

Bilan de l'organisation et aménagement du temps de travail du Comité d'Action Sociale DEs Collectivités

Conformément au règlement OATT présenté et validé au CT commun du 16 juin 2017, une réunion bilan s'est tenue dans les locaux du CASDEC le mercredi 26 septembre 2018 dans la salle de réunion du CASDEC en présence des organisations syndicales (CFDT, CGT, FO, Sud et UGICT-CGT), d'une partie de l'équipe administrative et du directeur.

Un bilan de l'OATT a été présenté aux différents participants et a donné lieu à échange entre les parties selon les deux enjeux principaux retenus dans le règlement de l'OATT : améliorer l'accueil du public (1), tout en favorisant la transversalité, le fonctionnement interne du CASDEC et les conditions de travail des équipes (2).

A- Constat sur les différents enjeux du règlement de l'OATT

→ Améliorer l'accueil au public

L'analyse de fréquentation du public indique une hausse de fréquentation pendant les 6 premiers mois et une stabilisation (cf. page 1 du document en annexe). Cette fréquentation reste importante malgré la mise en place du site internet devant permettre de relayer l'information auprès des adhérents et la commande en ligne, active seulement depuis mars et qui trouve progressivement son public même si le nombre de commandes reste marginal.

L'évolution des horaires d'ouverture et notamment l'ouverture le vendredi matin permettent de lisser la fréquentation et d'avoir des plages d'accueil du public relativement homogène (cf. p.3 du document en annexe).

Néanmoins, les agents font part de deux difficultés :

- assurer de front l'accueil physique et téléphonique surtout si l'une des 3 personnes du pool d'accueil est absente,
- avoir une coupure méridienne d'au moins une heure si des adhérents sont reçus après 12 heures 20 les mardis et jeudis lorsque l'accueil du public a lieu matin et après-midi.

Les agents de l'équipe administrative ont également fait part de difficultés d'application de certaines règles liées au règlement des Prestations du CASDEC qui complexifie parfois leurs relations aux adhérents.

→ Favoriser la transversalité, le fonctionnement interne du CASDEC et les conditions de travail des équipes

Les fermetures des lundis, mercredis et vendredis après-midi sont appréciées par l'équipe administrative pour permettre à la fois de gérer le back-office (commandes de billetterie, enregistrement et préparation des commandes internet, réponses aux mails des adhérents...) et faciliter l'organisation de réunions de service ou la gestion de dossiers transversaux (préparation du contenu des publications, RGPD, organisation d'activités).

B- Proposition

Il a été retenu qu'une proposition serait faite au bureau du CASDEC et validée par les participants que les mardis et jeudis l'ouverture au public serait décalée d'un quart d'heure (à 13 heures 45 au lieu de 13 heures 30) afin que les agents puissent bénéficier à chaque fois d'un vrai temps de coupure et de réception du public d'au moins 1 heure. (NDLR : cette proposition a été validée par le bureau du 28 septembre 2018 et annoncé en Conseil d'Administration le 12 octobre 2018. Ces nouveaux horaires sont en place depuis le 6 novembre dernier).

En outre, un travail est en cours sur le règlement des prestations dans le cadre d'une commission mixte réunissant administrateurs et membres de l'équipe administrative afin de trouver des moyens de simplification du règlement pour le bénéfice des adhérents et un meilleur confort de travail pour l'équipe administrative.

Réunion bilan OATT

La demande de l'équipe du Comité d'Action Sociale des Collectivités (CASDEC) de revisiter l'Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail (OATT) est relativement ancienne. Le dossier a été ouvert officiellement début 2016, avec comme but d'améliorer les horaires d'ouverture au public, en lien avec le déménagement rue du Puits Mauger. Il a abouti à une modification des horaires.

Double enjeu :

- **Améliorer l'accueil du public**

- **Pour favoriser la transversalité, le fonctionnement interne du CASDEC et les conditions de travail des équipes**

Avant le 1^{er} septembre 2017, Le CASDEC était ouvert 24h30 par semaine au public sur les plages horaires suivantes :

- lundi : 10h-12h et 13h30–16h30
- du mardi au jeudi : 8h30-12h et 13h30-16h30
- vendredi : fermeture au public

Les agents du CASDEC avaient un rythme de travail de 35h / semaine.

Depuis le 1^{er} septembre 2017, Le CASDEC est désormais ouvert 26h00 par semaine au public sur les plages horaires suivantes :

- lundi, mercredi et vendredi : 8h30-12h30
- mardi et jeudi : 8h30-12h30 et 13h30-16h30

Les agents du CASDEC ont un rythme de travail de 37h30 / semaine.

1/- Améliorer l'accueil du public

2 périodes sont à observer :

Les 6 premiers mois de la mise en place de l'OATT qui se caractérisent par une augmentation importante (+ 18,25 % de l'accueil physique au CASDEC par rapport à la même période (septembre 2016-août 2017).

Les 6 mois suivants où l'accueil est variable selon les mois tant accueil physique que téléphonique.

ACCUEILS PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE (SEPTEMBRE 2016 - AOÛT 2017)

	SEPT 2016		OCT 2016		NOV 2016		DEC 2016		JANV 2017		FEVRIER 2017		MARS 2017		AVRIL 2017		MAI 2017		JUIN 2017		JUILLET 2017		AOÛT 2017	
	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT
Aides et locations	302	84	297	135	133	103	242	181	100	113	135	114	190	123	240	132	215	97	311	113	509	165	133	47
Billetteries	627	112	876	223	521	131	1243	176	519	110	746	148	862	175	709	173	630	181	565	119	615	101	339	181
CESU, Noël, retraités	109	201	150	210	32	120	120	302	2	206	6	138	337	306	402	165	119	262	272	325	180	274		31
TOTAL	1038	397	1323	568	686	354	1605	659	621	429	887	400	1389	604	1351	470	964	540	1148	557	1304	540	472	259

ACCUEILS PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE (SEPTEMBRE 2017 - AOÛT 2018)

	SEPT 2017		OCT 2017		NOV 2017		DEC 2017		JANV 2018		FEV 2018		MARS 2018		AVRIL 2018		MAI 2018		JUIN 2018		JUILLET 2018		AOÛT 2018	
	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT	AP	AT
Aides et locations	290	116	377	134	230	110	290	173	109	115	188	158	128	150	368	298	149	71	387	137	342	115	262	60
Billetteries	771	151	917	188	924	146	1244	164	564	104	760	138	789	225	648	180	318	112	670	187	581	145	251	349
CESU, Noël, retraités	113	203	139	232	38	113	109	289	54	149	167	146	39	150	65	176	22	115	182	252	102	107	122	27
TOTAL	1174	470	1433	554	1192	369	1643	626	727	368	1115	442	956	525	1081	654	489	298	1239	576	1025	367	635	436

Ces statistiques ne prennent pas en compte les mails reçus quotidiennement sur la boîte CASDEC ou via le site INTERNET et traité généralement par l'accueil (20 à 25 mails en moyenne par jour).

La diminution peut s'expliquer notamment en billetterie par la mise en place de la commande en ligne (depuis juin 3 à 4 commandes en ligne par jour en moyenne soit environ 60 à 80 commandes par mois). A ces commandes s'ajoutent les commandes par mail ou par courrier via les formulaires téléchargeables sur Intranet ou sur le site du CASDEC. La plupart des actifs sollicitant l'envoi dans le service.

Les pics de fréquentation restent :

- _ les mois de vacances ou précédant les vacances (février, avril et juin),
- _ la rentrée scolaire (fin août et le mois de septembre),
- _ novembre et surtout décembre.

Néanmoins, l'équipe perçoit une fréquentation continue et assidue (tous les mois se situent aux alentours voire au-delà des 1 000 visites à l'exception des mois de janvier, mars, mai et août).

Par rapport aux changements des jours d'ouverture, le vendredi semble avoir trouvé son public avec une moyenne identique au mercredi matin. Le lundi semble être la demi-journée la moins prisée.

Exemple en billetterie :

(période janvier à août 2017)

Jour	Nbre de personnes accueillies	Moyenne / jour	Moyenne / 1/2 journée
Lundi	786	29,11	19,41
Mardi	1348	42,13	21,06
Mercredi	1122	37,40	18,70
Jeudi	1532	47,87	23,94
Vendredi 1 ^{er} septembre	12		

(période janvier à août 2018) :

Jour	Nbre de personnes accueillies	Moyenne / jour	Moyenne / 1/2 journée
Lundi	462	15,93	15,93
Mardi	1347	43,45	21,72
Mercredi	727	22,72	22,72
Jeudi	1365	42,66	21,33
Vendredi	708	22,125	22,12

Pour l'avenir, il convient de regarder l'évolution des commandes hors accueil physique (internet et courriers).

2/- Favoriser la transversalité, le fonctionnement interne du CASDEC et les conditions de travail des équipes

L'OATT permet aux agents d'avoir des plages suffisantes et appréciées pour traiter les demandes et gérer les opérations comptables et administratives (commandes, préparation) dans une plus grande souplesse et sans pression et hors présence du public.

Les périodes de fermeture au public fixes et larges permettent d'organiser des réunions de service régulières et/ou des réunions spécifiques avec tout ou une partie de l'équipe administrative, de les faire participer à des rencontres avec des prestataires, les administrateurs...

Ces réunions et ces temps d'échange sont nécessaires pour assurer une transmission d'informations entre le back office et l'accueil. Elles permettent le travail sur des dossiers transversaux (RGPD, archivage, points sur les activités à venir, organisation du travail...).

Ces périodes hors accueil sont appréciées pour permettre d'évacuer la tension née de l'accueil du public et permet une alternance entre l'accueil du public et la gestion administrative.

Le seul bémol porterait sur la pose méridienne du mardi et du jeudi (1 heure) parfois courte si l'accueil se prolonge au-delà de 12 heures 30.