

le 03/10/2022

COMPTE-RENDU DU CTL DU 03 octobre 2022

Les Organisations syndicales ont été conviées ce lundi 03 octobre 2022 à un comité technique local (CTL) en 2^e convocation suite au vote défavorable unanime des organisations syndicales lors du CTL du 15/09/2022.

Vos représentants syndicaux devaient voter sur :

- **l'amélioration des conditions d'accueil des usagers dans les SIP** avec mise en place au sein des SIP d'un accueil téléphonique tous les matins de 7h15 à 12h15.

La direction précise qu'elle a donné carte blanche aux chefs de service pour l'organisation de cet accueil téléphonique qui devra en tout état de cause pallier au faible taux d'appels décrochés constaté dans les SIP.

- **l'aménagement des conditions d'accueil des SIP** avec la fermeture de la réception physique au public le jeudi (en plus du lundi). Cet aménagement a pour but de proposer 14 heures de rendez-vous téléphonique sur la semaine, en priorité les lundi et jeudi. La répartition de ces 14H d'accueil téléphonique serait de la responsabilité des chefs de service.

La direction a indiqué avoir rencontré des agents des SIP pour solliciter leur avis, comme elle s'y était engagée lors du CTL du 15/09/2022. Elle n'a pu échanger qu'avec les agents de Cluny et du Marin; la rencontre sur Trinité et le Lamentin étant prévue le 29/09/2022, jour de grève; elle n'a pu se tenir.

Selon les dires de la direction, Les agents rencontrés ont fait part de leurs inquiétudes concernant ce nouveau jour de fermeture.

De plus, ils ont précisé que le message d'accueil (beaucoup trop long et pas assez précis) mériterait d'être revu afin que les usagers soient correctement orientés vers le service sollicité.

Après de nouveaux échanges et fort de vos retours suite aux HMI du 26 septembre, Solidaires s'est de nouveau opposé fermement à ce soi-disant aménagement qui ne résout en rien le problème du volume du public reçu en présentiel. Les élus ont de nouveau martelé que cette fermeture au public est encore un moyen de pallier le manque d'effectif.

Suite à ce vote défavorable unanime des 3 organisations syndicales, la direction prend la décision de ne pas mettre en place cette «expérimentation» (qui n'en était pas une, on le sait désormais) de fermeture du jeudi au public. Le directeur précise qu'il s'agissait pour lui d'appliquer les conclusions du groupe de travail entre la direction et les chefs de service sur l'accueil, qu'il a trouvé à son arrivée.

SOLIDAIRES n'a pas été pas dupe: au fil des discussions, repoussée dans ses retranchements, la direction a finalement avoué que cette soi-disant expérimentation qui devait se dérouler jusqu'en décembre 2022 serait de toute façon pérennisée. Une réouverture au public le jeudi aurait été compliquée.

Pour autant, nous devons également voter sur la mise en place au sein des SIP d'un accueil téléphonique tous les matins de 7h15 à 12h15. En dépit d'un vote défavorable unanime, la direction maintient son projet d'expérimentation. Le directeur insiste sur la nécessité d'améliorer de façon très significative le taux d'appels décrochés. Il prévoit de tirer un bilan en janvier.

Le directeur rajoute qu'il ne perd pas l'idée de mettre en place une équipe départementale téléphonique. Ce projet devrait être examiné avant la prochaine campagne d'impôt sur le revenu.

Questions Diverses

Solidaires a fait remonter les difficultés que rencontrent les agents avec l'Agent de prévention, la direction va se pencher sur ce problème pour connaître les raisons et reviendra sur le sujet au prochain CHSCT prévu en novembre.

Solidaires a aussi dénoncé que la direction ait programmé un exercice d'incendie un jour de grève nationale.

Nous avons exigé que la direction reprogramme cet exercice afin de ne pas léser les agents qui étaient en grève.