



Monsieur le Directeur,

Nous avons appris par simple courriel en date du 08/10/2018 transmis par notre responsable de Centre que les collègues du CC de Rouen ne pouvaient plus se loguer librement à 8h30.

Lors du CHSCT en date du 3/10, notre organisation syndicale vous avait posé la question sur les modalités organisationnelles sans réponse de votre part.

Lors de la création du premier CC à Rouen en 2014, le choix avait été fait que tout les collègues au CC pouvaient se loguer librement à partir de 8h30.

Vous n'avez jamais indiqué en 4 ans que le service à l'usager était dégradé sur une partie de la journée.

Pourquoi alors modifier un schéma organisationnel qui fonctionne sans respecter le dialogue social.

Dans le cadre de la mise en place du PUV, la Direction aurait pu valoriser le dialogue social en élargissant éventuellement l'assouplissement horaire le matin avec des gardes fou pour la fin de journée (comme l'obligation pour un certains nombres de collègues de ne pas se mettre en retrait des appels à partir de 16h00).

De nombreuses décisions sont prises sans concertation actuellement, dans la précipitation.

Les agents des CIS et CC sont fatigués de travailler dans l'urgence et d'avoir des modifications régulières dans leurs conditions de travail.

Concernant les incidents acoustiques, suite à un rendez-vous personnel auprès d'un ORL, celui-ci m'a indiqué que ce rendre au service des urgences n'avaient aucun intérêt et que l'agent devait se rapprocher en urgence d'un ORL.

Merci, Monsieur le Directeur, de votre attention

Cordialement,

Nicolas Marinier
Secrétaire Solidaires

Bonjour M Marinier,

En premier lieu, je souhaite resituer le contexte dans lequel cette décision est intervenue.

Comme j'ai déjà eu l'occasion de le préciser, la mise en place du PUV ,Lille-Nancy-Rouen en CC, répond au besoin de de réduire les contraintes de planning du CC de Rouen, lesquelles, sans cette modification, allaient se traduire par une forte iniquité dans la répartition des contraintes horaires du soir, en particulier, avec un rythme de rotation élevé pour la "petite" équipe d'agents en poste au sein du CC. En revanche, je maintiens qu'une "astreinte" de 19H équivaut à une astreinte de 22H. Je n'ignore pas non plus que des pratiques différentes existent sur les plates-formes, et c'est pour ça que je laisse une marge de manœuvre aux chefs de service locaux pour organiser les plannings des fins de journée. En fonction des besoins en ressources exprimées par la direction, ils ont toute latitude pour l'organisation des présences requises sur le site de permanence, jusqu'à 19h, en CC et jusqu'à 22h, en CIS, avec la possibilité pour un agent de basculer du CC vers le CIS. De même, demeure, à Rouen, la possibilité d'avoir des agents en rotation entre le CIS et le CC, s'agissant d'agents anciens sur le site et qui connaissent déjà ce mode de fonctionnement.

En revanche, les chefs de service m'ayant fait remonter un ressenti exprimé par les agents d'un traitement inéquitable entre agents CC et agents CIS sur les modalités de log libre le matin, j'ai pris la décision, comme je l'avais déjà évoqué lors d'un CT antérieur, d'unifier nos règles et d'aligner les pratiques du CC sur celles des CIS. Là encore, il s'agit de faire preuve d'équité, ceci d'autant plus que nous serons probablement à nouveau à fonctionner en mode assistance PAS, toutes plates-formes réunies, CIS ou CC.

Pour l'instant, je ne souhaite pas aller au-delà de la répartition actuelle, s'agissant des semaines de log libre. Pour autant, après quelques mois de fonctionnement, je suis ouvert à ce que nous ré-examinions cette situation pour voir si, en effet, nous pouvons aller plus loin, sans, en effet, dégrader la performance en fin d'après-midi.

Sur l'autre sujet que vous évoquez, je suis conscient que la période actuelle est marquée par des évolutions rapides, liées à la mise en place d'une réforme majeure pour ce qui nous concerne, laquelle se traduit, par moments, par des ajustements dans la conduite de nos activités, au jour le jour en effet, parfois même au sein d'une même journée, sur initiative de la SRP, qui fait l'interface avec le directeur général et qui dispose de la vision d'ensemble de l'activité des plates-formes. . Pour autant, il s'agit toujours d'accueil à distance et de traitements de courriels. Je conçois que sur le terrain, vous puissiez en ressentir, une certaine fatigue ou à tout le moins exprimer des interrogations sur ces adaptations successives. De ce point de vue, nous savons déjà que le début d'année sera difficile, au moment de l'ouverture de Gestpas aux usagers et des premières fiches de paie en mode PAS. Nous aurons sans doute à nouveau à nous adapter à la gestion des flux, qu'il est difficile de quantifier par avance. L'expérience passée le démontre.

Ma responsabilité, en ces circonstances, est d'abord de mettre chaque agent en situation d'être à l'aise avec toute question qui lui parvient, dès lors que celle-ci relève du périmètre des préoccupations les plus courantes. Pour les questions plus complexes, nous continuerons à disposer d'un deuxième niveau expert. Nous sommes également particulièrement attentifs à la disponibilité de la solution de téléphonie, dont la mesure de la qualité dépend aussi des appelants.

Pour ce qui concerne les incidents acoustiques, un déplacement aux urgences ne me paraît pas, en effet, la formule la plus adaptée. C'est en effet un ORL qu'il convient de consulter. L'option Urgences ne doit cependant pas être écartée en cas d'incident grave survenant en soirée et de trouble majeur pour celui ou celle qui en serait victime. Et je le répète à nouveau, en cas d'incident de cette

nature, il convient d'ôter le casque, de mettre fin à la communication et, sans délai, d'en informer le A ou l'un des chefs de service.
En espérant avoir répondu à vos interrogations.

Bien cordialement

H Girard