



# TCA

## Compte rendu de la réunion du 17 juillet 2007 avec l'ergonome

Les conclusions de l'étude de faisabilité de l'ergonome pour la réorganisation de la TCA ont été présentées aux organisations syndicales. La CGT était représentée par Catherine HOUDIN et Jeff LEFEUVRE.

L'étude et les réunions ont été faites en deux mois, la fin des travaux est prévue à l'horizon 2010.

**Le projet retenu est très clairement basé sur l'organisation en modèle « réparti ». Il paraît également évident que l'ensemble de la future organisation tourne avant tout autour du téléphone. La démonstration est faite que c'est l'objectif principal de la direction pour la TCA... et que le reste des missions est accessoire...**

#### **4 services de recouvrement :**

- **2 de 21 à 24 agents,**
- **2 de 24 à 27 agents**

Cette répartition tient compte des statistiques d'appels téléphoniques : plus d'appels le matin, donc des services de 24 à 27, moins d'appels l'après-midi, donc des services de 21 à 24...

#### **Les services seraient séparés par des cloisons.**

De plus, chaque service de recouvrement sera coupé en deux par une cloison pour l'acoustique. Le cloisonnement par groupes de six, initialement prévu, n'est pas possible faute de place. A noter que les agents participant au groupe de travail se sont fortement opposés à cette séparation en deux des services par des cloisons « en dur ». Sur notre intervention, ceci pourrait être revu partiellement (cloisons alternées : transparentes et pleines). Par contre, l'ergonome et la direction rejettent notre demande de portes de communication... l'acoustique en souffrirait...

Les bureaux des chefs de services et adjoints seraient regroupés dans chaque service et complètement cloisonnés pour les préserver du bruit...

**La climatisation :** elle serait plus souple, indépendante pour chaque salle. Ce problème est

récurrent depuis la construction du bâtiment et aurait dû être traité depuis fort longtemps... mais c'était la redevance... et on ne faisait pas d'investissement lourd pour un service condamné... la santé des agents ne présentait donc que bien peu d'intérêt pour la direction...

**L'éclairage :** encore un problème ancien et qui avait jusque là droit au même traitement que la climatisation... Le nouvel éclairage serait adapté à chaque poste de travail, la priorité étant donnée à l'éclairage naturel. Les bureaux seront donc disposés de façon à bénéficier au maximum de la lumière du jour.

**Le mobilier :** les bureaux et fauteuils seraient plus ergonomiques qu'actuellement. N'oublions pas que le modèle « réparti » prévoit de travailler sur les dossiers et au téléphone à la même place. Nos bureaux actuels n'y sont pas du tout adaptés.

Les plans montrent que le projet de disposition des bureaux se fait selon des contraintes lourdes liées au choix de privilégier le téléphone. Les agents seraient par groupes de deux bureaux, alignés symétriquement : entre le peu de place disponible et les contraintes d'acoustique, on ne pourrait pas faire autrement...

Des grands placards seraient disposés dans les services pour remplacer les archives du milieu des étages. On reconnaît maintenant que la CGT avait raison : les archivages au milieu représentent un risque du fait de la structure du bâtiment en faisant reposer trop de poids sur des zones sans pilier porteur... Nous le disons depuis des décennies ! Ce seraient donc des salles de réunions qui occuperaient ces espaces du milieu des étages... ou des lieux de convivialité.

**Avec les mètres carré restant après disposition des services de recouvrement-téléphone, les autres services pourraient être « casés »...** en s'asseyant sur toute cohérence en terme

d'organisation du travail. Pour permettre au chef de poste et ses adjoints d'avoir des bureaux regroupés au quatrième étage et d'avoir avec eux deux secrétaires, on répartirait les services de la division technique n'importe où ! Le contentieux au deuxième, la comptabilité (compta actuelle et chèques) au troisième, « relations avec les partenaires » (remboursements-consignations et une partie de l'actuel contentieux), affaires générales (ressources humaines et logistique) au quatrième. Un vrai service « arrivée du courrier » serait constitué, avec douze agents. Leur implantation n'est pas encore déterminée (ou annoncée).

**Pour la CGT, c'est une aberration de séparer les services techniques** qui travaillent constamment

ensemble. Il faut revoir cette répartition. De même, nous **rappelons l'attachement des agents à l'organisation des services dans des salles uniques**, pour permettre la communication et le travail d'équipe.

Nous constatons que certaines de nos revendications sont prises en compte... enfin pour ce qui concerne la climatisation et les archivages centraux. La création du service « arrivée du courrier » répond aussi à une demande de la CGT, mais se pose la question de son implantation dans le bâtiment. Le rez-de-chaussée bas est saturé et les mètres carré restant au quatrième étage semblent être réservés pour reloger nos collègues du poste Ille-et-Vilaine amandes et étendre l'espace trop étroit des domaines.

**En fin de réunion, la délégation a fait une déclaration –hors cadre- pour dénoncer ce qui ne va pas dans la trésorerie. Cette intervention n'appelaît pas de réponse de la direction, elle avait pour but d'exprimer le ras-le-bol des agents.**

**Nous avons attiré l'attention sur la situation alarmante du moral des agents... les anxio-lytiques, les antidépresseurs ...les crises de larmes, le stress... représentent la souffrance dans leur travail.**

**Les récents et plus anciens dérapages dans l'envoi des AFM et des oppositions administratives (13 000 en début de mois de juillet) démontrent que la direction ne maîtrise rien. Le lissage garanti des envois pour permettre de ne pas avoir trop de communications téléphonique ne fonctionne donc pas. De ce fait, comment les agents et la CGT pourraient-ils avoir confiance dans les engagements de la direction, tant locale que générale, en terme de nombre de communications téléphoniques sur lequel est basé leur projet de réorganisation des services ?**

**La C.G.T a confirmé que le personnel n'adhère pas, et ce à l'unanimité, à répondre au téléphone la moitié du temps de travail. Les agents veulent garder les horaires variables !**

Pour débattre avec la direction, nous avons demandé une audience locale.

Nous rencontrons donc Mrs COURNET et JARNIGON le lundi 23 juillet. Nous ne manquerons pas à cette occasion de poser très clairement les exigences exprimées par les agents lors de la dernière assemblée du personnel.

**Solidaire, pas solitaire : c'est ça le Syndicat CGT.  
Alors je me syndique...**

Nom prénom : .....

Adresse administrative : .....

Grade : ..... Echelon/Indice : .....

Temps partiel : .....% Date: .....

Signature,

