

Déclaration liminaire

Le CTL a été convoqué ce jour avec pour mission de donner son avis sur le projet de réorganisation du pôle multicanal (PMC) du Bureau Mission Relation Usagers (BMRU).

Il est à regretter l'absence de l'inspecteur Sécurité Santé au Travail, du médecin de prévention, et du chef du BMRU.

Le 22 mars 2019, en groupe de travail dédié à la BMRU, deux fiches de présentation et d'impact étaient communiquées aux représentants du personnel vantant l'élaboration d'un projet en concertation avec les agents du PMC durant l'année 2018.

Depuis ce GT et à la lecture de l'ensemble des documents fournis, en date du 30 avril 2019, le CHSCT a considéré, en l'état, son impossibilité d'émettre un avis positif sans réponse aux questions suivantes :

- la mise en œuvre de la cellule d'assistance technique ENSAP demandée par les agents,
- la négociation et la conclusion d'un relevé de conclusions actant par écrit des garanties dont disposeront les agents dans le nouveau contexte de travail (quotités maximales, non fongibilité des équipes, compensations éventuelles, aménagement des locaux, récupération liée à la pénibilité du média téléphonique).
- une clause de revoyure intervenant nécessairement avant l'ouverture de l'ENSAP aux pensionnés.

Le CHSCT a d'ailleurs conclu à une demande de report de la date de mise en œuvre de la réorganisation proposée.

Cet avis doit être pris en compte par le CTL.

C'est d'ailleurs ce qu'à tenter de faire l'administration en communiquant la veille d'un jour férié et l'avant veille d'une journée nationale de mobilisation intersyndicale une fiche complémentaire.

Une lecture attentive permet de mettre en lumière un nombre trop important d'incohérences pour que le projet soit validé en l'état et à une date aussi rapprochée que le 1^{er} juin 2019.

incohérence sur la compensation de la pénibilité du média téléphonique : Certains collègues ayant choisis la typologie 50 % téléphone seront exposés à un taux de 70 %. Certes plafonné, mais dans une proportion qui justifie la compensation horaire sans astreinte. Ceci sur la base de l'expertise du médecin de prévention délivrée lors du CHSCT du 30 avril 2019.

incohérence entre le modèle de prévision de flux et la réalité statistique : 118 % d'augmentation du média courriel en un an et 28 % du média téléphonique sur la même période occasionnant une surcharge de travail signalée à l'assistante de prévention et par un courrier signé par les agents remis en séance le 29 janvier dernier.

incohérence entre la demande formulée début 2019 unanimement par les agents, confrontés à des demandes d'usagers à caractère technique, et qui demandent à disposer d'un cadre pérenne et lisible qui prendrait en charge les demandes de cette nature, et la simple évocation par les documents complémentaires d'un projet de protocole sans précision tangible sur sa date de mise en œuvre ni son périmètre précis.

incohérence immobilière : aucune communication d'un projet précis. La fiche du 12 avril 2019 page 8, sur la localisation évoque un local dédié à la téléphonie en cas de besoin situé au CAT. Dans la fiche complémentaire, le même local est dédié au média écrit. Incohérence sur l'avancée de la question immobilière puisqu'aucun projet n'a été soumis aux OS et au CTL qui s'impatientent de lire Presse Océan pour découvrir les plans de masse du projet immobilier.

incohérence sur l'étude d'impact et le cadre de vie des agents : la case est cochée à non alors qu'une majorité d'agents, par leur mission d'accueil téléphonique, se priveront de fait du télétravail.

incohérence sur le parcours de formation entre guérandais et nantais. Entre un parcours pouvant être complet pour les guérandais (sans pour autant de communication du contenu) et uniquement dédié au téléphone pour les nantais.

incohérence sur l'encadrement guérandais : La fiche du 12 avril 2019 page 7 : responsable guérandais et adjoint nantais. Fiche complémentaire page 1 : le responsable guérandais est secondé par un cadre recruté sur place.

Face à toutes ces incohérences, ces imprécisions, sur quelles propositions voulez vous que le CTL donne son avis ?