



# TCA

## Déménagement J-1

### Toujours pas convaincus...

*Après la rencontre du 13 octobre entre la CGT et M. JARNIGON, où nous n'avions pas pu traiter tous les sujets, nous avons repris la discussion le 14 octobre à 15H. Il s'agissait pour nous de continuer à débattre du prochain changement d'organisation de l'accueil téléphonique en modèle réparti et ses conséquences pour les agents et d'essayer d'obtenir des engagements fermes pour garantir leurs conditions de travail.*

En préambule, M. JARNIGON a commenté notre compte-rendu, faisant remarquer que selon lui un point serait inexact : sur la question des chefs de secteur, il déclare que sa position n'est pas issue de la réunion de la veille et qu'il était convaincu avant qu'il faudrait juger à l'usage. Dont acte.

Nous en avons profité pour rappeler que nous ne jugeons pas inutiles le travail et le rôle des superviseurs, mais que nous nous étonnons que la direction juge nécessaire de doubler leur nombre en diminuant ainsi l'effectif des opérateurs.

Réponse : les chefs de secteur ne sont pas exclus du dispositif d'accueil téléphonique. Ils participent en prenant en charge les appels difficiles et ainsi contribuent aux taux de réponse. Pour la CGT, il faut alors d'urgence définir précisément leur champ d'intervention car cette notion d'appel difficile est bien floue et très variable d'un opérateur à l'autre.

Nous souhaitons obtenir des garanties... nous sommes sortis de cette réunion avec moins de certitudes que la veille ! Il nous semblait que la moyenne des temps de vacation téléphonique serait de 2h15 par jour sur une semaine pour chaque opérateur : en fait, la période pourrait être plus longue et la moyenne ne serait que « dans le même ordre de grandeur ». Sur la durée maximale de vacation, toujours pas d'engagement ferme, mais M. JARNIGON a déclaré avoir « intégré notre message ». Mais toujours pas question d'écrire le moindre début d'engagement... Dans cette trésorerie où on fait des fiches de procédure pour la moindre petite tâche, la CGT ne peut pas comprendre qu'on refuse d'écrire les règles de l'organisation d'une mission aussi importante que l'accueil téléphonique !

Un planning de vacations pour la semaine prochaine nous a été présenté à titre d'exemple. On y voit en effet des durées différentes selon les jours de la semaine, comme prévu. Difficile de se faire une vraie idée de ce que donnera ce dispositif dans la durée, en tout cas pas à partir de l'exemple d'une semaine tronquée (mardi à vendredi seulement), faisant suite à des paramétrages allégés, mais aussi après deux jours où les usagers n'auront pas pu nous appeler. La première semaine ne sera donc pas représentative. Les plannings vont être présentés aux agents jeudi matin.

Nous nous sommes à nouveau inquiétés de l'avenir. Si les effectifs continuent à baisser (et nous savons qu'entre aujourd'hui et fin 2012 de nombreux opérateurs partiront en retraite...) comment croire que la direction ne sera pas tentée d'allonger les temps de téléphone pour continuer à faire face aux appels qui ne diminueront pas, eux... Les conditions de travail des agents ne doivent pas être la variable d'ajustement ! Rappelons en effet que nous sommes dans un contexte général de réduction du nombre de fonctionnaires et du non-remplacement de plus d'un départ en retraite sur deux.

Et nous savons que les volontaires pour venir travailler à la TCA ne sont pas légion !

Réponse : même si on tombait à 50% de taux de réponse aux appels des redevables, la solution ne serait pas de faire répondre des demi-journées complètes car il faut aussi faire le reste du travail, notamment le courrier. Pour la direction, l'organisation du travail de la TCA doit reposer sur un double équilibre : équilibre entre les différentes tâches et équilibre entre conditions de travail des agents et satisfaction des usagers. Pour M. JARNIGON, ceci devrait donc nous rassurer sur les temps de téléphone. Nous aimerions bien pouvoir le croire...

*La question de fond est pour nous celle de l'emploi : si on comblait la vingtaine de vacances, on ne se poserait pas les mêmes questions et la tension dans les services ne serait pas aussi importante. Nous revendiquons l'affectation d'agents issus des tableaux de mutations lors du prochain mouvement. Ce mouvement devrait alors être beaucoup plus important pour notre département et avec un « fléchage » d'un nombre suffisant pour la TCA, à charge pour la CAP locale de gérer la répartition. C'est totalement différent de l'affectation hors tableau, au profil, que la direction souhaitait l'an dernier et à laquelle la CGT s'était opposée.*

En fin de réunion, nous avons évoqué la question des compensations pour les agents opérateurs, notamment en terme indemnitaire. Pour nous, cette mission s'apparente aux missions de type industriel dont la spécificité est de plus en plus reconnue et indemnisée. Il va de soi que cette question, de plus en plus souvent évoquée parmi les agents, ne trouvera pas de réponse au niveau local. Il faudra bien qu'elle soit traitée au niveau national, en veillant à ce qu'elle ne soit pas déconnectée des conditions de travail. A noter qu'une compensation indemnitaire permettrait peut-être de faciliter les affectations à la TCA.

Quelques informations diverses :

Nous avons évoqué le projet de modification du formulaire de demande d'annulation de majoration joint à la lettre de rappel, projet qui dort depuis de nombreux mois alors qu'il permettrait de régler de nombreux litiges. Découvrant le problème, M. JARNIGON s'est engagé à essayer de le faire avancer.

Nous avons demandé à connaître l'état d'avancement des travaux à la chambre des métiers. Le rez-de-chaussée serait quasiment terminé, son réaménagement devant intervenir dans les prochains jours. Reste une partie côté rue qui n'est pas terminée. La direction de la chambre des métiers aurait donné l'assurance que les travaux bruyants seraient faits avant 8h et après 18h.

**Démarrage mardi... mais les agents et la CGT ne sont pourtant toujours pas convaincus !!!**