

LE PROJET DEMATERIALIZATION



Le projet dématérialisation consiste à scanner les courriers reçus par le centre et à alimenter les agents des services clientèles.

Les documents peuvent alors être visualisés et traités par un système de double écran.

La mise en place démarrera début septembre 2013 impactant les services Récla et Risques. Début 2014, suivront Service Client et Vie du Compte.

Le démarrage se fera en 3 phases :

Première phase : - 10 courriers par jour la première quinzaine

Deuxième phase : - 20 courriers par jour la deuxième quinzaine

Troisième phase : - la totalité des courriers entrants pour ces deux services.

ARCHIVAGE :

L'archivage se fera à la journée en fonction des arrivées.

L'archivage des dossiers créés dans les services lors du traitement du courrier est maintenu.

Ce service se chargera aussi des recherches de documents pour les services demandeurs (ex : réclamation).

Pour la direction, ce projet n'entraîne pas de modification du volume d'activité il sera donc effectué à iso (ce qui veut dire dans leur nouveau langage : ce qui veut dire égal dans leur nouveau langage) et sans formation supplémentaire.

Notons toutefois qu'une CDSP filière Archivage est prévue au deuxième semestre 2014.

PRODUCTION :

Le scanner sera utilisé par les agents issus pour la plupart du lecteur trieur et de volontaires du courrier. 8 agents au total seront formés en deux volets sur deux sessions (29/08 et 02/09) pour la manipulation de la machine puis l'intervention de l'entreprise BANTEC pour une formation aux éventuelles pannes.

La direction semble fière de nous annoncer qu'avec ce projet « on est à iso effectif ». Il n'y a pas de perte d'emploi mais un transfert d'activité.

Toutefois, notre inquiétude demeure en particulier pour le service courrier, nous pensons qu'il y aura forcément une diminution considérable d'activité en particulier pour les boulistes..

CLIENTELE :

Le travail des chargés de clientèle va être transformé : équipement des positions de travail par un deuxième écran 22 pouces, qui affichera le courrier du client, travail exclusivement sur écran à la place d'une alternance écrit-informatique et suivi de l'écoulement du travail en temps réel à l'aide de l'outil « MAESTRO ». Nous demandons que l'ergonomie des positions de travail soit étudiée afin de limiter les troubles musculaires squelettiques.(TMS)

Les chefs d'équipes auront en charge la gestion des corbeilles par métiers, ils auront un suivi en temps réel des flux entrants et pourront ainsi affecter le travail à leur agent.

Même si on nous dit que « MAESTRO » n'est pas un outil de pilotage, souhaitons que l'encadrement ne s'en serve pas comme un outil de flicage. Nous resterons vigilants sur les éventuels dérapages.

Une formation d'un demi-jour pour l'encadrement est prévue début septembre.

Et pour tout le reste du personnel la formation se fera par E-LEARNING et accompagnement de l'ADCC.

Des visites dans la salle du SCAN sont organisées pour le personnel de la clientèle

CONCLUSION

Ce qui n'est en apparence qu'une modification technique, est en fait un changement notable. La scannérisation facilitera une gestion du trafic au niveau national et facilitera la sous-traitance de l'archivage.

De plus, avec quelques modifications « MAESTRO » peut devenir l'œil instantané de l'encadrement sur les activités à l'écrit de l'agent.

Nous ne tolérerons pas que les conditions de travail des agents soient aggravées par des pressions supplémentaires.

Le travail en continu sur écran est de nature à augmenter le risque de troubles visuels, nous veillerons à ce que le risque visuel soit réellement pris en charge par le suivi des agents, les pauses oculaires, des lunettes de correction si nécessaires et une participation de l'employeur aux frais d'optique.

Je comprendrai surement pas mieux avec un écran



Scannez moi ce courrier que je ne saurais traiter

