



Services de la DSEM

16 mars 2016

CDSP du 7 mars :

- le compte-rendu détaillé
- nos demandes, les réponses

La journée a été consacrée à l'examen de nos revendications Quelques avancées sur les garanties Sur les classifications, un engagement sur le II.3 mais rien sur la reconnaissance de la polyvalence Des "chantiers" pour le SCT Prochaine CDSP : le 20 avril

En début de réunion, nous avons insisté sur la réussite de la grève puisque, selon nos analyses, ce sont à minima 40 % des agents des ATMs qui y ont participé (un peu plus de 21 % sur l'ensemble des services de la DSEM, selon la direction).

Nous en sommes d'autant plus convaincus que la configuration de la direction (plus de 100 sites disséminés sur le territoire), ne garantit pas que la grève soit connue et organisée par des militant-es. La direction ne partage pas notre analyse et évoque, entre autres, des "problématiques locales". Il doit donc y en avoir beaucoup...

Avant d'en venir au déroulé de la journée, nos syndicats respectifs se sont mis d'accord pour retravailler ensemble après discussion avec la nouvelle délégation de Force Ouvrière.

(pour faciliter la lecture du tract, vous trouverez les extraits du texte de la CDSP entre guillemets)

La fermeture des ATMs

La direction campe sur sa position sur la fermeture des ATMs. Du point de vue des engagements demandés lors des différentes réunions, voici le point complet :

- le rattachement à la ville de l'ex-ATM : « *Le rattachement administratif des agents concernés dans le système d'information RH se fera sur une entité régates dédiée située dans la même ville que leur ATM actuelle.* » (page 32)
- la mise à disposition d'un véhicule : « *Les techniciens concernés bénéficieront d'une mise à disposition permanente d'un véhicule de service avec autorisation de remisage à domicile annuelle (renouvelée chaque année selon les conditions en vigueur à La Poste, voir annexe 20)* »
- le temps de travail : « *Le début et la fin de vacation (prise et fin de service) des techniciens concernés se feront depuis le domicile de l'agent* ». Nous avons demandé que la notion de temps de travail apparaisse clairement en lien avec le domicile de l'agent.

→ Point évoqué le 7 mars : nous demandons depuis le début un local de "passage" pour maintenir un minimum de convivialité, d'échanges professionnels et d'expériences indispensables aux interventions multi-domaines (accès internet, Intranet, restauration sur site si possible...). La direction accepte de prévoir un "bureau" (et non un local car la direction ne prévoit pas d'entreposage de matériel). A voir à la prochaine CDSP...

Pour nous, tous ces points doivent apparaître dans le relevé d'engagements !

☐ Les promotions

I - Accès au II.3 (ATMs et SCT) :

72 techniciens sont concernés sur les ATMs ; 43 sur le SCT (12 en II.1 et 31 en II.2).

Ce que dit le texte : « *Cette progression des niveaux sur la durée du plan reflète l'engagement de la DSEM de positionner le niveau 2.3 comme niveau d'appui des parcours de carrières, en réservant le niveau 2.2 aux agents en transition vers le niveau de polyvalence souhaité. En conséquence, tous les agents actuellement sur une fonction de technicien 2.2 bénéficieront d'un dispositif de montée en compétences personnalisé leur permettant d'atteindre le niveau 2.3 d'ici 2020* ».

→ Point évoqué le 7 mars : vu l'âge moyen à la DSEM (entre 54 et 55 ans) et de la durée du plan (d'ici 2020), nous avons demandé que chaque agent bénéficie du II.3 avant un départ à la retraite. La direction doit examiner notre demande pour la prochaine CDSP.

II - Les 100 postes de Conseillers supports (ATMs et SCT) :

Le texte de la CDSP (pages 22 et 23) :

« *La DSEM créera environ 25 postes de conseillers support 3.2 en territoire chaque année de 2016 à 2020, dans l'objectif de 100 promotions à l'issue du plan de transformation. Ils seront pourvus par appels à candidatures internes et dans le cadre des dispositifs de promotion habituels (RAP/RPP). La DRH de la DSEM apportera une attention toute particulière à l'équité de traitement des techniciens (et notamment ceux dont les sites seront supprimés) en matière de promotion, modalités d'accès à la formation et autres dispositifs RH.* »

→ Points évoqués le 7 mars :

- nous avons demandé un pyramidage concernant le nombre d'emplois en II.3/III.1/III.2. Réponse : c'est difficile (en pourcentage) car le dénominateur n'est pas connu (effectif global incertain). Demande maintenue...

- pour le SCT, il y aurait 5 à 6 emplois de conseiller support... dont la fonction reste à définir.

- la seconde phrase du texte doit être réécrite : les agents des ATMs fermées doivent pouvoir avoir accès aux nouveaux postes, mais y compris sur les villes de rattachement. C'est d'autant plus important que pour les futurs recrutements par vivier, « *les postes seront proposés sur les 71 sites de proximité de la DSEM* »

- les agents des UTAs sont souvent III.2 de longue date (Informatique en DD). Nous avons demandé un accès en III.3. Réponse : il est possible pour ces agents de postuler sur un poste de spécialiste et d'expertise dépendant de Chartres (III.3 et Groupe A) tout en restant sur leur ville (exemple donné par la direction : Strasbourg).

- enfin, nous avons demandé le passage du III.1 "encadrant support" en III.2. Le III.1 est un "faux cadre" qui combine encadrement et activités techniques. Réponse : c'est un projet sur lequel la direction va travailler mais avec la notion de "management". Espérons que le but n'est pas de supprimer les III.1 dans les "petites" ATMs...

Les annonces (le II.3, les créations des III.2) doivent être dans le relevé d'engagements !

☐ Les classifications et fiches de poste

Outre la fermeture, c'est le gros point de désaccord ! Nous avons même proposé que le technicien soit III.1 en prenant exemple sur les domaines de la DTC (deux connus parmi quatre). Refus. Explication donnée par la direction : à la DSEM, ce sont des "sous-domaines" et l'évolution des technologies fait converger outils et compétences nécessaires à la maîtrise des domaines.

De toute manière, pour nous, le débat reste ouvert. Parce que :

- il y aura des gains de productivité indiscutables (cf. tout le bas de la page 25 du texte)

- les fiches de poste et la notion de situations "simples ou connues" doivent être précisées que ce soit pour les ATMs ou le SCT ! Pour celui-ci, la direction semble d'accord pour créer des fiches de poste spécifiques mais ce que nous considérons comme travail spécifique (supervision, prise de main à distance...) n'est pour notre direction que la maîtrise des outils nécessaires à notre fonction.

→ Points évoqués le 7 mars :

- la direction a annoncé que les alternants seront pris là où il y a des besoins et donc sur les ATMs restantes.

- en matière de recrutement pour 2016, ce sera un total de 45 agents, dont 10 sur l'ATM Siège.

☐ Le reclassement

Ce que dit le texte (pour les ATMs) :

« Le Plan de Transformation de la DSEM entraîne la suppression et la création de postes. **Les agents dont le poste se verrait supprimé seront placés en reclassement (1)** et deviendront prioritaires sur les postes créés. Dans ce cadre, ils bénéficieront de l'accompagnement nécessaire (tutorat, formation, etc.), ainsi que des mesures d'accompagnement prévues par l'accord « un avenir pour chaque postier » ayant pour objectif de compenser leurs efforts de réorientation ou de mobilité professionnelle.

Ces mesures sont réservées aux agents dont les postes sont supprimés et qui seraient amenés à changer de fonction et/ou de lieu d'affectation (2), le versement des indemnités impliquant une réorientation effective de l'agent dans la période dite de reclassement (labellisation).

La période de reclassement débutera le jour de la suppression effective du poste, selon le calendrier précisé au paragraphe 4.4.2. (3)»

→ Points évoqués le 7 mars :

- renvois 1 et 2 : la direction refuse de mettre en reclassement l'ensemble des agents des ATMs concernées. Il n'empêche : chaque agent doit pouvoir bénéficier des mesures même si l'ATM n'est pas mise en reclassement

- renvoi 3, nous avons demandé trois choses :

+ que chaque agent puisse partir avant la date en question s'il a une opportunité et que chaque agent bénéficie aussi du délai d'un an prévu par l'accord "Un avenir pour chaque postier" (l'accord parle de délai maximal pour le reclassement, l'agent peut donc rester un an sur son poste)

+ qu'il y ait une date commune pour toute la DSEM et non poste par poste. En effet, il y a des agents qui, projet ou pas projet, veulent faire des mobilités, extra ou intra-DSEM.

+ un suivi particulier pour les agents reconnus RQTH ou ayant des restrictions d'aptitude.

+ enfin, la direction a affirmé qu'il n'y aurait pas de suppression de PFL (hors périmètre des ATMs fermées) mais très certainement une gestion à distance de certaines d'entre elles, ni de fermeture d'UTAs.

Ce que dit le texte (pour les agents des centres de réparation) :

« Les techniciens du Centre de Réparations de Mérignac bénéficieront des mesures proposées au paragraphe 4.4.4. Les techniciens du Centre de Réparations d'Orvault rejoindront les équipes de techniciens de l'ATM d'Orvault dont le site est colocalisé avec celui du Centre de Réparations ».

Note : Ces mesures s'appliqueront également aux agents des Centres de Réparations dont le poste est supprimé et qui seraient reclassés sur un poste de technicien ou de conseiller support selon les conditions du paragraphe 4.4.3.

→ Point évoqué le 7 mars : aucune raison de faire des différences entre Mérignac et Orvault. Là, tous les postes sont supprimés ! Chaque agent doit pouvoir être mis en reclassement, même s'il souhaite rester à la DSEM (la direction a déjà précisé il y a un moment que les agents de Mérignac resteront sur le site).

Evidemment, tout le passage lié au reclassement doit figurer dans le relevé d'engagements

(nous demandons un relevé d'engagements car une CDSP n'a pas de valeur contraignante, ce n'est qu'une instance de concertation. Et, dans ce texte, nous demanderons les indemnités maximales)

☐ Le SCT (centre d'appels et UTAs) :

Même si dans le texte le SCT n'est abordé que dans deux ou trois paragraphes, la discussion nous a quand même occupés la matinée et plusieurs points ont été abordés.

Polyvalence et reprise d'activités

Depuis 2013, la DSEM réintroduit de l'activité au SCT (automates en 2013 sur Lille, supervision des serveurs en 2014 sur Toulouse et reprise de l'activité DISFE et LBP sur Lyon depuis le 1er janvier).

Ces nouvelles activités ont toujours été présentées comme une valeur ajoutée à leur fonction, leur permettant de travailler sur ces dernières sans pour autant perdre les compétences déjà acquises. A ce jour, il n'en est RIEN : les agents de Lille travaillent à plus de 80% sur la partie automate et les agents de Lyon à 100% sur la reprise des appels du 1666. Comment peut-on parler de polyvalence dans de telles conditions ? De plus, ces reprises d'activités spécifiques impliquent un nombre de contextes de compétences différents pour chacun des sites (5 à Lille, 4 à Lyon et 3 à Toulouse).

La direction reconnaît que la reprise d'activité sur un seul site a été une erreur. Elle souhaite y remédier en répartissant ces nouvelles activités sur deux sites ; ce qu'elle a fait pour la reprise du support LBP et DISFE (service 1666 sur Lille et Lyon). Pour l'instant, la reprise de l'activité automates sur deux sites est freinée par l'outil AMS qu'il faut adapter et la direction ne peut pas dire quand ce sera fait. Concernant le SVP 1666, la DSEM reconnaît s'être trompée : il y a eu une mauvaise évaluation du trafic et une mauvaise estimation des connaissances. Elle préfère stabiliser la situation de ce service avant d'en augmenter les effectifs et ne sait pas quand les agents retrouveront une polyvalence sur les autres domaines d'activité du SCT.

SVP GAB / HYDRA

A aussi été annoncée la reprise du SVP GAB d'ici la fin de l'année. Celle-ci se fera sur deux sites mais à part ça rien de précis sur le choix de sites et le nombre d'agents concernés (16 à 20 ?).

Le projet HYDRA (reprise du support aux utilisateurs des centres financiers), même si il n'a pas fait l'objet d'un comité technique, a commencé. A terme, il concernera plus de 15000 utilisateurs. Pour l'instant, cette reprise d'activité ne concerne qu'un seul service d'un seul centre financier. Un bilan sera fait au bout de deux mois avant une généralisation. C'est en s'interrogeant sur la place nécessaire pour ces reprises d'activités que nous avons appris que la DSEM recherchait de nouveaux locaux pour le site de Toulouse...

Formation et remise à niveau

En réponse à nos inquiétudes face à ces reprises d'activité sans formation et aux pertes de compétences liées aux retraites et aux TPAS, la DSEM reste confiante. Elle a déjà recruté un certain nombre agents, d'autres recrutements sont en cours et pour 2017, elle travaille avec l'espace service mobilité du réseau afin de mettre en place un vivier d'agents susceptibles de rejoindre la DSEM.

Pourquoi se poser autant de questions sur le mode de formation à la DSEM puisque pour notre Directeur, « *On ne demande pas aux agents du CA de connaître toutes les applications, mais de suivre un protocole* ». Pensée plutôt dévalorisante...

Priorité au taux de résolution

La DSEM souhaite aussi revenir sur le mode d'organisation au SCT afin de prioriser le taux de résolution au 1er appel, même si cela doit faire baisser la QS téléphonique. Une étude est en cours, un état des lieux sur le fonctionnement actuel du SCT devrait être fait d'ici fin septembre.

Enfin une bonne nouvelle, reste à vérifier qu'elle soit vraiment mise en place.

Classifications et fiches de postes, avenir des UTAs : (voir les paragraphes promotions et classifications car ces questions ont été abordées de manière globale)




Avec ce compte-rendu détaillé, nous avons voulu faire un point d'étape le plus précis possible, afin que chacune et chacun puissent maintenant juger des avancées sur le dossier.

Les deux gros points de blocage qui restent sont connus : la fermeture d'ATMs et la non reconnaissance de la polyvalence, même si d'autres points peuvent être encore améliorés et négociés, comme sur les droits au reclassement et les promotions.

Mais une nouvelle mobilisation porterait nécessairement et principalement sur ces deux points de blocage. Elle devrait être plus encore plus haute que celle du 18 février.

C'est ce qu'il faut maintenant discuter dans les services, collectivement et à la lumière de ce compte-rendu. Dès que nous aurons le nouveau texte, nous vous le ferons parvenir et nous organiserons des réunions téléphonées avec les services !

 pour avoir le texte actuel et/ou réagir (si possible collectivement), comme vous l'avez déjà fait, voici le mail commun à nos trois syndicats (une dizaine de militants CGT, FO, SUD, ATM/SCT sont inscrits) :

dsemtransfo2015-2020@rezisti.org