

SECTION CFE-CGC AUTOROUTE PARIS RHIN RHÔNE



REORGANISATION DE LA DEX BILAN à 9 mois

en ligne sur www.cgcaprr.fr



Confédération française de l'encadrement CGC

Points positifs attendus par la réorganisation de la DEX

- Promotion de plus de 40 salariés en interne,
- Nouvelle organisation recentrée vers des métiers hyper spécialisés (sécurité, péage, SO),
- A terme (+ 1 an) plus de professionnalisation des métiers, d'autonomie et d'initiative,
- Moins de charges administratives,
- Des circuits décisionnels plus courts,
- Une gestion moderne de l'exploitation

RECENSEMENT COMMUN aux activités DR, districts et Agences Péage des disfonctionnements recensés :

- Effet collatéral de la recentralisation : on ne travaille plus sur 2 niveaux mais sur 3 ou 4 :
- Demande de l'encadrement que la Direction fasse des notes de service claires, sans ambiguïté, applicables par tous en même temps et permettant à l'encadrement de jouer pleinement son rôle,
- Absence du contrat de service District – Agence Péage, créant des contraintes locales sur QUI FAIT QUOI ; le contrat de service modèle AREA aurait pu servir de base de contrat pour traiter 80 % des cas de la vie quotidienne. Sans contrat de service qui définit le périmètre de chacun, les difficultés pour travailler en symbiose Districts – Agence Péage sont, à ce jour, sur certains sites, difficiles à vivre pour les encadrants.
- Problèmes de la vie quotidienne traités auparavant entre le District et la DR qui sont maintenant traités (District et Agence Péage) par la DEX via les DR => délai réponse plus long sans compter la double hiérarchie induite par les filières ; délais de traitement beaucoup trop long par rapport aux problèmes à résoudre, voire pas de réponse à des questions posées.
- Suite non réponse rapide aux questions posées remontées au plus haut de la hiérarchie, sensation du management intermédiaire que les chefs de district et chefs d'agence péage ont perdu un niveau hiérarchique, dont par la même eux-aussi. C'est l'effet inverse de l'objectif recherché par la réorganisation (plus d'autonomie et de responsabilité),
- Manque d'échanges d'informations entre les agences péage et les districts sur les problèmes de tous les jours comme les travaux à faire au péage, sur événement en astreinte et interventions (exemple : lâchers de bouchons cas des coupures

d'autoroute ; les gares avalées ne sont pas systématiquement prévues). Toute la chaîne astreinte district, agence péage et DR n'est pas informée (le niveau DR ne fait pas systématiquement le relais entre le district et l'agence péage, le réflexe systématique pour se prévenir mutuellement entre district et agence péage n'est pas en place),

- Plusieurs managers parlent d'un manque de confiance par rapport à un discours de la direction (N+1 ; N+2, N+..) qui à leurs yeux semble changer souvent de cap ; de ce fait les engagements de la DEX vis à vis de l'encadrement ne sont pas tenus (mesures de fin d'années, VL 4 places à usage étendu non mis en place partout (*) ; ça va durer encore combien de temps ?, problème ressenti essentiellement par les managers qui ont des contraintes familiales),
- « DP » en district : certains chefs de districts souffrent avec les IRP et les questions péage qui sont déconnectés du district ; obligation du CD de se tenir à jour de toutes les procédures liées à l'organisation du péage ; c'est très lourd et pesant,
- Plusieurs avenants aux contrats de travail (changement poste, de périmètre d'activité, délégations) ne sont toujours pas arrivés à des managers pour être signés,
- Souffrance et mal être au travail ; plusieurs cas sont remontés dans les 3 DR et à la DEX) liée :
 - o aux efforts supplémentaires à déployer pour mettre en place la nouvelle organisation,
 - o à la difficulté d'adaptation de certains managers qui n'arrivent pas à trouver leur place dans la nouvelle organisation (manque de repères),
 - o à certains salariés promus qui retournent à leur poste d'origine N-1 (peu de cas),
 - o à la contestation systématique de certains collaborateurs dès lors qu'on leur demande de réaliser quelque chose de nouveau ou qu'on souhaite organiser le travail différemment. Il faut justifier les décisions, argumenter et convaincre en permanence,
 - o à la baisse du management participatif et de l'ouverture au dialogue ; les temps de négociation sont de plus en plus longs pour des modifications mineures,
 - o aux pourparlers chronophages et épuisants,
 - o à la hiérarchie qui ne soutient pas systématiquement le management intermédiaire quand il le faut ; tendance à répondre dans le vide en court-circuitant le management intermédiaire,
 - o à la hiérarchie qui est souvent mal à l'aise car les encadrants dépendent à la fois d'elle et à la fois de leur filière métier ; quelques fois, elle profite de ce flou pour ne pas s'engager sur une position claire,
 - o à certains élus et représentants du personnel à l'affût du moindre litige qui s'emparent des sujets de mécontentement, en font des affaires de principe et portent le débat au niveau central le plus haut N+5 .. (DEX, DRH...) sans concertation locale (2 cas connus en agence péage en DR Rhône et DR Rhin) ; les niveaux N+1, N+2 qui accordent une importance majeure à ces propos peuvent mettre en porte-à-faux voire discréditer ou ne pas soutenir l'encadrement de proximité craignant de mécontenter les agents ; sensation de reculer.
 - o Aux manques de moyens sur certains sites (voitures, PC portable...) qui rendent les conditions de travail plus inconfortables et engendrent des pertes de temps.

DISTRICTS, disfonctionnements recensés :

- Continuité des missions existantes et accueil sur leurs sites des salariés de l'agence

péage au quotidien,

- Management district : ressenti de dévalorisation de leur poste, certains sont inquiets pour l'avenir ; la note sur l'organisation de la Viabilité – Sécurité n'est pas claire et ne les rassure pas,
- Sensation des cadres viabilité-sécurité d'avoir perdu une partie de la substance de leur poste (ils se sentent rabaissés), dont la coordination des travaux et la planification au détriment de faire Caïd (administratif pur),
- Charge administrative : personne ne la voit baisser, bien au contraire
 - o Cas d'ordonnancement : avec des prises de postes à 7H, 8H, 11H, 13H, 17H, 18H, ce qui engendre beaucoup de perte de temps passé en salle d'ordonnancement au détriment de la présence sur le terrain (c'est l'effet inverse de l'objectif recherché),
 - o Suivi des sous concessionnaires prévu en DR redescendu en district,
 - o Travail des Responsables Viabilité - Sécurité compliqué pour gérer une équipe à 2 têtes !
- Diminution mécanique du nombre de postes de cadres non remplacés en district (suppression des postes de CD comme sur Centre Bourgogne Beaune-Chalon ou Haut Bugey-Bourg) et cadres viabilité-sécurité remplacés par les adjoints ; l'organisation doit s'adapter, la surcharge de travail aussi ; c'est plus long que prévu,
- Annonce régulière de la Direction qu'il n'y a pas de promotion sur place mais certains managers sont passés au travers de ces directives : pourquoi eux et pas les autres à qui on leur a refusé une promotion sur place ; y-a-t-il un 2eme système de promotion en parallèle ?
- Sur les districts multi-sites, il est imposé de monter l'astreinte 2 sur la totalité des 2 sites (ceci afin d'économiser une astreinte) ; cela augmente le périmètre du poste (compétences, responsabilités des cadres d'astreinte n°2) demande d'une compensation financière et de mise à jour des délégations de pouvoir sur le périmètre concerné.

AGENCES PEAGE, dysfonctionnements recensés :

- En fait, en dehors de la perception pure du péage et des procédures en gare péager-machine, tout est nouveau au niveau de l'organisation à mettre en place ! Les chefs d'agence péage en sont conscients ; c'est assez uniforme dans les 3 régions.
- Management intermédiaire en agence péage : ressenti de dévalorisation de leur poste, certains sont inquiets pour l'avenir :
 - o Cas des responsables péage et des chefs de gare sortis des districts pour aller dans les locaux aux gares de péage,
 - o Ces managers ne voient plus régulièrement leur N+1 ; ça peut durer plus de 10 jours hors période de congés !

SO, dysfonctionnements recensés :

Fusion des missions existantes SO-EDT et SO-Péage et séparation de SO AMO & SO M.Oeuvre

- Parrainage entre électroniciens pour transmission des savoirs faire de chacun pas très bien vécu,
- Ressenti de dévalorisation des électros maintenance ; certains sont inquiets pour le maintien de leur connaissances sur les nouvelles technologies qui arrivent sur notre

réseau (perte de savoir et de veille technologique sur les nouveaux équipements),

- perte des voitures de services affectées à usage étendu (avant la réorganisation ils l'avaient), nécessiter d'acheter une 2eme voiture,

Synthèse :

La réorganisation de la DEX peut-être une belle avancée et une richesse pour l'entreprise et ses salariés.

Il ne faudrait pas qu'il y ait une cassure entre les objectifs de la direction et ses applications sur le terrain, une démotivation du management intermédiaire qui n'arrive pas, pour certains, à trouver leur place du fait de l'absence de règles simples et claires à appliquer, d'une bonne synergie et gestion des évènements entre les districts et les agences péage, et d'une baisse du poids de la double hiérarchie qui existe entre les filières métiers et la hiérarchie District / Agence péage - DR - DEX.

(*) Véhicules de service affecté au management district :

- En global cette mesure est vue comme une avancée et un avantage financier non négligeable même si les restrictions applicables (périmètre d'utilisation, véhicule à laisser au district pendant les congés, même 1 jour !) oblige certains salariés à conserver un deuxième véhicule personnel,
- La généralisation des VSA 5 places est appréciée par ceux qui les ont reçues,
- Cela permet un gain de temps au quotidien ; possibilité de prendre des rdv après le travail, sans passer par la maison pour changer de voiture.
- Il subsiste un manque de clarté sur certains aspects sur l'utilisation des VSA afin d'être certain de ne pas commettre une erreur :
 - o quid des jours fériés (hors astreinte) ou de la prise d'un seul jour en congés ? Peut-on utiliser le véhicule de service ?
 - o est-ce que c'est un rayon de 50 km ou 50 km au sens routier (avec comme référence le kilométrage de l'itinéraire via un Navigateur) ; Il faut savoir que parfois les routes sinueuses font qu'à vol d'oiseau une grande ville est distance géographiquement de 45-50 km et que par la route cela peut faire 60 à 70 km,
 - o peut-on installer un GPS au titre d'une option ? Si oui qui le finance ? Si c'est le collaborateur, que ce passe-t-il quand il change de fonction et donc de voiture ?

Chaque DSE CFE-CGC a bien entendu connaissance des problèmes soulevés dans sa DR, ainsi que les informations à propos des salariés qui pourraient être en RPS ; des entretiens ont déjà eu lieu entre certains DRE.X et DSE.

N'hésitez pas, pour ceux qui sont concernés à nous faire remonter vos retours d'expérience sur les effets positifs et/ou les dysfonctionnements liés à la réorganisation de la DEX ; le but étant de faire avancer positivement ce projet dans l'intérêt de tous : salariés, direction, clients.

La CFE-CGC reste attentive à la mise en place de cette réorganisation d'une ampleur sans précédent depuis plus 20 ans.

Le Délégué Syndical Central Bernard AVERSENQ