

Reims, le 11 octobre 2016

Sanef – Direction Générale
A l'attention de Monsieur Lluis DEULOFEU
30, boulevard Gallieni
92442 ISSY LES MOULINEAUX

Objet : Alerte CFE-CGC lettre ouverte

Monsieur le Directeur,

A l'occasion des présentations du changement d'organisation en mai 2015, la direction a affiché son souhait de remettre l'exploitation au cœur de l'entreprise, les autres directions remplissant un rôle de support à cette direction. Seize mois se sont écoulés et le constat ne semble pas aussi idyllique pour les managers 'terrain' (Viabilité et Péage) car en lieu et place de l'aide et de la clarification attendues, ils ont plutôt subi une augmentation des responsabilités et une complexification des tâches à réaliser. Les managers 'terrain' se doivent de mettre en application, sans se tromper, toutes les décisions, procédures et désidératas de toutes les directions. Voici une liste, non exhaustive, de ces tâches incombant actuellement aux managers 'terrain' :

- Tâches demandées par la Direction des Ressources Humaines :
 - La mise en application et la responsabilité de la politique SST qui évoluent régulièrement en assurant les rendez-vous sécurité, les plans de prévention, les habilitations, les autorisations de conduite, la mise en application de tous les guides, de toutes les procédures, des consignes et des notes de service.
 - Rôle de relai dans le dialogue social en assurant la mise en application et le suivi des accords et en garantissant localement la préservation de la paix sociale, parfois à un prix plus que discutable !
 - La mise en application des directives ETP imposant une diminution des effectifs.
 - La réalisation des plannings prévisionnels, la gestion des plannings de congés, la saisie de l'activité, le tout en essayant de respecter au mieux l'équité des collaborateurs ... des tâches lourdes au quotidien !
- Tâches demandées par la Direction Financière et Achats :
 - La gestion prévisionnelle et réelle des budgets ETP, toujours sous la pression des directives ETP !
 - L'établissement de la programmation du budget OPEX une année à l'avance.
 - La gestion des achats et réparations code article par code article en respectant la programmation budgétaire.
 - L'application de l'ARAFER freinant encore l'efficacité.
 - Le suivi financier avec une précision d'horloger pour la réalisation des objectifs.

- Tâches demandées par la Direction de la Construction et du Patrimoine
 - La surveillance continue de notre réseau ainsi que les tâches de maintenance et d'entretien du patrimoine local, la traçabilité de nos actions et le renseignement des bases de données.
 - La mise en place et le suivi des contrôles obligatoires des installations d'eau potable, des portes sectionnelles, des extincteurs, alarmes, stations carburants, chaufferies, incendie, etc...
 - La mise en conformité réglementaire de l'exploitation (loi sur l'eau, dérogations espèces protégées...) alors que les managers 'terrain' sont bien mal informés de ce tissu réglementaire !
 - Les propositions de réparations visant à faciliter l'entretien, arbitrées sans explications et qui sans travaux nécessitent souvent des tâches supplémentaires à réaliser par les personnels du centre avec des moyens non adaptés et donc une augmentation du risque d'accident du travail.
 - La prise en charge de la maîtrise d'œuvre des chantiers avec une pression grandissante sur la responsabilité en matière de sécurité des chantiers ! (A ne plus savoir comment gérer !).
- Tâches demandées par la Direction de la Communication et de la Responsabilité Sociale et Environnementale :
 - La mise en place de la politique de gestion des déchets.
 - Le relationnel avec les élus locaux, riverains, forces de l'ordre, garagistes, entités locales.... (Souhait de la Direction de l'Exploitation).
- Tâches demandées par la Direction Support Exploitation :
 - La participation à l'établissement de toutes les procédures (gestion trafic, méthodes exploitation) et de toutes les notes spécifiques en assurant ensuite la mise en application.
 - Les contrôles et la responsabilité de la surveillance d'indicateurs.
 - L'établissement du planning prévisionnel d'entretien (PPE) en tenant compte du Plan Général d'Entretien et l'établissement d'un bilan annuel de réalisation.
 - La gestion prévisionnelle du parc en assumant la responsabilité.
 - La participation à l'établissement du budget CAPEX.
- Tâches demandées par la Direction Juridique :
 - L'application des notes et jurisprudences.
 - La saisie des réclamations.
 - Les dépôts de plainte en cas de manifestations.
- Tâches demandées par la Direction commerciale et marketing
 - Assurer le renseignement local des clients.
 - Le contrôle des aires « satisfaisant ».
 - La gestion des réclamations clients sans outils de réponse !

En marge de cette surcharge flagrante des managers 'terrain', nous tenons à souligner les moyens inadéquats les accompagnants :

- Des équipes toujours plus réduites sur lesquelles s'appuyer.
- Des périmètres géographiques des centres et secteurs de plus en plus étendus.

- Des équipements informatiques obsolètes ou non adaptés (tablettes, DATI...), des remplacements trop longs (téléphones portables,...) et un nombre d'applications hétérogènes et non communicantes entres-elles.
- L'absence d'accompagnement à la prise de poste des nouveaux et un manque d'adéquation étrange entre compétences acquises/niveau d'expérience et attribution des postes dans les dernières réorganisations qui font des managers 'terrain' des salariés mal voire non préparés à leurs nouvelles responsabilités : sans avoir les clés du métier, les erreurs sont inévitables et les conséquences qui vont avec également !

La CFE-CGC alerte la direction sur l'augmentation constante de la charge des missions et des responsabilités des managers dans l'entreprise. Concernant les managers 'terrain', la CFE-CGC tient à avertir que la situation est grave ! Nous constatons pour cette population de salariés une fatigue et une inquiétude grandissante. Face à cette situation, nous demandons que la direction s'attèle, sans délai, aux sujets suivants :

- la définition exacte du périmètre de compétence et de responsabilité dans tous les domaines d'action ; en somme, le réel repositionnement en tant que manager 'terrain'.
- une étude approfondie afin d'éviter toutes redondances dans les tâches.
- le remplacement des nombreux suivis basiques et non optimisés (tableurs Excel...) par des applications modernes, « globales et cohérentes » adaptées au service des managers 'terrain'.
- une sensibilisation des responsables de toutes les directions du groupe afin de limiter les pressions subies actuellement par les managers dans la réalisation des différentes tâches.
- le soutien, l'aide et la reconnaissance de leur hiérarchie dans l'exercice de leur fonction (demande valable pour tous les managers de l'entreprise).
- la mise en place, par réseau, d'un référent SST.
- et surtout l'arrêt de la réduction des effectifs sur le terrain et également dans les autres services de l'entreprise.

Dans l'attente d'une réponse écrite de votre part, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de notre considération distinguée.

Le délégué syndical Central CFE-CGC Sanef
Dominique PREVOST

