

DOLEANCES

► ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Bruit important (solutions apportés insuffisantes)
Open space sûrement pas adapté à ce genre de poste
Visite médicale annuelle non faite en 2019.
Grosse fatigue psychologique et nerveuse (hyper sensibilité au bruit)
Travail très répétitif (aspect « usine »)

► CHARGE DE TRAVAIL / PRESSION STATISTIQUE

Technicité des débuts perdue
Service trop généraliste (survol au détriment de la qualité du service rendu)
Service « poubelle » : trop de services se déchargent sur le CDC depuis le début de l'année 2020 (remontées récurrentes à la DG sans résultat).
Toute accalmie dans le rythme est tout de suite compensée par de l'aide à d'autres services (SIP, CPS)
Evolution du métier sans aucune concertation avec les agents
Esprit de compétition entre plate-formes, seul le taux de décroché est important
Prédominance de la stat : il faut faire vite et toujours plus
Impression de devoir renoncer à sa vie personnelle au profit du CDC (flagrant pendant la pandémie ou la présence au téléphone a semblé plus importante que la santé des agents)

► TEMPS DE TRAVAIL / CONTRAINTES DU SERVICE

Contraintes uniques au CDC : bandeau, horaires imposés (malgré 3 formules au choix), peu de souplesse pour les récupérations d'heures.
Peu de convivialité du fait du temps de pause mesuré et de la surveillance de SRP
Contraintes sur les congés malgré le nombre d'agents au CDC.

► MANAGEMENT

Flou sur le positionnement du cadre B (dépend des personnes et de la qualité des stats)
Focalisation sur le temps de téléphone (pour le B, l'appui aux C prend du temps, ce qui se fait forcément au détriment de téléphone, mais qui n'est pas pour autant du temps perdu), tout le reste est très secondaire.
Remarques infantilissantes voire vexantes par mail avec copies écrans et copie à tous les encadrants (ambiance collègue) par certains inspecteurs.
En cas de remarques, invitation à la mutation (voire à l'arrêt de travail)
Pour certains encadrants, toute personne qui fait une remarque est un râleur et est de mauvaise volonté (« il y a pire ailleurs »).
Dialogue impossible car encadrants complètement déconnectés des considérations des agents (tout ce que dit SRP relève de la parole d'évangile)
Il faut d'urgence remettre de l'humain et prendre conscience que les B et C sont le CDC et que sans eux le service ne tournera pas (nous ne sommes pas des pions).

► FORMATION

Adaptée au début, à la mise en place du PAS.
S'est vite avérée insuffisante avec la diversification galopante (sans prendre en compte le sentiment des agents de terrain)
Obligation de se débrouiller souvent en local
Plate-formes fusionnées avant la dispense de formations solides.
DG totalement absente sur ce volet, seul le suivi statistique semble compter pour eux.
Ex : apprentissage du rattachement des contrats de mensualisation au moyen d'une fiche PDF

envoyée par mail !

► **RECONNAISSANCE**

Aucune !

On doit toujours faire plus et plus vite avec toujours moins de formation.

Bonne volonté non reconnue (on insiste uniquement sur ce qui ne va pas).

Contrepartie : durcissement des règles (cf. compte-rendu réunion septembre 2020)

ex : planning ménage