETAPE 4 : Mettre en œuvre le plan d'actions**
 - Piloter la mise en œuvre
 - Assurer des points réguliers en CHSCT
- **ETAPE 5 : Suivre et évaluer les actions**

La toute première tâche consiste à élaborer un cahier des charges afin de s'adjoindre l'accompagnement d'un cabinet externe, comme le Président s'y était engagé en mai 2021.

• **Evaluation des mineurs non accompagnés (FSU)**

Concernant leur santé :

- La question de la santé est systématiquement abordée lors de l'évaluation par les travailleurs sociaux et est mentionnée dans l'un des items du rapport ;
- Les jeunes mis à l'abri pendant leur évaluation peuvent être reçus par un médecin de ville s'ils en font la demande ou s'ils manifestent des signes évidents de problèmes médicaux.
- En cas d'urgence, ils sont conduits aux urgences du CHU de Limoges ou un contact est établi avec SOS Médecins.

En cas de nécessité, une demande de CMU est faite pendant la phase d'évaluation puis de façon systématique si le jeune est évalué mineur et confié au Conseil départemental.

Concernant l'aspect pluridisciplinaire de l'évaluation, il a été souligné que les rapports d'évaluation sont systématiquement relus par l'autre travailleur social en charge de l'évaluation des MNA qui n'a pas pratiqué l'évaluation en question ainsi que par Madame Karine BARBIER puis par M. Jean-François GERMANEAU, chef de service de la CDIP, et enfin par Elodie POLLET, Directrice de la Prévention-protection de l'enfance, avant transmission au Parquet.

• **Récupération des jours de congés non pris en collègue (UNSA)**

Les règles relatives à la récupération des jours de congés ont été rappelées. Elles sont applicables de manière identique à tous les agents, y compris aux agents des collèges.

Ainsi, les agents bénéficient tous d'un droit au report des congés annuels qu'ils n'ont pas pu prendre en raison de congés de maladie.

Lorsqu'un agent des collèges reprend son activité à l'issue d'une période de congé maladie, il a droit à la conservation de ses congés dans les conditions suivantes :

- Les droits à congés annuels maintenus sont ceux de l'année civile antérieure à sa date de reprise (N-1). Les congés ainsi reportés viennent se cumuler avec ceux de l'année en cours.
- Seuls les congés annuels ouvrent droit à un report ; les jours de RTT et les jours du Président sont exclus.
- Le maximum récupérable de l'année N-1 est plafonné à 20 jours (sauf s'ils sont épargnés sur le CET avant le 31/12/N-1).
- L'agent dispose alors d'un délai dérogatoire pour utiliser les jours ainsi récupérés : les congés non pris au cours d'une année civile peuvent être pris au cours d'une période de 15 mois après le terme de celle-ci. Ainsi, les congés non pris de l'année N peuvent être utilisés jusqu'au 31 mars de l'année N+2.

• **Formation au principe de laïcité** (*S. ROUSSEAU*)

La loi consacre désormais la formation au principe de laïcité de tout fonctionnaire. Le comité interministériel sur la laïcité en date du 15 juillet 2021 a précisé qu'un programme de formation des agents publics à la laïcité serait mis en place d'ici 2024-2025. D'ici 2025, l'ensemble des agents publics (5,6 millions d'agents) devront avoir été formés à la laïcité. Le contenu de ces formations sont encore en cours de définition au niveau interministériel.

Il a été confirmé que le caractère participatif de ces formations était important et qu'elles devront permettre les échanges sur la base d'exemples concrets.

• **Recrutement, nombre de postes pourvus et effectifs** (*CGT*)

En réponse aux remarques sur le nombre d'emplois vacants au tableau des emplois, il a été rappelé que ce nombre reflète les mobilités et l'ensemble des procédures de recrutement toujours en cours. Ainsi, sur la seule année 2021, 163 recrutements sur postes permanents ont été effectués, ainsi que 389 recrutements non-permanents.

En outre, même quand une mission disparaît, le poste n'est pas supprimé, ce qui permet parfois d'accueillir de nouveaux agents sans attendre une séance plénière de l'Assemblée départementale.

Il a aussi été souligné que le Département mobilise de nombreux postes occasionnels pour pouvoir effectuer des remplacements au-delà de la stricte période d'absence indiquée sur l'arrêt maladie.

Enfin, il a été rappelé que la masse salariale du Conseil départemental ne cesse d'augmenter : elle était de 63,4 M€ en 2018, puis de 63,8 M€ en 2019, de 64,5 M€ en 2020 et sans doute de plus de 65 M€ en 2021.

• **Travail social** (*FSU*)

Le Président a tenu à réitérer son soutien aux professionnels de l'action sociale, de l'enfance, du handicap, de l'autonomie, des personnes âgées et de l'insertion. Il a rappelé que, si le Département est bien le chef de file de l'action sociale, la collectivité n'a pas la main sur la majorité des revendications qui relèvent de décisions gouvernementales.

Il partage les revendications : la revalorisation des grilles, le dégel du point d'indice, la création d'un cadre d'emploi spécifique aux assistants familiaux ou encore l'augmentation du nombre de postes aux concours... Il a aussi reconnu les difficultés d'attractivité et de recrutement dans le domaine social et médico-social.

Il a rappelé qu'un haut niveau d'investissement en faveur de toutes les politiques sociales a été maintenu. Le Département n'a, par exemple, gelé aucun poste dans ses Maisons du Département sociales, où les recrutements sont priorités. Parmi d'autres mesures, l'équipe mobile de renfort et de remplacement a été renforcée en 2021, passant de deux à cinq postes permanents.

L'amélioration de l'accueil des usagers et des conditions de travail des agents est aussi une priorité. Cela se traduit par la réalisation de projets immobiliers d'envergure, tels que le Centre départemental de l'enfance et de la famille, les Maisons du Département de La Brègère, d'Ambazac ou encore de Nexon.

Le Département a par ailleurs entamé une large réflexion pour adapter son organisation, faire face à la hausse des demandes et redonner des marges de manœuvre aux professionnels, notamment dans le domaine de l'aide sociale à l'enfance. Ce travail aboutira au premier semestre 2022. L'organisation, actuellement en cours, des assises de l'autonomie, et en parallèle des assises de l'insertion, traduit là encore la volonté d'une meilleure adaptation des politiques publiques en Haute-Vienne.

- **Evolution des fiches de poste** (S. ROUSSEAU)

Dans le cadre du chantier relatif à l'évolution du RIFSEEP, une première étape de réflexion va consister à revoir l'ensemble de nos fiches de postes pour procéder à une revue des métiers et à une cotation des fiches de postes. A l'image des groupes de travail constitués pour les LDG, seront représentés les RP et des cadres de l'administration.

- **Réorganisations en cours** (CGT)

Un travail de fond sur l'évolution de l'organisation des MDD techniques et sociales est actuellement en cours, mais pour l'instant aucune évolution n'est actée.

- **Mise en œuvre de l'agenda social** (CGT)

Concernant la participation à la mutuelle et à la prévoyance des agents, l'ordonnance n° 2021-175 du 17 février 2021 relative à la protection sociale complémentaire dans la fonction publique prévoit pour les employeurs territoriaux :

- La participation obligatoire au financement de la prévoyance (incapacité de travail, invalidité, inaptitude, décès) des agents à compter du 1er janvier 2025. La participation de l'employeur ne pourra être inférieure à 50% d'un montant de référence qui sera fixé par décret.
- La participation obligatoire au financement de la complémentaire santé (accident, maladie, maternité) des agents à compter du 1er janvier 2026. La participation de l'employeur ne pourra être inférieure à 20% d'un montant de référence qui sera fixé par décret. Pour la fonction publique d'Etat, la participation a été fixée à 15 euros mensuels.

Ainsi, le Département ne connaît pas à ce jour les montants de participation qui seront imposés aux employeurs territoriaux. En outre, le montant qui sera accordé sera à articuler avec la réflexion sur l'évolution du régime indemnitaire.

Concernant la revalorisation de l'indemnité d'entretien des assistants familiaux : Pour mémoire, une revalorisation a déjà été opérée en 2018 et en 2020. Désormais, l'indemnité d'entretien est de 3,53 fois le SMIG quel que soit l'âge de l'enfant. Surtout, le Président propose à ce même CT d'avancer de façon sensible sur d'autres sujets, qui n'étaient pas prévus lors de l'établissement de l'agenda social et qui répondent aux demandes exprimées dans le groupe de travail dédié aux assistants familiaux.

Concernant enfin le temps partiel des agents en fin de carrière, il a déjà été indiqué que ces demandes seraient analysées avec bienveillance.