



# TCA

## Besoin de réponses à la veille du déménagement

*Mardi après-midi, 13 octobre, nous avons rencontré M. JARNIGON à 16H, pour parler avec lui des inquiétudes des agents de la TCA, avant le déménagement à la chambre des métiers et le passage au mode réparti de l'accueil téléphonique. La délégation était composée de syndiqués CGT de la TCA : Thierry HUX et Jeff LEFEUVRE, opérateurs téléphoniques, et Hervé COUVERT, secrétaire départemental.*

Nous avons exprimé les grandes inquiétudes des agents qui connaissent déjà des conditions de travail très difficiles sur le SAT et craignent que ce soit pire en modèle réparti. Nous avons dit la méfiance générale vis-à-vis d'un projet d'organisation dont on ne connaît pas encore, si près de son démarrage, quel temps de téléphone il imposera aux agents. Nous avons également évoqué la question du nombre des opérateurs -en baisse- et des superviseurs ou chefs de secteur -en hausse- au risque d'augmenter les durées pour ceux qui restent. Nous avons également dit notre inquiétude face à l'évolution de l'effectif, avec de nombreux départs en retraite dans les prochaines années et peu de perspectives de remplacement. Nous avons rappelé la vingtaine de vacances d'emplois que connaît notre trésorerie alors que 180 agents B et C demandent une mutation pour l'Ille-et-Vilaine. Nous avons évoqué aussi nos interrogations sur l'organisation générale de la TCA après le déménagement, notamment sur les congés.

**Nous souhaitons obtenir des engagements fermes de la direction** pour les conditions de travail et la santé des agents de la TCA, qui connaissent déjà un niveau de stress absolument insupportable.

Les militants opérateurs ont pu exposer la difficulté que représentent déjà 2h ou 2h15 de téléphone quotidien et donc l'immense inquiétude des collègues pour la suite, le stress, la fatigue, les « pétages de plombs »... Nous avons remis en cause le choix de la direction de réduire le nombre d'opérateurs, alors que rien ne le nécessite : les agents sont suffisamment expérimentés et autonomes, après 4 ans de pratique, pour ne pas avoir besoin d'être aidés par des « opérateurs de second niveau ».

M. JARNIGON affirme comprendre les difficultés et les inquiétudes des agents. Il redit, comme lors des réunions de septembre, que des progrès ont été enregistrés, par exemple dans la gestion des appels entre le CNT et la TCA. Pour lui, ces évolutions doivent continuer et permettre de faire de nouveaux progrès qui pourraient améliorer les conditions de travail et faciliter l'absorption d'éventuelles baisses de personnel (départs en retraite, etc.).

**Sur le temps de téléphone dans le modèle réparti**, il a voulu rassurer. Les « vacances » continueront à être encadrées, mais différemment. Les plannings de la semaine prochaine seront communiqués jeudi aux agents, ce qui, pour lui, devrait en apporter la preuve. Pour tenir compte des différences de nombre d'appels selon des jours de la semaine, les vacances seraient différentes d'un jour à l'autre, **avec une moyenne de 2h15, sans excéder 2h30**. Toutefois, malgré notre insistance (lourde) il a refusé de s'engager sur l'avenir. C'est pourtant important pour nous, d'autant que les membres de la direction qui donnent des assurances actuellement ne sont sans doute pas ceux qui seront en place dans quelques années... mais nous, nous serons encore là...

**Sur la question des chefs de secteur**, il a voulu nous convaincre que ce serait différent des superviseurs actuels, sans nous convaincre. Devant nos arguments, il a conclu que **la question n'était pas figée** et qu'il serait prêt à revoir la question si leur utilité n'est pas démontrée.

Le débat n'a pas pu être mené jusqu'au bout, M. JARNIGON devant se rendre à une réunion à la chambre des métiers à 17H. Nous nous sommes donné rendez-vous au lendemain à 15H pour reprendre la discussion car il reste des points importants qui n'ont pas été abordés et car nous ne nous satisfaisons pas des réponses qu'il nous a apportées. Nous lui avons demandé et il a accepté de nous montrer à cette occasion le projet de planning des vacances pour parler à partir de concret.

**Nous avons fermement affirmé que les personnels ne se laisseront pas faire et que la CGT sera avec eux. La direction est maintenant officiellement informée que si les conditions de travail se dégradent, il y aura très rapidement dépôt d'un préavis de grève !**

Prochaine étape : Mercredi 14 octobre à 15H. A suivre...