

EXPERTISE OTT – PREMIERS RETOURS



Le 30 juin en CHSCT à Nantes, les experts du cabinet Technologia ont rendu leur pré-rapport portant sur le projet d'organisation du temps de travail et les conséquences pour les salariés. Leurs premières conclusions alertent sur l'actuelle dégradation des conditions de travail pour l'ensemble des chargés (TC et TP). Dégradation qui ne pourra que s'accentuer avec les transformations organisationnelles voulues par la Direction.

Nous vous livrons quelques passages du pré-rapport.



Le contexte

C'est dans cette **configuration dégradée et vectrice de souffrance pathogène** que le projet sur l'OTT a été lancé par la Direction de Fidélia.

Le projet

Les propositions de transformations organisationnelles ont été produites à partir d'analyses statistiques **difficilement convaincantes**, en raison de leur mode de constitution (indicateurs quantitatifs sommaires abrasant la complexité du réel). Ce point est crucial puisqu'il conduit à mettre sur pied une organisation du travail (et du temps de travail) de manière à s'adapter à des chiffres **discutables** qui rendent compte d'une réalité déformée.

L'outil Pégase

Des questions relatives aux spécificités de planification créées par les nouvelles formules de l'OTT restent en suspens (par exemple, contrôle par période de quatre semaines, contrôle de l'équité). Que se passera-t-il dans le cas où le système ne serait pas opérationnel, ou si un module n'était pas disponible, ou si des erreurs de conception ou de programmation aboutissaient à un fonctionnement différent ?

Quelles seront les conséquences de ces dysfonctionnements sur les CA, sur les planificateurs ? **Les enjeux portent sur les charges de travail, la faisabilité des plannings et au-delà, les rythmes de vie professionnelle et personnelle de chacun.**

L'équilibre de vie

Ce qui disparaît ou est réduit est la possibilité, pour les salariés, de poursuivre leur mode de vie, de concilier deux activités.

Le raffinement des notions et des conditions d'application des indisponibilités et disponibilités réduit considérablement la souplesse et les marges de manœuvre à disposition des CA jusqu'à aujourd'hui pour la maîtrise de leur planning et l'équilibre vie professionnelle/vie privée.

Les risques du projet OTT

- Il concentrera les TP, dans certaines périodes, sur une activité de décroche. [...].
- Il risque de créer un plafond de verre matérialisé par les contrats à 80%, rendant inaccessible le temps complet [...].
- En diminuant les recours aux indisponibilités, il réduit la compatibilité avec une activité extérieure, pouvant aller jusqu'à la remise en cause de l'une de ces activités.
- Il les isolera davantage des temps complets.
- La sous-estimation du nombre de week-ends dans l'OTT va provoquer une perte de revenu pour certains CA. Certes, avec le projet OTT, la Direction met en place une prise en charge des taxis à partir de 22 h 30 au lieu de 23 h et le déclenchement de la majoration des heures à partir de 20h45 au lieu de 21h30. Mais les CA ne sont pas en mesure d'anticiper les effets des formules horaires sur leurs revenus. [...].
- Il risque de se produire le développement d'inégalités salariales entre TP « anciens » et « nouveaux » [...] qui risque, à terme, d'alimenter les sentiments d'injustice et les tensions entre salariés. [...]

EXPERTISE OTT – LES PROPOSITIONS



En fin de pré-rapport, Technologia présente ses propositions portant sur la détermination des effectifs (par tranche horaire et suivant la complexité des appels), l'outil Pégase, la méthode du projet OTT et sur les formules (que nous vous présentons ici).

Les propositions des experts rejoignent celles que nous défendons !!!



Les experts proposent :

- Sur la base du nouveau calcul d'effectifs [...] évaluer la faisabilité technique, opérationnelle et légale d'une mensualisation glissante, dans les mêmes conditions qu'elle se pratique aujourd'hui.
- Modifier les formules horaires actuelles et les contrats pour les rendre légaux.
- Conserver des marges de manœuvre pour les CA, dans la définition de leur planning au moyen des indisponibilités.
- Modifier la formule hebdomadaire en introduisant de la souplesse et des possibilités d'indisponibilités.

Pour rappel, les propositions de l'intersyndicale ont été validées par 3 avocats spécialisés.

2 types de contrats sont possibles :

- Un prévoyant **la répartition des horaires sur des jours de travail fixes dans la semaine**. Toutes les semaines sont identiques. Toutefois cette option est inadaptée au vu de l'activité. Néanmoins, les salariés qui le souhaitent doivent pouvoir avoir accès à ce contrat ;
- Un prévoyant **quatre semaines types de travail (différentes de l'une à l'autre), sur un roulement de 4 semaines maximum**. *Voir le contrat 80% (avec indisponibilité) proposé par la Direction.*

La prévisibilité induite par ces formules devraient baisser le recours aux indisponibilités. Pour autant, l'usage restera maintenu car **il ne relèvera que de la seule initiative du salarié** (la Direction pouvant justifier de la répartition du temps de travail sur le contrat). Ces deux formules conserveront donc le droit aux changements et aux indispos en restant dans le cadre légal.

Le détail de nos propositions, ainsi que le pré-rapport de Technologia sont consultables sur les tableaux syndicaux, dans nos locaux et sur nos blogs respectifs.

