UNSA Territoriaux CUS

Immeuble de la Bourse - 1, Place de Lattre de Tassigny - 67076 STRASBOURG Cedex
Poste **39707** ou **38307** - Tél. : **03 88 60 97 07** - Port. **: 06 73 59 92 32**
E-mail UNSA CUS : unsa.syndicat@strasbourg.eu
Internet UNSA CUS : http://unsacus.facite.com/ **Internet UNSA UD 67 :** http://unsaterritoriaux67.facite.com/

INFOS DERNIÈRES

N° 324 - 21 février 2011

Evolution du standard téléphonique ou …. révolution ?

Lors d'une réunion tenue le **2 décembre 2009**, le service des **Moyens Généraux** nous annonçait le **lancement** d'une **étude** sur le **standard téléphonique** *(voir* **INFOS DERNIERES** *n° **189** du **4 décembre 2009**)*.

Lors de la réunion du **10 février 2011**, 14 mois après, le service des **Moyens Généraux** nous a présenté un **projet** tout **ficelé** : **Migration de la fonction traditionnelle de standard vers des fonctions de service**.

Il est surprenant que ce projet n'ait pas été soumis au **comité technique paritaire**, dans la mesure où les **missions** du **standard** font l'objet d'une sacrée **évolution**, voire d'une révolution.

Jugez-en ....

Aujourd'hui, les collègues standardistes **passent** pour l'essentiel des **appels**, ce qui leur prend généralement une **quinzaine** de **secondes** par appel. Certes, il y a des **déperditions**, car **40 %** des appels **n'aboutissent pas dans les services**.

Demain, c'est-à-dire dès le mois d'**avril 2011**, les collègues standardistes assureront **deux nouvelles missions** constitutives d'une **plate-forme d'appels** :

- l'**information** *(**avril 2011**)*,
- le **signalement** *(**juillet 2011**)*.

Concernant la mise en œuvre de la mission **«information»**, un service test a été retenu : le service **Accueil, population, mairies de quartier**. Une centaine de questions-réponses sont en cours d'élaboration. Les réponses seront accessibles via un moteur de recherche.

Concernant la mise en œuvre de la mission **«signalement»**, le service test devrait être le service **Collecte des déchets**. Les signalements concerneront par exemple les poubelles non vidées.

Ensuite, un par un, les différents services et fonctions ayant un rapport avec le public seront pris en compte.

Malgré les affirmations de l'administration *(qui compte gagner du temps, parce qu'il n'y aura plus de déperditions)*, ces **nouvelles missions** seront évidemment **chronophages**. Elles seront bien entendu à assurer **à effectif constant** !!!

A noter : la CFTC s'est singularisée en soutenant sans aucune nuance le projet de l'administration.

Déprécarisation à la Direction de l'Education et de la petite enfance

Le **18 février 2011** s'est tenue la première réunion de **négociations** sur la **déprécarisation** à la Direction de **l'Education** et de la **petite enfance**, avec M. Robert HERRMANN, Vice-Président, et M. Pierre LAPLANE, Directeur Général des Services.

Pour l'essentiel, le **contenu** et le **calendrier** des **négociations** ont été définis.

La prochaine réunion a été fixée au mercredi **9 mars 2011**. Elle sera consacrée à l'examen de la situation **théorique** des **effectifs** des **ATSEM** et des **agents d'entretien** dans l'ensemble des groupes scolaires, sur la base des **normes** édictées :

- **ATSEM** : selon l'objectif politique d'**1 ATSEM par classe de «tout petits»** *(1 ATSEM pour 2 classes sinon)*;
- **agents d'entretien** : selon les **normes CTIP**.

Les deux réunions suivantes seront consacrées, d'une part à l'examen de la situation **théorique** des **effectifs** des **agents de restauration** par restaurant scolaire *(base : **1 agent pour 100 repas**)*, d'autre part aux aspects liés au **statut** des **agents** *(ATSEM, agents d'entretien et agents de restauration)*.