



Déclaration CSE du 21 juillet 2021

☎ 0387207536 / 0608756243
Web <http://tdf-UNSA.org>
🐦 <http://twitter.com/TdfUNSA>

Le 21 juillet 2021

Monsieur le Président,

Depuis plusieurs mois déjà, nombre de nos collègues faisant partie de ce qu'on appelle le management intermédiaire, notamment dans le Pôle Opérations, se sentent de plus en plus délaissés, voire abandonnés face aux nombreuses responsabilités et tâches qui leur sont soit imputées, soit enlevées. Pour illustrer notre propos, nous allons aborder le cas des Responsables d'Equipe Opérations (REO).

En effet, les REO, dont l'activité charnière ne nous semble pas reconnue à sa juste valeur, sont les oubliés de la dernière négociation sur le temps de travail, les dédaignés de la réorganisation Empower+, un engrenage essentiel mais négligé du projet Pôle Position et les voies inaudibles du lean.

Pour rappel, le rôle premier du REO est de manager au quotidien la performance de son équipe : gérer le temps de travail des techniciens, distribuer les interventions correctives urgentes, garantir le respect des règles de sécurité.

Malheureusement, l'application des divers plans mis en place ces derniers mois, n'ont fait qu'ajouter à cette tâche de base déjà complexe, des activités annexes de gestion et une pression accrue. Ainsi, les accords sur le temps de travail des techniciens complexifient la planification et la gestion des Equipes Opération, alors que les outils tardent à être pleinement opérationnels. Les REO doivent aujourd'hui :

- Comptabiliser les temps de trajet hors TTE des techniciens
- Comptabiliser le temps de préparation au domicile
- Assurer une égalité de traitement entre les techniciens de leur équipe
- Vérifier l'amplitude horaire des techniciens alors qu'il n'a parfois pas la main sur la planification
- Anticiper la charge d'activité
- Assumer les saisies des données
- Contrôler et valider les frais de missions de leur équipe
- Gérer l'obsolescence des outils informatiques actuels (AGAPE, MAXIMO pour n'en citer que 2) qui les oblige à ressaisir les données de leur équipe
- Etc...

De plus, une forte pression leur est mise, en particulier sur le suivi de KPI de plus en plus nombreux qui sortent de manière hebdomadaire. Si les REO sont plutôt bien accompagnés régionalement dans l'analyse de ces KPI, au national les retours sont souvent très tranchants, faisant fi des difficultés rencontrées sur le terrain : conditions d'accès, conditions météo, conditions de circulation, etc... Il leur faut justifier sans cesse des chiffres qui dans la plupart des cas sont dus à des facteurs qu'ils ne

maitrisent pas : non-conformités créées par des projets gérés dans l'urgence, arbitrages de priorités non assumés par les différents acteurs (celui qui crie le plus fort passe avant les autres), sans parler du vandalisme de sites, etc...

Aujourd'hui tous les techniciens sont planifiés voire sur planifiés pour les BU sur des activités toutes plus prioritaires les unes que les autres. Avant Empower+, certaines activités planifiées étaient reportables afin d'avoir la possibilité de prioriser une intervention urgente en cas de panne. Aujourd'hui ce n'est quasiment plus possible. Ainsi en cas d'urgence, il n'est pas rare de voir le REO prendre en charge certaines activités hors de son périmètre d'action, faute de ressources disponibles : assurer l'ouverture de portes sur des sites, assurer la logistique (réception de colis ou de palettes d'équipements), voire même assurer eux-mêmes des actions correctrices sur le terrain.

A cela, s'ajoutent le contexte Covid, et pour certaines équipes l'élargissement du nombre de techniciens à gérer et du périmètre géographique à couvrir.

Nous voulons donc vous alerter sur le malaise et la fatigue grandissante des acteurs engagés dans les activités opérationnelles, REO en premier lieu, mais aussi planificateurs, chefs de projet, etc... Certains sont résignés, d'autres au bord de la rupture.

Pour l'UNSa, il est urgent d'engager une réflexion sur la reconnaissance de la charge de travail en particulier des REO, et la manière de l'organiser afin que l'activité centrale des Equipes Opérations soient gérées de manière optimale et sereine.

L'UNSa souhaite de bonnes vacances à tous les salariés de l'entreprise

