



# AIJ, CEJ, expérimentations MSA, Prospection, ODE et compagnie : la souffrance de tous les agents

## AIJ et CEJ

Comme si les agents n'avaient pas assez souffert au démarrage chaotique notamment du CEJ, depuis le début de l'année !



Les deux dispositifs sont aujourd'hui remis en cause.

La disparition sur certains sites a eu pour conséquence de retravailler les portefeuilles, de forcer des collègues à un nouveau changement.

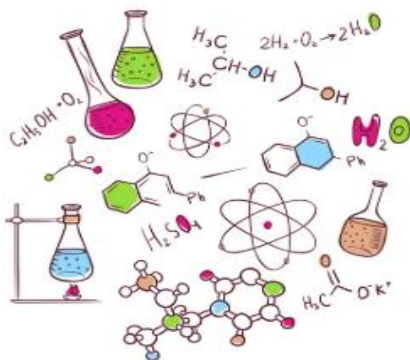
Et que dire aux usagers : « Que dois-je dire aux gens que j'accompagne ? »

Cette organisation est irrespectueuse des usagers et des agents.

Pour la CGT, cette énième « transformation » a un impact socio organisationnel sur l'ensemble des agents.

Au CSE du 28 novembre, la direction a annoncé la fin des portefeuilles AIJ sur Argentan, Avranches, Bayeux, Caen Beaulieu, Cherbourg les tourelles, Evreux Delaune, L'aigle / Mortagne, Le Havre Ferrer, Le Havre Ville Haute, Lillebonne, Mondeville, Pont Audemer, Rouen Aubette, Rouen Quevilly, Saint Etienne du Rouvray et Verneuil sur Avre.

## Expérimentations



Expérimentations en cours, validées, abandonnées, perdues dans les limbes...La liste est tellement longue et changeante, mais pour chacune les mêmes constats :

- Augmentation de la charge de travail pour les agents et ELD : reprise de chaque dossier DE pour de nouveaux codes
- Perte de sens pour les conseillers et ELD
- Des conseillers obligés de changer de modalités, spécificités ou de dominantes
- Informations absentes ou au compte-goutte de la DG, DR, et de la DT
- Changement incessant de conseiller pour les demandeurs d'emploi...

## Inscription obligatoire

C'est dans ce climat de souffrance qu'est mise en œuvre dès janvier l'inscription automatique avec pour les agents sa programmation d'EDO (sur certaines agences jusqu'à 10 rdv de 15 minutes par demie journée).

A ce jour si les planifications commencent à engendrer un stress important aucune directive précise n'est encore connue :

- Combien de rappels doit effectuer l'agent en cas de non réponse ?
- Quel sera le script ?
- Un entretien devra-t-il être saisi ?

Si à moins d'un mois nous sommes dans l'incapacité de nous projeter, nous pouvons déjà imaginer le stress et la tension des agent.es programmé.es en EDO au 02/01/2025 à leur retour de congés!

Quel sera le ressenti des usager.es suite à ce premier contact expéditif avec France travail ? Il est évident qu'il ne pourra que générer un sentiment, au mieux d'insatisfaction voire de mépris de l'établissement.

**Le tout entraînant des conséquences néfastes sur l'ambiance de travail dans les agences.**

**Si la direction semble encore s'interroger sur les résultats des enquêtes QVT, nous NON**