

Maitrise des risques pour la mutualisation de la gestion des flux sortants

Unité de travail	Situation de risque	Facteur de RPS	Nombre effectifs	Probabilité de survenance	Fréquence d'exposition	Gravité du dommage	Risque brut	Niveau de maîtrise	Risque net	Commentaire sur la criticité 2022	Actions de prévention
UT-13 service courrier UT-3 Management	H1 Exigences de travail	Contraintes de rythmes de travail (pression temporelle)	5 agents Angers 1 RU Angers 3 agents Bordeaux	4	4	2	32	0,2	6,4	L'équipe angevine va devoir reprendre l'ensemble de l'activité bordelaise à moyen terme. Le rythme de travail va s'intensifier et il existe un risque si le contenu et les spécificités des éditions ne sont pas suffisamment précisées afin de bien anticiper la charge.	Co-construction d'un plan de migration des opérations entre les deux sites permettant aux équipes de bien évaluer la charge de travail supplémentaire sur les trois activités (édition- mise sous pli- affranchissement) en bonne coordination entre tous les acteurs > Identification des pics saisonniers qui pourraient engendrer un surplus d'activité pour mieux les anticiper. > Les prochaines semaines seront consacrées aux échanges entre les équipes Angers, Bordeaux et l'Editique > Groupe de travail sur la rédaction/remise à jour des procédures > Groupe d'étude sur la compatibilité du transfert de cette activité avec les engagements de services internes et externes
UT-13 service courrier UT-3 Management	H1 Exigences de travail	Adéquation des objectifs avec les moyens	5 agents Angers 1 RU Angers 3 agents Bordeaux	4	4	2	32	0,2	6,4	Une nouvelle organisation du travail (notamment les modalités de répartition des personnels en charge du suivi des machines) doit être mise en place pour traiter les volumes sur un seul site. L'équipe bordelaise peut redouter un certain isolement par la perte d'une grande partie de son activité et la diminution du nombre d'agents sur le site.	> Reprendre avec les équipes les estimations relatives à la montée en puissance des machines (capacité de traitement, etc) > Des renforts non permanents pourront être déployés notamment pendant la phase de migration des flux > Une réflexion est engagée sur les modalités de prise en charge des pics d'activité.
UT-13 service courrier UT-3 Management	H3. autonomie- marge de manœuvre	Coordination et interdépendances (interservices)	5 agents Angers 1 RU Angers 3 agents Bordeaux	4	2	2	16	0,2	3,2	La réussite de cette nouvelle répartition des tâches dépend d'une bonne coordination entre les acteurs actuels et futurs en charge des flux sortants	> Le plan d'action qui doit être élaboré pour faciliter la migration sera établi en liaison avec les services des flux de Bordeaux et d'Angers, la DSI socle CDM (socle éditique) et le service de maîtrise d'œuvre. > Deux réunions se sont déjà tenues (11/02 et 22/02/2022) avec la DSI Socle et le responsable du pôle Editique Echanges Numériques à ICDC > Le plan d'action inter services sera co-construit pour permettre le transfert progressif sur une période de 2-3 mois > Mise en place d'un suivi individuel des collaborateurs bordelais concernés par le service RH > Le transfert d'expérience sera organisé dans le sens Bordeaux-Angers grâce à l'engagement et l'expertise de l'équipe en place.
UT-13 service courrier UT-3 Management	H3. autonomie- marge de manœuvre	Autonomie dans la tâche	5 agents Angers 1 RU Angers 3 agents Bordeaux	4	3	2	24	0,2	4,8	La réussite de cette mutualisation repose sur une information exhaustive des activités et procédures actuelles sur l'atelier de Bordeaux.	> Très rapidement après la présentation en instance, une réunion de la présentation de la cible est prévue. > Des réunions d'échanges de savoir-faire seront organisées entre les deux équipes. > Le plan d'action sera co-construit. > Le travail des deux équipes se faisant sur les memes machines, cela facilitera le transfert de l'activité. > Un travail spécifique sera engagé sur le partage des méthodes de travail entre les deux ateliers. > L'atelier des flux bordelais, le socle éditique et le prestataire ICDC (Doc one) accompagneront aussi la montée en charge de l'atelier angevin (indication des volumes, des jobs à réaliser etc...) > En conformité avec les principes Grandissons ensemble, les missions de chacun seront précisées favorisant la responsabilisation des équipes sur les 2 sites
UT-13 service courrier UT-3 Management	H4. rapports sociaux et relations de travail	Soutien de la part des collègues	5 agents Angers 1 RU Angers 3 agents Bordeaux	4	3	1	12	0,5	6	Une partie de la réussite de l'opération dépend de la disponibilité à accorder aux agents afin de favoriser une bonne coopération entre collègues. Elle résultera aussi de la capacité à s'entraider.	> Lors de la mise en place de la mutualisation des flux sortants sur Angers, des travaux collectifs seront menés pour détailler le rythme et les contenus des flux qui seront désormais routés vers l'atelier angevin (triplement des volumes anticipé ; le caractère largement automatisé des travaux évite d'avoir à renforcer les équipes à due proportion ; les limites capacitaires des machines ont été vérifiées) > Importance de créer des espaces d'échanges pour que les équipes notamment au niveau des pilotes construisent ensemble cette migration > Les assistants de production seront associés à la construction.
UT-13 service courrier UT-3 Management	H4. rapports sociaux et relations de travail	Soutien de la part des supérieurs hiérarchiques	5 agents Angers 1 RU Angers 3 agents Bordeaux	4	2	1	8	0,5	4	Une grande partie de la réussite de cette mesure de transfert de charges et d'opérations d'un site à l'autre réside dans la confiance entre les équipes et la ligne hiérarchique, la disponibilité et la capacité à apporter leur aide en cas de difficultés. Sans cela, les agents peuvent très vite se sentir isolés voire frustrés, surtout pour ce qui concerne l'équipe bordelaise qui perd une grande partie de son activité	> Des échanges réguliers, formels et informels sont prévus avec la ligne hiérarchique (mesure de restructuration/répartition de la production plutôt que d'organisation des services). > Lors de la migration des flux, l'encadrement devra notamment aider à déterminer les sujets à travailler en commun (volume et calendrier des jobs, spécificités des volumes d'enveloppes et des papiers).
UT-13 service courrier UT-3 Management	H6 Insécurité emploi travail	Conduite du changement dans l'établissement	5 agents Angers 1 RU Angers 3 agents Bordeaux	4	1	2	8	0,5	4	L'optimisation des flux sortant concerne 2 unités et peut engendrer de l'inquiétude: -Bordeaux : accompagnement au transfert vers Angers et à la réduction de leur activité. Ils vont devoir, en lien avec leur manager, construire, redevelopper une nouvelle activité tout en intégrant l'envoi du flux égrené des services de gestion bordelais -Angers : augmentation du volume d'activité à intégrer	> Information claire à l'ensemble des acteurs concernés sur le "pourquoi" de cette réorganisation et le "comment" cela va se dérouler. > Tous les agents travaillent sur les mêmes machines, il n'y a pas de besoin d'une formation spécifique. > Le travail collaboratif entre les deux sites permettra aux agents de sélectionner les meilleures pratiques/méthodes de travail de chaque site > Information à l'ensemble des agents de la DPS/CdC via un article NEXT (photo ensemble des équipes Bordeaux / Angers) pour expliquer cette mutualisation et mettre en avant l'équipe et l'expertise dont ils font preuve > Limiter les risques de panne des machines en renforçant la prestation de surveillance.
UT-13 service courrier UT- Management	H6. insécurité de l'emploi et du travail	Insécurité socio-économique (emploi, salaire, carrière)	3 agents Bordeaux	3	2	2	12	0,5	6	Les agents n'ont pas souhaité cette mutualisation, il est donc important de les rassurer sur le périmètre de leurs activités, leurs missions voire une évolution de leurs pratiques professionnelles.	> Accompagnement personnalisé pour l'équipe bordelaise pour avoir une visibilité sur la suite de leur activité, de leur carrière. > L'équipe angevine peut être rassurée par cette mutualisation car cela permet de continuer cette activité au sein de la DPS de la CDC