



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE



Juin 2020



CFDT, 1^{ER}
SYNDICAT
EN
FRANCE

Vous souhaitez rejoindre notre collectif CFDT, des questions ? Des propositions ? Contactez-nous en joignant votre interlocuteur CFDT local ou par mail :

laposteDCN@f3c.cfdt.fr

Vos référents :

- ▶ Lauric DUVIGNEAU
Secrétaire fédéral
en charge des DCN
lduvigneau@f3c.cfdt.fr
- ▶ Jacques BLETTERIE
Responsable DCN SF3C
jbletterie@cfdtf3c.org



f3c.cfdt.fr

COVID-19 : LA DSEM AU COEUR DU MAINTIEN DES ACTIVITÉS DE SERVICE PUBLIC DE LA POSTE

Depuis notre enquête réalisée en février dernier, la crise sanitaire a bouleversé notre mode de vie. Pour les collaborateurs de la DSEM comme pour ceux qui ont dû poursuivre leur activité professionnelle, soignants, caissières, éboueurs, policiers, gendarmes, pos-

tiers, la période a été rude et angoissante. Mais ils ont répondu présents pour permettre aux bureaux de poste de fonctionner ou aux postiers de télétravailler. BRAVO et merci à eux. Nous reviendrons plus longuement sur ce rôle essentiel.

LA CFDT VOUS A DONNÉ LA PAROLE, VOUS ÊTES ATTACHÉS À VOTRE MÉTIER ET VOUS MANQUEZ DE RECONNAISSANCE

Les résultats qualitatifs de la grande enquête CFDT à la Direction du Support et de la Maintenance (DSEM)

Merci aux 342 répondants : 56% salariés, 44 % fonctionnaires, 15% de femmes, 85 % d'hommes.
56% classe II, 38% classe III, 6% groupes A et B.
80% ATM*, 11% Centres d'appels, 5% EAPI*/Support/autres, 4% Direction
59% Techniciens, 15% Conseillers support, 13% Encadrants, 2,4% DTSI*,
6% logistique, 5% autres.
Un panel largement représentatif de la population de la DSEM.

Nous vous proposons, suite à notre précédent tract N°4, **une synthèse qualitative illustrée par les commentaires les plus marquants des collaborateurs de la DSEM.**

À partir de cette synthèse et des pro-

positions de nos militants, la CFDT a construit des revendications qu'elle portera auprès de la DSEM **pour l'amélioration des conditions de travail et l'avenir des postières et postiers de la DSEM.**



F3C CFDT

47-49 avenue Simon Bolivar 75650 Paris Cedex 19
Tél : 01 56 41 54 00 - Fax : 01 56 41 54 01
email : laposteDCN@f3c.cfdt.fr



UN ATTACHEMENT CERTAIN DES AGENTS À LEUR MÉTIER

Le résultat surprenant du questionnaire : à la question pourtant orientée « *Votre métier vous enthousiasme toujours ?* », 72,1% répondent positivement dont 27,3% « tout à fait » et 44,8% « plutôt oui ». 27,9% répondent négativement, cette minorité n'est toutefois pas à négliger. Cet attachement est complété par une volonté d'évoluer au sein de la DSEM pour 63,6% des répondants.

Une centaine de commentaires illustrent cet enthousiasme et montre qu'au-delà de cet amour du métier il faudrait plus de reconnaissance pour le faire fructifier, pour le bien de l'entreprise comme pour celui des salariés.

« *Technicien dans l'âme j'aime le défi de remettre en marche les appareils, cette tâche variée me laisse une grande autonomie et m'apporte une satisfaction considérable. Partager le résultat avec le client, lui donner l'état d'avancement de la maintenance, lui expliquer mes options en cas de panne complexe est un plaisir. J'organise mon parcours librement en gérant mon temps pour être dans les délais. Satisfaire les besoins et gérer les priorités sont des composantes importantes de mon travail qui ne manque pas de surprises quotidiennement* ».

« *J'ADORE !!! Je n'ai jamais autant pris mon pied au boulot. (Si, si, ça existe...)* »

« *Malgré les difficultés et les obligations parfois illogiques, j'aime encore mon métier. J'ai su créer une bonne ambiance de travail dans mon ATM, avec des gens*



professionnels, avec un esprit d'équipe et de la bonne humeur. C'est motivant pour nous tous, mais c'est une chose qui s'est créée très localement. Pourvu que cela dure ! »

« *La non reconnaissance du travail effectué depuis de très longues années fait que je n'ai plus aucun enthousiasme au travail, ce qui me chagrine énormément étant très impliqué auparavant* ».

CONSIDÉRATION ET RECONNAISSANCE

La considération du travail effectué est la première exigence réclamée par les répondants au questionnaire Cfdt tant dans le résultat quantitatif avec 73,5% que par la centaine de commentaires s'y rapportant.

« *La reconnaissance silencieuse ne sert à personne (GB Stern) et cela résume bien le problème de la DSEM. Notre métier nous oblige à connaître l'environnement de travail de chaque collaborateur du Réseau, LBP, Sièges et en ajoutant à cette connaissance le côté technique pour résoudre les problèmes, nous passons également beaucoup de notre temps à consulter, apprendre et en plus*

avec des mises à jour régulières. C'est un travail autonome et qui requiert d'être à l'aise avec l'autoformation.

« *Travail prenant et passionnant, manque de reconnaissance vis à vis de nos partenaires DAST, SURETÉ, DR, POST IMMO. Très dur de s'imposer comme une entité importante et essentielle dans l'accompagnement sur la transformation du Groupe La Poste.* »

« *Il y a pire, mais franchement la qualité, l'écoute, la reconnaissance se sont beaucoup dégradées au fil du temps. Un ras-le-bol général s'installe au sein des techniciens.* »

Cette reconnaissance pour s'améliorer, doit passer par trois domaines : une meilleure considération de la part de la structure managériale de la DSEM même si le premier niveau d'encadrement est en grosse ma-

jeorité apprécié ; des perspectives professionnelles claires et élargies par un repyramidage des fonctions de techniciens, de conseillers et d'encadrement ; une amélioration sensible des conditions de travail.

CFDT, LE SYNDICAT QUI AVANCE



LA RECONNAISSANCE DE L'ENCADREMENT DE PROXIMITÉ

Les relations avec le N+1 sont appréciées «bonnes» pour près de 80% des répondants les problèmes se situent au niveau supérieur.

	Tout à fait		Plutôt oui		Plutôt non		Pas du tout		Total
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff
Il (elle) prête attention à ce que je dis	120	35,9%	147	44%	50	15%	17	5,1%	334
Je peux compter sur lui en cas de problème	132	39,4%	136	40,6%	44	13,1%	23	6,9%	335
Il (elle) me fait confiance	140	41,8%	151	45,1%	28	8,4%	16	4,8%	335
Il (elle) sait reconnaître le travail q...	110	33,3%	141	42,7%	57	17,3%	22	6,7%	330
Il (elle) nous associe aux changements	91	27,5%	129	39%	84	25,4%	27	8,2%	331
Il (elle) se sent concerné(e) par le bi...	103	31%	146	44%	62	18,7%	21	6,3%	332
Il (elle) communique de manière transparente	79	23,9%	140	42,3%	76	23%	36	10,9%	331

« Il n'y a pas de problème au niveau N+1...C'est au-dessus N+2 ; +3, etc, que ça se gâte. On n'est pas considéré comme une maintenance interne intégrée mais comme un prestataire externe contractualisé et dont l'objectif principal est d'alimenter un SI pour que la dictature du camembert puisse perdurer et pour que les adorateurs dudit fromage puissent continuer à proliférer dans la dévotion de leur idole sans saveur. On est dans le mysticisme. Le Dogme du SI qui dit tout! On se facture à nous mêmes. Comme si ma femme me facturait le repassage et moi le jardinage...On est dans l'absurde et tout le monde trouve ça normal.»

« Le N+1 fait ce qu'il peut, mais les vraies décisions organisationnelles sont prises par le N+2/+3. »

« Bon management ici dans mon territoire. Probablement lié au jeune âge des deux encadrants, et donc un management plus moderne et efficace que ceux utilisés

classiquement dans le monde du travail par les anciens». « Les techniciens sont les pièces essentielles de la DSEM, sans eux, il n'y a rien. Mais les encadrants sont le maillon, le liant et leur travail parfois «de l'ombre» n'est jamais reconnu à sa juste valeur. Ex : OPé 522 pour contacter les clients mécontents ».

« Quand on avait un DTSI pas de problème de reconnaissance. Depuis qu'on est direct sous DPS, (Directeur de la Production et des Services) c'est plus compliqué ».

«Pas de discussion possible. Il est le chef et nous on est rien» Il ne sait pas ce que je fais, ni pourquoi ni comment.

« Aucune reconnaissance de la hiérarchie, seuls les encadrants ont conscience de nos difficultés quotidiennes »

« Notre travail est heureusement reconnu par les Bureaux de Poste, les Agences Postales mais souvent mal connus de nos collègues : SCT, DSI BR »

LES PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES DOIVENT ÊTRE CLARIFIÉES ET ÉLARGIES. LE CONSTAT D'UNE ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE EN PANNE

74,2% des répondants réclament la mise en place de parcours qualifiants. 47,8% souhaiteraient évoluer vers des fonctions de techniciens experts, 15,8% vers des fonctions d'encadrement au sein de la DSEM et 21,2% vers d'autres entités de La Poste. Seuls 15,8% ne souhaitent pas évoluer. 43,2% manquent d'informations sur les possibilités d'évolution.

« Peu de perspective d'évolution au sein de la DSEM, j'ai fait de nombreuses ATM depuis mon embauche et la plupart des techniciens commencent technicien et finissent technicien. »

« Technicien SI depuis 12 ans aucune évolution, malgré ma polyvalence (Automates, réseau, téléphone, sécu, magasin ...) »

« Toujours bien notée mais jamais de promotion en 3.3 ans à La Poste. »

« Le parcours professionnel à la DSEM est clair. On ne va pas plus loin que 2.3 en tant que Technicien.

« Aucune reconnaissance malgré de très bonnes connaissances et un travail parfaitement accompli (bientôt 30

ans de maintenance et 21 ans de 2.3) on est condamné à rester 2.3 jusqu'à la fin... »



POUR UN REPYRAMIDAGE DES FONCTIONS DE LA DSEM

Un des premiers moyens de valoriser les métiers de la DSEM est de revisiter toutes les fonctions comme l'ont déjà fait d'autres DCN comme la Direction des Services RH (DSRH), la Direction Nationale Comptable (DNC) ou pour une partie à la Direction Technique (DT). La demande est massive. Elle s'accompagne d'une dénonciation de l'iniquité et pointe une communication contradictoire.

Promotion = polyvalence ?

« Depuis 11 ans au sein de la DSEM Technicien informatique, réseau, sûreté et un peu de téléphonie ou automates. J'interviens sur la plupart des chantiers pour faire les installations sûreté et réseaux et de temps en temps informatique. Suis référent Orange, et en contact avec les électriciens pour les différentes installations sûreté. Mais aussi sur les pannes complexes. Et quand, je réclame un 3.1 à mon encadrant on me dit que techniquement je suis performant mais que je ne le mérite pas ».

« Pourquoi être polyvalent pour qu'au final la polyvalence ne joue pas dans la promotion au 3.1 ? ».

« Je suis à la maintenance depuis 1982, je monte les échelons, depuis de nombreuses années je suis en haut de l'échelle indiciaire 2.3 et le passage sur l'autre grille 3.1 est laborieux... Pourtant je suis polyvalent dans tous les domaines... ».

« D'ailleurs la principale difficulté est la polyvalence. Il est impossible d'être performant sur 5 domaines. »

Des règles de promotion à revoir et des passerelles entre ATM (Agence Territoriale de Maintenance) et centre d'appel à développer

« Je souhaite des objectifs atteignables et non dépendants d'une volonté tierce. Si la comparaison est faite à juste titre avec la DT, il convient de préciser que le bilan social de la DT fait apparaître encore 30% de techniciens en classe 2 ».

« En ce qui concerne les objectifs, la quasi-totalité sont des objectifs dont nous n'avons pas la maîtrise. Par exemple mon objectif 2018 est de faire plus de sûreté avec un parcours de formation sauf que pendant l'année 2018 si mon encadrant ne m'envoie jamais en formation ou en doublure je n'aurais pas rempli mes objectifs alors que je n'y suis pour rien, au contraire je suis demandeur ».

S'ENGAGER POUR CHACUN,
AGIR POUR TOUS !



« Cela fait plus de 6 ans, que j'ai d'excellents résultats et à part pendant mon entretien annuel, aucune reconnaissance. On m'a promis des promos, pour se rétracter après. Et ils se sont encore trompés (n+1, n+2, n+3) en me disant que j'aurai un grade avec la RAP en Janvier et finalement c'est peut-être dans 6 mois. Gros soucis de communication, c'est démotivant ».

« Avec 36 années à La Poste dont plus de 20 ans à la maintenance, je souhaitais candidater «conseiller support», je n'ai pas pu à cause d'un «COMPSI» rempli...de façon injuste; aujourd'hui franchement «démotivé».

« Pas de possibilité d'évolution vers un poste de 3.1 car pas de poste disponible. En cas d'un poste de 3.1 disponible, pour pouvoir y postuler, il faut la «maîtrise» de 5 secteurs d'activité contre 2 actuellement ».

« Très peu de perspectives de promotions si l'on n'est pas 2.3. Je suis arrivé à la DSEM en 2013 en tant que 2.2 au centre d'appel, j'ai postulé en ATM en 2016. Ma candidature a été retenue mais mes années d'expérience au centre d'appel n'ont pas été reconnues. Il a fallu que je me forme sur les 5 domaines pendant plus de 3 ans avec beaucoup de pression et de nombreuses formations pour n'obtenir que récemment mon 2.3. Toutes les opportunités de promotion en tant que conseiller support me sont passées sous le nez pendant ce temps car il fallait être 2.3 pour postuler ».

Comparaison DT/DSEM

Si la comparaison DT/DSEM est faite à juste titre, il convient de préciser que le bilan social de la DT fait apparaître encore 30% de technicien en classe 2.

« Certains techniciens sont 3.1 dans le Groupe La Poste et nous 2.2 et 2.3 si polyvalents. »

« Je ne comprends pas la différence de grade avec la DT. Un Technicien de maintenance est 2.1 à la DSEM alors qu'un Technicien de maintenance est 2.3 à la DT »

L'ORGANISATION DU TRAVAIL, CITÉE PAR 52,4% DES RÉPONDANTS COMME AMÉLIORATION NÉCESSAIRE, DOIT ÊTRE REPENSÉE DANS TROIS DIRECTIONS : LES HORAIRES DE TRAVAIL, DES PROCESS À OPTIMISER, ET DES MATÉRIELS À MODERNISER. LE DÉCOUPAGE TERRITORIAL MÉRITE ÉGALEMENT D'ÊTRE REVU NOTAMMENT À TRAVERS UN BILAN DU NOMADISME

Les horaires de travail sont un des sujets de préoccupation en raison de la dénonciation des accords portant sur l'organisation du temps de travail. Une grande majorité des répondants réclament le maintien d'un régime de travail comportant des RTT. Les avis sont plus partagés sur la durée de la pause méridienne entre ceux qui la veulent courte, ceux qui la veulent modulable, et ceux qui la souhaitent large. La problématique du travail le samedi doit être aussi abordée.

« J'attends de cette ouverture de chantier que l'on conserve des repos de cycle soit une demi-journée par semaine ou une journée tous les 15 jours afin de préserver le bien-être au travail, l'équilibre entre la vie de famille et le travail, ce qui n'empêchera pas de répondre aux besoins du client, car si une personne est bien dans son corps et dans sa tête elle pourra être efficace et faire face aux exigences. Mais je comprends tout à fait qu'il faut uniformiser pour simplifier ».

« Je trouve le régime de travail actuel très bien. Je suis pour une augmentation du temps de travail/jour si en compensation on peut récupérer des jours de RTT, je ne souhaite pas travailler le samedi car je suis attaché aux 2 jours de coupure consécutifs, 3 jours consécutifs seraient pour moi une belle avancée ».

« La grande crainte des agents des ATM est de perdre des jours de RCY et passer au 35h00 «sec», c'est-à-dire à la semaine. Pour nous c'est une ligne rouge inacceptable ».

Homogénéisation et équité

« Concernant les repos de cycle personne n'a le même régime, je suis au 35 h brut sans RTT alors que certains de mes collègues ont une vingtaine de jours par an ».

« Des horaires communs entre les techniciens. Étant une femme dans un monde d'homme, j'attends de l'équité,

tant dans les RTT que dans les horaires que dans la gestion du personnel car tout le monde n'a pas les mêmes droits au sein d'un même territoire et cela n'est pas normal ».

Pause méridienne

« Je redoute que l'on nous allonge notre pause méridienne et que cela affecte notre fin de service ».

« 1h30 de pause méridienne c'est trop long quand on mange sur place et commencer la journée plus tôt serait un plus (8h00 au lieu de 9h00) ».

Cette harmonisation des horaires de travail devra comporter équité et diversité pour intégrer la diversité des territoires notamment en laissant une marge de manœuvre locale afin de s'adapter aux différences entre zones urbaines et zones rurales.



UNE BONNE ARTICULATION VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE, VÉCUE POUR L'INSTANT COMME ACCEPTABLE POUR UNE MAJORITÉ DE RÉPONDANTS, DOIT CONDUIRE À S'INTERROGER SUR LES DIMENSIONS DU REMISAGE À DOMICILE, DU NOMADISME, DES TEMPS DE TRAJETS (PLAN DE DÉPLACEMENT EN ENTREPRISE À NÉGOCIER)

Le remisage à domicile est réclamé par beaucoup

« Envisager le remisage à domicile afin de diminuer les temps passés sur la route (trajet et travail). »

« Tous les agents n'ont pas les mêmes avantages au sein du même territoire (certains gardent le véhicule, d'autres non) »

« Un remisage de l'auto serait la bienvenue pour qu'on

est moins de stress le soir quand on finit plus tard et qu'il faut rapporter la voiture et la vider (fatigue en plus) et le lendemain recharger notre outillage (douleurs d'épaules pour ma part) ».

« Remisage des véhicules Poste pour rentabiliser, et pour éviter des km fait avec nos véhicules qui sont tous en moyenne plus anciens que nos véhicules Poste, et qui sont bien plus polluants et qui ont du coup une empreinte carbone plus mauvaise. »

POUR UN BILAN DU NOMADISME

Organisation du travail et nomadisme

« Il serait bon de faire le point sur le nomadisme, après plus de deux ans. Les techniciens nomades ont un accès sérénade leur permettant de consulter et répondre aux mails, de consulter le planning, récupérer les documents pour travailler depuis leur domicile. Cette façon de travailler s'apparente à du télétravail, il serait bon désormais d'intégrer dans le statut de nomadisme un pourcentage de télétravail, ce qui est une réalité de fait ».

« La réorganisation du travail, à travers le nomadisme, ou par le fait de découpages géographiques pas forcément adaptés, pose beaucoup de questions. Il semble que cette organisation n'est pas économe (voire plus chère), encore moins performante, génératrice de fatigue, et la QS, elle est tombée si bas qu'on ne nous en parle plus ».

« Dans notre cas, l'ATM doit fermer d'ici 1 an, de nombreuses interrogations restent en suspens : nomadisme, trajets domicile travail, horaires, fatigue, stress, isolement, organisation du travail, moyens mis à disposition... Mais aussi organisation de la vie personnelle en fonction de la vie professionnelle, les RTT sont un bon moyen de récupération de la fatigue accumulée ».

Trajets longs, Stocks

« J'ai passé le concours de TECHNICIEN et pas le permis de chauffeur ROUTIER. »

« Technicien Nomade à plus d'une heure du domicile, le nomadisme, de par son mode de fonctionnement, induit dans son fonctionnement l'équivalent d'un technicien en moins ».

« Depuis la fermeture de mon ATM : +10000km annuel ».

« Pour les techniciens Nomade comme moi c'est encore pire : hier par exemple j'ai fait 360km. »

« Le poste de technicien nomade n'est pas adapté pour les territoires ruraux : pas de matériel (demande une organisation et logistique spécifique) disponible immédiatement, attente de la livraison Chronopost, éloignement de l'ATM de rattachement ».

« Depuis passage en technicien nomade, nombreux allers-retours supplémentaires car plus de stock ».

« Doubles interventions car pas le matériel au bon moment, on a la sensation de n'avoir jamais le temps de travailler sereinement, mais tout se fait dans l'urgence, la qualité de service est déplorable ».

« La hiérarchie ne mesure pas les problèmes liés au fonctionnement du nomadisme. C'est toujours au technicien nomade à se débrouiller pour travailler comme il peut dans cet environnement ».

Nomadisme et lien social

« Depuis que je suis nomade, je n'ai plus de contact humain envers les collègues ».

« Depuis que je suis devenu nomade, je n'ai plus de lien social avec mes collègues et mon travail me stresse de plus en plus ».

« Pas d'autre irritant excepté celui de ne plus voir mes collègues tous les jours, mais qu'une fois par semaine ».

Le nomadisme n'a pas été pensé en termes d'organisations du travail ni en terme de maintien du lien social mais plus en terme de suppression des ATM.

La question des trajets mérite d'être étudiée à la fois dans sa dimension PDE (Plan de Déplacement Entreprise) mais aussi dans le quotidien des déplacements professionnels qui doit déboucher sur les questions du découpage territorial (rouvrir des ATM au plus près du terrain) mais aussi sur le recours au télétravail.

« Depuis la fermeture des ATM départementales, les temps de trajets sont multipliés, nous passons plus de temps derrière un volant que derrière un ordinateur ».

« Nombreux risques tous les jours, rien qu'avec les trajets que nous effectuons régulièrement (entre 2000 et 4000 km par mois) ».

« Suite à la fermeture des ATM les trajets des techniciens ont été multipliés par 3. Nous passons la moitié de notre temps dans les voitures. Pour ma part je parcours entre 700 et 900 km par semaine. Le métier du technicien à La Poste est-il de faire des trajets ? ».

« La zone géographique du territoire est très étendue et implique beaucoup de trajets en voiture pour le DTSI, et par conséquent une perte de temps importante sur la route ».

« Découpage des territoires qui n'a pas de lien avec nos clients et donc beaucoup d'interlocuteurs, difficile de bien gérer une relation client ».

« Nous évoluons actuellement à 6 sur le territoire avec des techniciens devenus Conseillers supports qui ne sont pas remplacés, nous avons 3 intérimaires quasiment depuis 2 ans ».

VITAMINONS LE SOCIAL !



PROCESS, OUTILS ET APPROVISIONNEMENT : UNE NÉCESSAIRE MODERNISATION

Considéré comme un des principaux irritants ce domaine méritera une profonde évolution tant au niveau de la remise à plat des process que dans la modernisation des outils et du matériel à la disposition des techniciens et des conseillers supports. La

problématique de l'approvisionnement est aussi une dimension importante en lien avec les lieux de stockage et la pénibilité. Les commentaires sont là encore nombreux et instructifs sur ce que réclament les répondants.

Les process

« Aucun organigramme nous est fourni présentant les divers acteurs par domaine et/ ou application. Ceci présenterait de manière globale le fonctionnement et les différents intervenants, ce qui permettrait de «localiser» le service à contacter en cas de dysfonctionnement. Un meilleur service serait rendu à nos clients ».

« Pas de vision globale des process dans un écosystème plus large. Pas de communication et de coopération entre des gens qui les écrivent et ceux qui les font vivre. Chacun est dans son histoire ».

« Conception théorique des process ne prenant en compte que la partie concernée par le rédacteur d'où une déficience d'efficacité lors de la mise en pratique ».

« Nous avons besoin de process modernes fluides et intuitifs (opérationnel) et de documents techniques faits de façons claires (présentation) et efficaces ».

« Le souci c'est que nous faisons du déploiement ET de la maintenance et les pilotes de pré déploiements ne sont plus réalisés ».

« Une avalanche de signalisations de maintenance (délestage des centres d'appels DSEM par exemple) est difficile à gérer et source de stress, pour l'Encadrant et les Techniciens ».

« Beaucoup de temps et d'énergies perdues pour trouver qui doit faire les demandes, qui peut donner les droits etc.... (Notamment pour Poste Immo) ».

« Ne pas apprendre les évolutions par nos interlocuteurs. Faire en sorte qu'il y ait une réelle synergie DSEM/ DSIBR : être associé à la gestion de projet. Mise en place d'une charte DSEM avec les autres services ? ».

« Notre champ d'activités est varié, info réseau, GAB automates... Tout cela demande d'importantes connaissances qui ne sont pas valorisées. On comptabilise le nombre d'interventions mais pas la qualité du travail sans faire de distinguo entre le type d'appareil: pour les GAB la durée de travail est plus longue et difficile que sur une intervention de flasheur ».

Les outils

Les commentaires dénoncent des outils décrits comme trop anciens ou inadaptés.

« Ce sont les cordonniers les plus mal chaussés...PC vieux et très lents, les nouveaux PC ont fait un tel bon technologique que nous devrions tous avoir un SSD avec 8go ddr4, un PC qui met 30mn à démarrer, pour un tech informatique, ça fait désordre »

« Des ordinateurs portables trop vieux donc lents et buggent souvent avec certains logiciels. »

« Les changements d'environnements de travail de nos pc, de XP vers XS puis W7 puis W10, qui ne sont pas testés en amont. Donc perte de temps et agacement... ».

Le processus d'habilitation aux différents outils dont ont besoin nos conseillers supports manque cruellement d'efficacité. Il faut fluidifier ce processus. Depuis la mise en place de «Cronos» (outil de planification) la rotation des conseillers supports sur nos différentes activités n'est pas assurée. Nos outils statistiques (IBIS, extrac-

tions Cronos) sont peu lisibles et exploitables qu'après de laborieuses manipulations sur Excel. L'analyse statistique de notre direction semble elle aussi laborieuse. Elle se résume bien souvent à une multiplication de fichiers Excel, tous aussi illisibles les uns que les autres (archaïsme). Une vraie réflexion sur la manière de mani-



puler des données est nécessaire ».

« Des outils souvent limités pour un Centre Appels en 2020 (CRONOS, DELPHES, PHENIX,...) Certains outils sont datés (sysinfo, Tabasco, Delphes, Simon, ACP.. Un moteur de recherche inexistant dans la docathèque et RED, c'est impossible de trouver des docs d'installation facilement ».

« Avoir un débit réseau plus puissant. Être connecté à la fibre optique et avoir un débit de 8MO, pour un service technique, ça fait rire tout le monde. Sauf nous! (Crédibilité) C'est également difficile de commander un ordi portable technicien, pas de stock, et très peu de choix. »

« 20% du matériel que nous recevons du stock est défilant lorsque nous l'installons sur site. Les achats de matériels ne sont pas adaptés aux besoins, au lieu de se servir des dernières normes on convertit dans une norme ancienne sans utiliser les performances de l'appareil en intégralité (ex: pc sans HDMI alors écran est converti en VGA pour s'adapter au pc...) »

Points de vigilances et propositions

« Les projets de déploiement sortent mal préparés, avec des temps d'intervention, déplacements inclus, fantaisistes. Les matériels, théoriquement validés par la DSIBR, présentent des bugs. Certains projets sont lancés mais le matériel n'a pas été commandé, alors on prend du retard. Et que dire du projet Virtuos, pour lequel l'ATM n'a pas la main pour intervenir, mais pour lequel les Techniciens se prennent, de face, tout le mécontentement des clients ».

« Ce qui serait bien c'est que ce SI serve à quelque chose c'est-à-dire par exemple qu'il isole les pannes récurrentes sur des matériels et qu'ensuite on puisse envoyer 1 ou 2 techniciens sur ces pannes pour y remédier ».

« Un accès sérénade 4G pour les encadrants ».

« Consultation de BAAN à partir des smartphones ».

D'AUTRES CHANTIERS DEVRONT ÊTRE OUVERTS : ILS CONCERNENT LA LOGISTIQUE, LA POLYVALENCE, LA FORMATION, LA TRANSMISSION DES SAVOIRS, LE MANAGEMENT ET LE TÉLÉTRAVAIL ...

La filière Logistique mérite d'être reconnue

« La reconnaissance d'une vraie filière logistique permettrait une meilleure cohérence managériale. »

« Aucune perspective d'avenir au sein de la logistique alors que notre travail est essentiel pour les stocks et le parc. »

« Dans la filière, en territoire il y a le gestionnaire (magasinier) et le pilote, à part devenir encadrant je ne vois pas d'autre alternative »

« Personnel logistique livré à lui-même en territoire ; reconnaissance de la pénibilité pour les métiers de la logistique ».

Polyvalence

« Il convient d'avoir une véritable réflexion sur la polyvalence et aussi sur la spécialisation urbanité et ruralité... ».

« Automate, gabiste, réseau, téléphonie, vidéo, sécu, informatique, magasin ... ».

« À force de prioriser la polyvalence, on ne peut plus approfondir le domaine de prédilection. Beaucoup de pression pour la multi compétence sans formation, ni doublure. Ne pas demander par exemple à un gabiste, expert en automates, qui fait de la sécurité, de la vidéo, de faire en plus de l'informatique ou du téléphone !!! Cette polyvalence est cause de stress, de mal-être au travail, d'angoisse et rend pénible notre travail quotidien ».

« Ne pas oublier les ATM des grandes agglomérations comme celles de la région parisienne où il est aussi très difficile d'être polyvalent du fait de la forte charge de travail sur un domaine en particulier ».

La formation et la transmission des savoirs.

Constat formation

« Futurskill ne sert strictement à rien, juste à perdre 3 semaines et demie ».

« Cette formation initiale ne correspond en rien aux besoins que nous avons au quotidien, manque des formations de niveaux plus avancés pour les nouveaux ».

« Les nouveaux sont formés, les anciens mis de côté... Formation des nouveaux arrivants après le départ en retraite des collègues qui avaient les connaissances ».

Lors des départs (retraite, TPAS, mutation) les remplacements ne sont pas anticipés, perte de la transmission du savoir entre les futurs Techniciens et ceux qui sont sur le départ ».

Les propositions

« Des heures dédiées à la formation (ritualisé) ».

« Une meilleure formation au management tant pour les nouveaux que pour les anciens qui sont passés au travers ».

« Mise en place d'un cursus de formation spécifique pour les ATM tertiaires. Mise en place de svp Tech spécifique pour les ATM tertiaires »

Valoriser les métiers d'encadrement

« Mon travail d'encadrant est complexe : Charge de travail nettement supérieur. En tant qu'encadrant, nous sommes sollicités par les techniciens, les chefs de projets (rappel sur les cibles non faites), la DAST, les DR et

devons mener à bien les missions de maintenance, de projets nationaux et locaux, tenir les délais sur les opérations immobilières, tutorat, formation des nouveaux arrivants, création de documentations, recherche poussée de solutions etc... ».

Je prépare mes réunions d'équipe le dimanche à mon domicile. Je consulte trop souvent ma messagerie pendant mes repos ».

« Des encadrant techniques remplacés par des managers qui ne comprennent pas notre travail, qui ne connaissent pas nos process, qui font de la « planification » sans savoir de quoi il s'agit ou ne comprennent pas les subtilités d'un contexte de panne... ».

« Je ne suis pas valorisé : donner plus de possibilités aux managers (être consulté pour la prime variable de son équipe...). Il faut que la hiérarchie ait confiance dans ces managers ».

Je n'ai pas de perspectives d'évolution : encadrant depuis 8 ans et plus aucune perspective d'évolution au sein de la DSEM.

« Je n'ai pas de perspectives d'évolution, 15 ans de management au même niveau. III.3 ».

« J'ai des propositions : Repyramidage des cadres : Groupe A pour certains encadrants, Groupe B pour DTSI, pourquoi ne pas créer un adjoint DTSI par territoire ? ».

Télétravail

La crise a complètement bouleversé le report au télétravail nous y reviendrons plus longuement prochainement.

À partir des nombreuses propositions ou pistes de réflexion formulées par les agents, la CFDT va maintenant bâtir ses propositions et ses revendications dans le cadre de ce chantier social.

La CFDT est aux côtés des postières et des postiers afin que la DSEM réponde à leurs attentes et offre de véritables perspectives professionnelles.

LES SALARIÉS PLUS PRODUCTIFS EN TÉLÉTRAVAIL

... À SE DEMANDER SI ILS NE FONT PAS TRAVAILLER LEURS GOSSÉS !

