



D.O. au volant... Clash au tournant

Marseille, le 29 Août 2013

Une CDSP a eu lieu le 22 août 2013 pour nous informer d'une nouvelle gestion appelée « Gestion Collective des Flux » ou aussi « Vision Cible ».

De quoi s'agit-il ?

Ce projet consiste à gérer les appels et les mails de façon nationale. C'est en fait, l'officialisation des délestages d'activités entre les Centres. Pour l'instant 7 centres sont concernés et le CNMR.

Le principe : chaque centre reste le destinataire des flux habituels, mais un système de régulation nationale est mis en place selon 3 types de routages et piloté par la DO.

- **Les routages régulés** : c'est du quotidien : Si un Centre dépasse « x » appels en attente, les appels en débordements basculent sur « les ressources » disponibles d'un autre Centre et cette gestion peut se faire au ¼ heure.
- **Les routages conjoncturels** : sur une durée déterminée, de tout ou partie des flux d'un centre vers d'autres centres, correspondent à des événements ponctuels, réunions, congés, formations, retard de traitement de l'écrit.
- **Les routages structurels** : sont sur du long terme pour faire face aux évolutions d'activités des clientèles régionales, ainsi qu'aux évolutions des effectifs de chaque Centre.

Gestion nationale des effectifs :

Les responsables de chaque centre ne seront plus maîtres de leurs flux entrants ; c'est la DO qui va piloter les activités.

Désormais, les effectifs seront gérés au niveau national. Même si l'on nous dit que les congés seront gérés localement, la DO veut quand même avoir un droit de regard et chaque Centre devra rendre des comptes.

Les Risques:

Une organisation qui va permettre de supprimer des emplois dans certains Centres et en masquer le manque chronique dans d'autres.

Inquiétude sur la prise en compte de la souffrance des agents à ne pas pouvoir écouler un travail de qualité, car gestion dans l'urgence, gestion qui évolue et qui nécessite que les agents acquièrent encore des compétences.

Notre crainte se porte surtout sur la capacité des chefs d'équipes, à gérer des situations sans générer encore plus de pressions et de stress, sur les agents. **En seront-ils réellement capables ????**

Situation à Marseille :

Lors de l'arrivée de Mr BALDI et de Mme GUCCIA nous avons dénoncé une gestion par le stress sur les SC à Marseille :

- Les problèmes récurrents de management d'autoritarisme et d'infantilisation aboutissent à une ambiance dégradée dans les services et à une pérennisation des problèmes de congé maladie.
- La nouvelle direction a pris des engagements pour agir : à une meilleure formation des cadres sur le management (Mr BALDI a même promis des ateliers sur le sujet) et pour œuvrer à une responsabilisation des agents et une meilleure formation.

En conclusion, le règne actuel est un vulgaire « copier coller » du précédent.

Le manque d'effectif et de formation, les pressions et maladresses blessantes de l'encadrement restent la règle. Avec cependant, des inégalités selon les services. SC4 par exemple, reste un service où le responsable et les chefs d'équipes contribuent amplement à la dégradation de l'ambiance générale (Big Brother est partout).

Mr BALDI affirme ne pas exercer de pressions sur les cadres quant à leurs résultats (chercher l'erreur).

Le rajout d'édulcorant tels qu'une salade bar et des tables pique-nique c'est bien, convivial, le bien être du personnel passe aussi par une gestion managériale conviviale.

Chercher l'erreur... ou... la stratégie !

Un CHSCT s'est tenu le 29 août 2013 et s'est prononcé pour la suspension du lancement du pilote prévu le 2 septembre 2013. Leur décision est motivée par l'absence totale d'étude chiffrée et détaillée permettant au CHSCT d'appréhender la charge de travail par agent et par service.

La communication de ces pièces doit être remise par la direction dans les prochains jours, un nouveau CHSCT de ce projet se tiendra jeudi 4 septembre 2013 et se prononcera sur la validation ou non de ce projet.

CONCLUSION :

Encore un projet lancé dans l'urgence, sans plus de détails, la Direction reste vague sur les modalités. Un bilan des centres concernés est prévu courant octobre 2013 et un démarrage de « Vision cible » en 2014



Il faudra suivre l'évolution de ce test et être vigilants quant aux conséquences sur les conditions de travail et faire remonter tout problème ou dysfonctionnement lié à cette nouvelle organisation.

Ce nouveau projet ne doit pas être un nouvel outil de pression sur le personnel