



COMPTE RENDU DU CTL DU 12 AVRIL 2021

Ce lundi 12 avril, nous avons siégé en CTL avec comme sujet unique l'accueil. Un premier point consacré à l'harmonisation des horaires d'ouverture des services au public (pour avis) et un second point sur les antennes.

Compte tenu de la date du précédent CTL (6 avril), nous n'avons pas fait de déclaration liminaire.

- Accueil

La direction nous présente une harmonisation des horaires d'ouverture des services au public qui est déjà largement mise en place depuis juin 2020.

Une harmonisation évite le déport vers les autres services.

Le directeur souhaite que tous les autres services passent à une ouverture au public le matin 5 jours sur 5 et des rendez-vous téléphoniques l'après midi.

Nous intervenons :

Aujourd'hui, avec les suppressions d'emplois successives, les services sont coulés et la suppression de la réception du public l'après midi n'est plus qu'une question de survie pour que les services puissent encore fonctionner.

Toujours le même schéma se reproduit, une baisse importante de nos moyens contraint une dégradation de notre qualité de service surtout auprès des personnes les plus vulnérables.

Nous rappelons qu'un rapport du sénat évalue à 14 millions le nombre de français qui ne maîtrise pas l'outil informatique, l'accueil physique est un service indispensable pour les usagers qui le plébiscitent dans toutes les études de satisfaction.

Notre ancrage dans les territoires légitime notre réseau.

Zéro accueil physique, zéro réseau !

Mais la direction a la volonté de remplacer l'accueil physique par l'accueil numérique et téléphonique (Centre de Contact, chatbot...) légitimant ainsi la fermeture des postes.

La direction nous répond que les suppressions d'emplois sont une décision politique gouvernementale, elle veut croire que l'organisation présentée permet de répondre aux usagers de manière optimale.

Nous rappelons qu'il est déjà difficile de prendre des rendez vous téléphoniques dans des délais raisonnables, à cause du manque de personnel dans les services.

Il faut bien quelqu'un pour répondre aux E-contacts, au téléphone, ou effectuer un contre appel !

Nous votons contre car il en va de la qualité du service public, et de notre crédibilité par rapport à l'exigence légitime de nos concitoyens.

- Antennes

Nous avons demandé à la direction de faire un point au CTL sur l'antenne de St Pons et celles à venir.

La direction se félicite de l'organisation de l'antenne de St Pons rattachée au SIP Ouest Hérault, elle explique que sa vocation première est l'accueil.

Nous exprimons nos inquiétudes quant à la campagne IR, car l'année dernière il n'y avait pas eu de réception du public. En effet, l'antenne est composée de 3 agents, et la direction n'envisage pas de renfort.

Sur toutes les autres antennes, la direction ne nous a apporté aucune réponse.

Tout est flou ! Le fonctionnement, les missions, le nombre d'agents...

- Questions diverses

NRP Agde

Suite à une incertitude sur les réponses apportées lors du dernier CTL, nous avons demandé si les collègues d'Agde participeraient au mouvement de mutation du 1^{er} septembre ou celui du 1^{er} janvier. La direction indique que les agents participeront au mouvement du 1^{er} janvier en concomitance avec la création de l'antenne du SIP Ouest Hérault à Agde.

Communication sur la crise sanitaire

Nous avons demandé à la direction d'être plus responsable sur la communication des différents clusters COVID ou des fermetures de service auprès des OS. M. Martinez (nouveau directeur des ressources) s'engage à améliorer la communication comme il le faisait dans son département précédent (06).