


[RSST-213] Exigences du travail Création: 09/06/2021 Mise à jour: 08/09/2021

Etat:	Prise en charge
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 SVCGO2-PROD	Attribution:	Philippe ROBERT
Résolution:	Non résolu		
Étiquettes:	Aucune		
Estimation restante:	Non spécifié		
Temps consacré:	Non spécifié		
Estimation originale:	Non spécifié		

Pièces jointes:	 Point DFC DSC - CSSCTLA 21 09 21.pptx
Nom:	DIBLING
Prénom:	Eric
Telephone:	02 41 05 00 14
Libellé structure:	DRS FM
Reference1:	Quatuor 2 - 21 rue Auguste Gautier - 49939 ANGERS - 4911AG
Email:	Eric.Dibling@caissedesdepots.fr
Informations:	Bonjour, je prends en charge votre observation pour la remettre au Chef de service concerné et je reviens vers vous dès que possible. Cordialement
Pièce immeuble:	DSC P0C310

Descriptif

En tant que membre du CSSCTL d'Angers, je tiens à alerter la Direction des politiques sociales sur la situation alarmante des conditions de travail du Centre de contacts du CPF/DIFP0C310. Malgré le soutien quotidien et constant de leur hiérarchie les agents sont confrontés à une situation très tendue. En effet, les volumes d'activité sont tels que les agents sont dans l'impossibilité d'assurer sereinement leur mission. Les conditions de travail sont particulièrement pénibles et l'équipe souffre de l'insuffisance de moyens liée au non-renouvellement d'intérimaires à défaut de renforts pérennes. La qualité du service public ne peut plus être assurée, et la santé des agents est menacée. Ainsi : Concernant les appels téléphoniques 200 appels en attente de façon récurrente, Des temps d'attente de 30 à 45 minutes, génèrent de l'insatisfaction qui dégénère rapidement en réclamation d'où un stress

voire un hyperstress permanent chez les téléconseillers. Tout cela entraîne du découragement et expose à une multiplication des arrêts maladie. Beaucoup d'agents ont du mal à décompresser pendant leurs congés. En quittant leur poste de travail, les téléconseillers constatent un afflux d'appels toujours en augmentation. De plus il leur est demandé, par solidarité, de reprendre l'activité téléphone de 16H30 à 17H15 tous les jours, ce qui leur interdit toute souplesse dans leur rythme de travail. Concernant le stock des mails en attente de traitement Aujourd'hui : 36 000 mails en attente dont 8 000 reçus le weekend. Si l'ensemble des téléconseillers se consacrait exclusivement pendant semaine à absorber ces 36 000 mails, cela représenterait plus de 900 mails semaine chacun pour un peu moins de 40 téléconseillers, soit 130 par jour (poids journée 7H30 soit 450 minutes) Soit environ 3 minutes par mail ce qui est largement insuffisant pour traiter une demande souvent complexe. Or les mails ne sont qu'une partie de l'activité, en plus du téléphone cité précédemment, et le flux d'entrée est de l'ordre de 3000 mails par jour. Les médias se font l'écho de la fin du DIF au 30 juin 2021 qui doit être transféré sur le CPF avant cette date butoir. Au regard de ce contexte, les appels téléphoniques, les mails sont de plus en plus nombreux. Les équipes sont saturées de cette ambiance électrique et surchargée, génératrice de RPS. L'équipe demande une solidarité et une empathie pour les opérateurs de première ligne. Elle regrette, lorsqu'elle alerte sur ses difficultés, de se voir reprocher en retour que les opérateurs « prennent trop de temps » pour répondre. De nombreux usagers, irrités par une longue attente et par les problèmes de connexion à la suite d'un dysfonctionnement France Connect (passage obligé après la découverte de tentative de fraude des comptes formation) déchargent leur mauvaise humeur sur les téléconseillers CPF. Le flux est actuellement hors de contrôle, le stock ne peut qu'augmenter. Le personnel est en risque, l'activité aussi. Il est urgent de prendre en compte ce contexte et donc de renforcer les effectifs affectés au CPF et de prendre toutes les mesures propres à améliorer cette situation.

Commentaires

Commentaire de [Philippe ROBERT](#) [09/06/2021]

Bonjour, je prends en charge votre observation pour la remettre au Chef de service concerné et je reviens vers vous dès que possible. Cordialement

Commentaire de [Philippe ROBERT](#) [18/06/2021]

Réponse de la Secrétaire générale Direction des Politiques Sociales :

" Cette observation fera l'objet du CSSCTLA extraordinaire qui se réunira le 28 juin 2021 à 9 heures, avec pour ordre du jour un point unique portant sur la situation à la Direction de la Formation Professionnelle et des Compétences et au sein du centre de contacts formation professionnelle de la Direction de la stratégie clients en présence de représentants de ces directions concernées.

Le groupe préparatoire à cette instance se tiendra le 23 juin 2021 à 13H30".

Commentaire de [Philippe ROBERT](#) [08/09/2021]

Bonjour,

Le plan d'actions sera présenté aux membres du CSSCTLA le 21 septembre 2021 par le biais d'un support Powerpoint.

Généré à Wed Sep 08 15:22:46 CEST 2021 par Philippe ROBERT avec JIRA 7.0.10#70120-sha1:37e3d7a6fc4d580639533e7f7c232c925e554a6a.