



LA SIMPLIFICATION DE L'ACCUEIL

Après notre participation proactive (et ouais, je m'y mets...) au chantier prioritaire de l'accueil vous découvrez comme moi les premiers résultats. J'ai donc souhaité, par ces quelques mots, témoigner de mon immense gratitude à ma direction qui s'évertue à améliorer mes conditions de travail, et qui pour atteindre ce but n'aura lésiné sur aucun moyen. Je voulais donc dire : « merci patron ! ».

Merci patron pour avoir pris de ton temps précieux à dépouiller les résultats de post-it verts et roses que tu as toi-même collé sur ce joli panneau en liège. Merci patron pour avoir analysé ces belles fiches des irritants des EID, fiches que tu as orienté afin qu'avant même que la question me soit posé tu y ai déjà apporté ta réponse (et c'était tellement gros que même l'aveugle l'avait vu). Merci patron pour m'avoir impliqué dans ton processus, pour m'avoir fait participer à des ateliers, parce que mes idées comptent, parce que c'est moi qui suis sur le terrain, même si de toute façon tu auras fais au final ce que tu avais prévu depuis le début. Et enfin, merci patron pour cette nouvelle organisation du travail, dont tu as eu l'audace d'essayer de me faire croire qu'elle était issue de mes observations, afin de rendre mon travail plus agréable.

Résultat, me voilà obligé d'accourir dans ton bureau, lorsqu'un EID est finalement absent, (où qu'il arrive avec 11 minutes de retard, auquel cas il ne sera pas reçu, se verra proposé un Rdv 15 jours après, nouveau Rdv qui sera celui validant la

date de son inscription, inscription qui sera donc repoussée d'un mois ...), tel un agent dévoué que je suis, afin que tu me dises ce que je dois faire de ce temps « libre » (au cas où il m'aurait pris la folle envie de juste faire mon travail...).

Merci patron !

Me voilà au service employeur alors que tu m'intimes l'ordre de prendre une heure de plateforme téléphonique. Mais sans doute que tu te moques de savoir que j'étais en train de monter une AFPR, vu la nouvelle superficie du local (à balai ?) servant de service employeur je me dis qu'il ne s'agit pas là de ta priorité.

Merci patron !

Ou encore en ARC, à recevoir principalement des demandeurs d'emploi rencontrant des problématiques liées à leurs allocations chômage, des gens bien entendu sur les nerfs car il s'agit de la pitance avec laquelle ils vivent. C'est alors que tu m'appelles car je dois immédiatement prendre les Rdv de la 13^{ième} file EID, celle de mon collègue qui n'est pas là aujourd'hui (pourtant tu le savais, c'est sur le planning que tu as fais toi-même depuis 2 semaines) car tu pensais qu'il y aurait « des absents »...Merci patron !

Mais tiens donc, il semblerait que beaucoup de mes tâches (simplifiées) relèvent de l'accueil, un concept que tu as généreusement étendu à environ 80% de mon activité. J'en conclu qu'après avoir été prospecteur placier, conseiller à l'emploi, conseiller référent, technicien indemnisation, conseiller double compétence...que je suis définitivement agent d'accueil. Dis-moi patron, agent d'accueil c'est quel coeff dans la future classification ?