

**Résolution du CHSCT UCF Marseille
lors de la réunion du 10 juin 2013.**

**« Etude d'activité TC Marseille (invité F. BETTI), compléments d'information
voir annexe Secrétaire (pour information) »**

1) Le CHSCT de l'Unité Clients Fournisseurs Marseille ERDF GRDF dont le siège se situe au 30, Rue Nogarette, 13013 MARSEILLE, a été confronté au sujet suivant :
« Etude d'activité TC Marseille (invité F. BETTI), compléments d'information voir annexe Secrétaire (pour information) ». Il est à noter que ce point a été porté à la demande des représentants du personnel et accompagné de l'annexe suivante :

"Recours éventuel à l'assistance d'un expert pour l'examen de la charge de travail des Techniciens Clientèle compte tenu des nombreuses modifications survenues au cours de ces dernières années du fait de la direction et des conditions extérieures d'intervention ayant des conséquences sur les conditions de travail, la santé, la sécurité (voire l'hygiène) du personnel :

- élargissement des zones d'intervention lié aux nombreuses fermetures de sites
- examen de l'adéquation de la quantité journalière de "poids" par rapport au temps de travail imparti (1 poids = 2 minutes),
- mesure de l'impact du nouvel Aménagement du Temps de Travail (interventions supplémentaires),
- examen de l'allègement de la charge de travail concernant les jeunes embauchés et les apprentis,
- modifications des procédures lors des interventions,
- modification unilatérale par la direction du temps alloué à certaines interventions,
- évaluation des tâches supplémentaires demandées pour certaines interventions,
- dégradation des conditions de circulation et de stationnement,
- et tout autre paramètre ayant une incidence sur la charge ou la qualité du travail à effectuer."

Compte tenu que jusqu'en 2003, le territoire de Marseille était découpé en 10 secteurs desservis par une agence à chaque fois, soit environ 2 arrondissements par ancienne agence.

Compte tenu que certains élus CHSCT ont appris quelques jours avant la réunion du 27 mai 2013 que la direction a mis en place une nouvelle organisation du travail qui ouvre la possibilité de réaliser 80 DPI en 3 jours, en dehors de toute règle existante.

Compte tenu que le CHSCT n'a jamais été informé d'une quelconque mise en place de ce nouveau type d'organisation du travail.

Compte tenu des nombreuses erreurs contenues dans les documents remis par l'employeur.

Compte tenu que les réponses fournies en séance par le président restent très insuffisantes.

Compte tenu que le poids de base égale à 2 minutes (5 minutes sur le restant de Paca Ouest) qui réduit les marges de manœuvres et taylorise bien plus fortement le travail.

Pour éviter la période estivale qui fausserait les résultats, le CHSCT est amené à diligenter une expertise démarrant dès septembre 2013 portant sur les points suivants :

- Eclairer le CHSCT sur la manière dont ont été re-calibrées certaines NAT OP au cours de

ces dernières années

- Quantifier le temps moyen nécessaire pour effectuer un repérage gaz en intervention, demandée à chaque remise en service gaz ou changement de compteur
- Quantifier le temps nécessaire à remettre et commenter les documents papier à la clientèle, voire les remplir
- Quantifier le temps passé au téléphone au cours de la journée de travail (le CPP indique que le téléphone doit être éteint durant les phases de conduite) : procédure client, appel hot line, appel CPC, appel à la hiérarchie et estimation de l'attente...
- Effectuer une quantité représentative de VHS sur une journée entière, habituellement réalisées sur une demi-journée au maximum en raison de la charge de travail importante des encadrants
- Quantifier la fréquence à laquelle les prescriptions de NAT OP ne sont pas adaptées à la situation du terrain (rétablissement au lieu de relevé d'index, CBE A14C4 imprévu à changer...)
- Quantifier le nombre d'imprévues techniques non prises en compte
- Examiner les raisons qui justifient que de nombreux TC travaillent avant l'heure normale du début de journée (7h30), quantifier quotidiennement le nombre d'Equivalent Temps Plein que cela représente
- Quantifier le temps de trajet effectué quotidiennement par les agents pour se rendre de leur domicile à leur site de travail
- Quantifier le temps nécessaire pour consulter Lotus quotidiennement alors qu'aucun temps n'est alloué à ce jour aux TC pour consulter leur messagerie, le portail RH (alors que certaines démarches y sont obligatoires) ou encore la bourse de l'emploi
- Examiner des procédures mises en place par l'employeur permettant de masquer tout indice qui tendrait à démontrer que la charge de travail est quelquefois trop élevée
- Analyser le sentiment du personnel vis-à-vis du comportement de l'employeur sur le sujet
- Quantifier les aberrations et proposer des mesures correctives (exemple du temps identique sur les interventions mono comme tri...)
- Examiner les raisons qui poussent de nombreux agents à vouloir quitter l'unité
- Vérifier l'équité de traitement entre les différents agents vis-à-vis de la charge de travail
- Quantifier quotidiennement le temps perdu à cause du matériel présentant des dysfonctionnements : PICTREL, PKE...
- Examiner la charge de travail remise aux intérimaires en provenance de Marignane effectuant des tournées de DPI sur Marseille

- Eclairer le CHSCT sur le poids réel du matériel que le Technicien Clientèle en condition réelle d'intervention doit transporter.

Au final, intégrer tous ces paramètres afin de proposer une nouvelle grille de poids intégrant l'ensemble des changements, nouvelles procédures et contraintes survenus ces dernières années.

En conséquence, le CHSCT UCF Marseille décide de faire appel aux conseils d'un expert (décision à la majorité des représentants du personnel présents article L.4614-2)

Vote :

Nombre de représentants du personnel présents : 4

Nombre de voix pour la décision : 3 CGT (1 abstention FO)

2) Dans le cadre de ce recours à l'assistance d'un expert, le CHSCT désigne :
le cabinet Social Conseil, 7 Place Ovale, BP 70006, 94231 CACHAN CEDEX, agréé par le Ministère du Travail et compétent pour ce type d'intervention.

La mission de l'expert aura pour objets :

- l'analyse des modifications des conditions de travail et des risques professionnels induits par ces multiples modifications décidées unilatéralement
- l'information adaptée du CHSCT sur ces modifications des conditions de travail et des risques professionnels
- l'aide au CHSCT pour formuler un avis éclairé et d'éventuelles propositions de mesures de prévention et de sécurité en rapport avec cette situation
- ainsi que toutes autres initiatives permettant d'éclairer le CHSCT sur les particularités des situations de travail ainsi créées.

Vote :

Nombre de représentants du personnel présents : 4

Nombre de voix pour la décision : 3 CGT (1 abstention FO)

3) Le CHSCT donne pouvoir à Monsieur PICCIRILLO Alain, représentant du personnel au CHSCT et Secrétaire pour prendre les dispositions nécessaires à l'exécution de cette décision du CHSCT et pour représenter le CHSCT dans toute procédure administrative ou judiciaire liée à la présente décision, notamment pour ester en justice.

Vote :

Nombre de représentants du personnel présents : 4

Nombre de voix pour la décision : 3 CGT (1 abstention FO)