

[RSST-171] [Rapports sociaux et relations de travail](#) Création : 14/10/2020

Mises à jour : 23/10/2020 - 05 03 2020

Etat:	Fermée
Projet:	RSST
Composants:	DRS FM @ ANGERS
Affecte la/les version(s):	Aucune
Version(s) corrigée(s):	Aucune

Type:	Tâche	Priorité:	Sans objet
Rapporteur:	Compte Technique go2 webservice	Attribution:	Philippe ROBERT
Résolution:	Fermée		
Étiquettes:	Aucune		
Estimation restante:	Non spécifié		
Temps consacré:	Non spécifié		
Estimation originale:	Non spécifié		

Pièces jointes:	 1er signalement Alertes RPS 14-10-2020 - GRC Ircantec 2 - PAR320.msg
Nom:	BAIS
Prénom:	JEREMIE
Telephone:	05 56 11 44 65
Libellé structure:	DRS FM
Reference1:	Quatuor 1 - 9 rue Auguste Gautier - 49939 ANGERS - 4911AG
Réponse: 05 03 2021	De : Gros, Emmanuelle <Emmanuelle.Gros@caissedesdepots.fr> Envoyé : vendredi 5 mars 2021 15:10 À : Bais, Jeremie <Jeremie.Bais@caissedesdepots.fr> Cc : Joyeux, Philippe <Philippe.Joyeux@caissedesdepots.fr>; Gerbet, Helene <Helene.Gerbet@caissedesdepots.fr>; Granic, Anne Marie (Angers) <Anne-Marie.Granic@caissedesdepots.fr>; Denel, Corinne <Corinne.Denel@caissedesdepots.fr>; Maugendre, Catherine <Catherine.Maugendre@caissedesdepots.fr>; Glaziou, Laurent <Laurent.Glaziou@caissedesdepots.fr>; Robert, Philippe <Philippe.Robert@caissedesdepots.fr>; Agostini, Marine <Marine.Agostini@caissedesdepots.fr>; LABARTHE, Alice <Alice.LABARTHE@caissedesdepots.fr>; Lladeres, Virginie <Virginie.Lladeres@caissedesdepots.fr>; Triquet, Sandrine <Sandrine.Triquet@caissedesdepots.fr>; D'Ouince, Cedric <Cedric.Douince@caissedesdepots.fr> Objet : RE: 1er signalement Alertes RPS 14-10-2020 - GRC Ircantec 2 - PAR320

Bonjour Monsieur

Suite à votre saisie, 2 réunions ont eu lieu les 11 janvier 2021 et 18 février 2021 afin d'analyser la situation et de définir les actions à entreprendre. Ces réunions ont associé le médecin du travail, les RH, les assistants sociaux, la psychologue du travail, l'assistant de prévention et les responsables opérationnels

Il en ressort que cette alerte a lieu dans un contexte particulier mêlant, période de crise sanitaire, évolution des modes de travail et réorganisation.

Après analyse, il ressort qu'aucune personne de cette unité n'a contacté le médecin du travail, ni les RH, ni les assistants sociaux ou la psychologue du travail, ce qui renforce la difficulté de qualification de situation RPS

En outre, la responsable d'unité, au cours de la campagne des EPA, n'a également pas eu de remontées.

Il est proposé de faire retour à la personne concernée pour l'inciter à solliciter les personnes ressources à savoir son responsable d'unité, les RH, les assistants sociaux et la psychologue du travail.

Chacun reste toutefois disponible et attentif auprès de cette unité

Cordialement,



Emmanuelle Gros

Responsable du département Centre de contacts
Formation Professionnelle et Autres mandats

Direction des Politiques sociales

Direction de la Stratégie Clients

21 rue Auguste Gautier – 49100 ANGERS

Tél. : +33 (0) 2 41 05 21 94

emmanuelle.gros@caissedesdepots.fr

**Réponse:
22 10 2020**

Bonjour, veuillez trouver ci-après la réponse de la directrice de la DRC. Cordialement
Bonjour Monsieur,

Le service PAR300 « centre de contacts » a en charge la réponse aux demandes clients, principalement par téléphone et courriels.

Cette activité suppose une organisation pointue qui doit permettre, en temps réel, d'adapter nos moyens aux flux de demandes client, les demandes téléphoniques ne pouvant, par nature, pas être stockées.

Parallèlement, cette activité s'exerce sous mandat avec allocation de moyens pour une volumétrie de contacts définie et des objectifs qualité (taux de décroché, satisfaction client...)

Cette année 2020 a été fortement marquée par deux éléments de contexte influant sur notre activité, une forte croissance des volumes et la crise sanitaire, qui ont profondément perturbé les flux de contacts, les comportements clients et également nos ressources humaines et moyens techniques dédiés.

Pendant la période de confinement et celle de la reprise sur site à compter du 20 mai, les managers ont adapté au fil de l'eau l'organisation du travail pour tenir compte de toutes les

contraintes, qu'elles soient personnelles (en lien avec le Covid19 - situation familiale, situation professionnelle du conjoint, habitat, nombre et âge des enfants, disponibilité d'internet ou pas, situation de santé, situation de handicap) ou techniques avec le déploiement de l'équipement pour travailler à distance.

Ces moyens mis à disposition par la CDC, déploiement des équipements informatiques et des outillages, permettent pour les collaborateurs permanents de travailler à domicile dans des conditions satisfaisantes. Cette situation, très récente (fin des équipements/outillage le 9 octobre avec encore plusieurs problèmes encore à résoudre) nous permet d'envisager l'organisation du travail sous un angle nouveau.

De plus, pour pallier la forte croissance des volumes d'appels, les conséquences de la crise sanitaire et la mise à disposition des outils informatiques par déploiement successif, l'embauche d'une soixantaine d'intérimaire a été réalisée, tous mandats de gestion confondus.

Dans ce contexte et afin de garantir une équité de traitement entre les agents et une qualité de service auprès des clients, des arbitrages managériaux sont nécessaires. En effet, les managers ont en charge l'organisation du travail et tout en démontrant une implication et une humanité hors norme, ils ont été et sont amenés, évidemment à arbitrer des situations,

- sur des demandes de congés, dans un esprit d'équité et prise en compte de situation personnelle dont nous n'avons pas à faire état.
- sur le réajustement des planifications des agents en TOD au fur et à mesure que des cas de suspicions COVID se déclarent
- sur le maintien de permanents sur site pour l'assistance d'agents intérimaires

Dans votre message, plusieurs points appellent des précisions :

Sur les pauses : Dans un souci d'organisation de la production, il n'est pas envisageable que tout le monde prenne sa pause en même temps. Les conseillers prennent donc leurs pauses à tour de rôle car celles-ci sont organisées et planifiées. Aussi, quand un conseiller dépasse significativement son temps de pause, il met en difficulté un autre conseiller qui ne peut pas prendre la sienne. Alors, en effet, les managers font des rappels sur les durées de pause et ce, dans un souci d'équité. Ce contrôle permet de garantir la pause de chacun. Nous pouvons analyser de manière approfondie les situations précises évoquées pour comprendre les ressentis dont vous faites écho.

Sur le rendement : Concernant le rendement, effectivement, quand il est constaté qu'un conseiller, régulièrement, sur plusieurs jours, se met en retrait pour ne pas prendre les appels, le sujet est évoqué avec lui lors d'un entretien pour analyser la nature de la situation : difficulté, compétence ou autre...et ce, dans un souci d'amélioration, de prise en compte des difficultés rencontrées, d'équité et de partage de la charge de travail.

Sur l'alternance de l'activité téléphonique : Concernant la culture 2 jours contacts / 3 jours téléphone, le principe de réorganisation, mis en œuvre en 2018 et présenté en 2017 dans les instances et aux collaborateurs prévoient explicitement l'évolution sur un maximum de 4 jours (mais cela peut être moins) de téléphone par semaine. Il s'agit de s'adapter à la réalité des flux client et d'avoir une approche équitable et solidaire de la prise en charge de l'activité téléphonique. Les managers tiennent compte de l'ensemble des facteurs pour organiser le travail de leurs collaborateurs qui peuvent à tout moment remonter les difficultés qu'ils rencontrent.

Sur l'absentéisme : un seul constat, il n'a pas évolué. L'absentéisme, en cette période, ne doit pas être confondu avec le confinement nécessaire aux cas de suspicion ou cas contact COVID qui ont été nombreux (environ 60 à ce jour sur le centre de contacts) et qui ont nécessité d'agir vite pour la protection des personnes et des cas contacts.

Sur les mobilités, elles sont très liées à l'ouverture de fiches de postes sous mobil&vous. Une quinzaine de poste en gestion ayant été récemment ouverts, rien d'étonnant à ce que cet appel d'air génère des mobilités chez nos conseillers.

Sur l'adaptation à la crise : La gestion de la crise sanitaire pour ce secteur d'activité a nécessité des adaptations de tous, managers et collaborateurs depuis mars 2020.

A partir du 16 mars et pendant de longues semaines, le management n'a eu de cesse d'accompagner les collaborateurs au quotidien :

- S'agissant des conseillers en ASA (84% de l'effectif à S+4 du confinement) pour des raisons d'équipements informatiques manquants ou pour des raisons familiales, les responsables d'unité les ont accompagné, écouté, soutenu, évidemment sur leur messagerie personnelle et téléphone personnel, sous des formats d'échange en bilatéral ou collectif par téléphone, sous Skype, par WhatsApp, par SMS, par courriel. A noter que les managers ont utilisé leur matériel personnel et se trouvent, encore aujourd'hui, contactés en soirée et le week-end par des collaborateurs.

S'agissant des conseillers télétravailleurs et todeurs (16% à S+4 du confinement), les mêmes responsables d'unité les ont accompagnés pour structurer l'activité, organiser le travail, ajuster les procédures et surtout prioriser, rassurer, soutenir des conseillers et superviseurs qui ont été exemplaires dans leur investissement et mobilisés chaque jour pour maintenir un ersatz de relation client.

- A noter également, qu'au fil d'équipements complémentaires et donc de l'arrivée de nouveaux todeurs, les managers ont également
 - o réparti et fait livré les matériels auprès des todeurs
 - o assuré la montée en charge des nouveaux todeurs sur les nouvelles procédures
 - o organisé des rotations de todeurs, pour les collaborateurs volontaires dans un souci de maintien du collectif de travail, de maintien des compétences et de répartition de la charge de travail
 - o réajusté les planifications des agents en TOD au fur et à mesure que des cas de suspicions COVID se déclaraient

Dans cette situation, il est évident que la dimension personnelle a été prise en compte avec parfois des choix cornéliens.

A partir du 20 mai, date de reprise sur site, compte tenu du fait que nos activités ne pouvaient être réalisées à distance, les managers ont à nouveau accompagné l'organisation de la reprise, avec progressivité, mise en place de conditions sanitaires strictes et montré de la bienveillance auprès de tous. Et je peux vous dire que le déconfinement a parfois été plus compliqué que le confinement lui-même.

Pour conclure, je tiens à attirer votre attention sur la situation des cadres de proximité, je souhaite profiter des éléments de réponse du RSST déposé pour saluer le travail quotidien du collectif des cadres du centre de contacts dont le responsable d'unité de PAR 320 (à deux mois de son départ en retraite) fait partie, pour leur investissement sans faille, toujours présents, toujours investis, toujours à la recherche du meilleur équilibre pour le bénéfice de tous. S'il peut être perçu que leur communication n'est pas assurée auprès de tous, je peux vous garantir que c'est un mauvais ressenti et j'y suis particulièrement vigilante. La communication auprès de l'ensemble de leurs équipes se fait par skype ou par petits groupes

	<p>du fait de la difficulté de trouver des locaux permettant de réunir des groupes importants en même temps.</p> <p>Aujourd'hui leur quotidien est de gérer :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les permanents, les intérimaires, les sur- sites, les tod, le télétravail 2. les problèmes d'habilitations, d'écran, de cables, d'incidents 3. les cas de « covid » et les personnes contacts, 4. les mobilités, souvent dans des délais très courts et donc les postes vacants en attente de recrutement 5. les multiples sollicitations par mail, par sms, sur téléphone personnel, par skype, par teams, par whatsapp 6. la gestion du reporting, des congés sur @tempo, sur wfm, des présences sur l'outil de présences sur site, 7. les problèmes de locaux, la gestion multi-sites 8. le maintien difficile des collectifs de travail qui sont fortement impactés par la situation sanitaire, 9. la production, les formations, les projets sur lesquels ils sont, etc... <p>Le contexte n'est facile pour personne et je peux parfaitement comprendre que la complexité de cette situation peut parfois ne pas être perceptible par tous et j'entends tout à fait qu'un besoin d'expression se fait sentir. Aussi je vous propose en lien avec les représentants de prévention et de santé et sécurité au travail de l'EP et locaux d'organiser une rencontre avec la psychologue du travail pour favoriser et faciliter les échanges, lever les doutes et répondre à toutes les interrogations.</p> <p>Restant à votre écoute, Cordialement Anne-Marie Granic</p>
Email:	Jeremie.Bais@caissedesdepots.fr
Informations:	Bonjour, je prends contact avec la responsable du service et reviens vers vous dès que possible. Cordialement. Philippe ROBERT
Pièce immeuble:	GRC Ircantec 2 - PAR320

Descriptif

RPS IMPORTANTS - DEMANDES DE MOBILITE - PRESSION RENDEMENT DES APPELS /TEMPS DE PAUSE - SITUATION TENDUE ENTRE PLUSIEURS AGENTS ET LA HIERARCHIE - RECHERCHE DE LA PERFORMANCE SANS CONCILIER LE BESOIN DES AGENTS ET LES DIFFICULTES D'ORGANISATION FAMILIALE

Généré à Fri Oct 23 08:14:26 CEST 2020 par Philippe ROBERT avec JIRA 7.0.10#70120-sha1:37e3d7a6fc4d580639533e7f7c232c925e554a6a.