



JE T'AIME, UN PEU, BEAUCOUP...

Que se passe-t-il autour des Marguerites* des centres d'appels ?

Dans les centres d'appels de la DSEM, les écrans de reporting scintillent sur les murs de l'open space, les superviseurs veillent sur la qualité de service.

Qualité de service ? Ou quantité de service ?

Sur la finalité même du travail, les avis de la direction s'opposent à ceux du personnel.

Au fil des années, les agents ont le sentiment que leurs conditions de travail se sont dégradées.

Leurs objectifs ont évolué : il faut répondre au plus grand nombre d'appels sans plus avoir la satisfaction de dépanner.

Du fait de la diminution des effectifs, la charge de travail ne cesse de croître dans un climat toujours plus tendu.

Travail dans l'urgence, insatisfaction du service rendu aux établissements, les agents des centres d'appels de la DSEM n'ont plus la pêche.

Ce qu'ils attendent :

- **Un dimensionnement des équipes cohérent avec la charge de travail,**
- **Plus d'écoute,**
- **Une plus grande capitalisation sur leur expérience pour la définition des organisations de travail,**
- **Une offre de formation renforcée et plus adaptée à leurs besoins,**
- **La restauration d'un climat de confiance.**

FO, lors de sa prochaine rencontre avec la direction de la DSEM, portera ce message.

*Marguerite : disposition des bureaux dans les open space des centres d'appels