

EVOLUTION DES METIERS ET ASSISTANCE TELEPHONIQUE

Les derniers groupes de travail sur le sujet et notamment la mise en place du numéro unique ont été l'occasion de mettre sur la table l'évolution de la téléphonie au sein de l'établissement.

La dématérialisation engagée au sein de l'établissement et de la fonction publique en générale va remettre profondément en cause notre cœur de métier : moins de gestion et d'analyse de dossiers et d'avantage d'assistance téléphonique.

Cette évolution conduit à l'abandon du volontariat qui devenait difficilement conciliable et auquel la direction était dorénavant opposée.

Le Snuitam-FSU reste tout de même vigilant sur le maintien d'un minimum de garde-fous : 4 heures d'assistance téléphonique maximum par jour et 50% du temps de travail hebdomadaire avec une possibilité de dérogation sur demande de l'agent.

La comparaison souvent faite avec le secteur privé est abusive car la gestion des ressources est totalement différente que dans le secteur public : le profil type de l'opérateur téléphonique est une personne plutôt jeune (30 ans en moyenne) et qui ne fait pas toute sa carrière dans cette activité...

Les collègues déjà affectés à ces tâches nous ont fait remonter le stress et la fatigue générée par ce type d'activité lorsqu'elle est en continue sur plusieurs heures.

Le Snuitam-FSU demande pour travailler dans de bonnes conditions et assurer un service public de qualité :

- **Une vraie formation préalable à la prise de poste**
- **Une amélioration de la qualité des logiciels extranet afin de limiter les appels inutiles**
Les agents doivent être impliqués et entendus lors de leur conception et leurs propositions d'amélioration prises en compte
- **donner la possibilité aux agents qui le souhaitent de répondre aux appels de niveau 1 et 2 pour enrichir un minimum leur activité.**
- **Des locaux d'assistance téléphonique adaptés et à la hauteur de la qualité demandée**
Les aménagements effectués ces dernières années montrent leurs limites et les solutions doivent être étudiées au cas par cas, il peut être proposé par exemple des bureaux de 2 ou 3 agents maximum travaillant en même temps sur l'assistance et avec un minimum d'aménagements acoustique

Nous rappelons à la direction que dans toute nouvelle organisation de travail qui se met en place l'humain doit rester au cœur des préoccupations. Que ce soit la téléphonie, la démarche rééquilibrage, accélérateur ... la perte de sens du travail, l'infantilisation et la démotivation que peut engendrer ces organisations non partagées conduiront à moyen terme à une usure des agents et à une perte d'efficience.

Les agents ne doivent pas tout accepter sans broncher mais se battre pour obtenir le respect et de meilleures conditions de travail. **STOP** à leurs dégradations permanentes que nous constatons par les multiples alertes qui nous remontent régulièrement.

Le SNUITAM FSU n'a eu de cesse d'alerter depuis plusieurs années sur ces sujets mais la direction reste sourde.

A vous de vous mobiliser localement (ou nationalement comme le 22 mai) et collectivement pour faire avancer les choses !