



La lettre des agents de l'Assistance Professionnelle du CSI de LYON décrit la désintégration d'un service, le PUV CASSIOPEE.

Les conditions de travail de l'assistance en règle générale, dépendent de la qualité :

- des nouvelles applications mises en production
- de la réactivité de l'ensemble de la chaîne de développement des applications informatiques (MOA, MOE, IRA, IRIA, INTEX, mise en production)
- de la formation des utilisateurs
- de la réactivité des Bureaux Métiers
- du management de proximité (pression des indicateurs)
- du pilotage
- etc...

Les **7200 cas GESPRO** en attente de résolution à ce jour, pointent l'incohérence du pilotage et du management.

Les agents du plateau **CASSIOPEE** de **STRASBOURG, LYON** et **NEMOURS** veulent une amélioration de leur qualité de vie professionnelle pérenne.

Ils refusent dorénavant la souffrance au travail et de voir leur état de santé se dégrader :

- stress
- agents sous tranquillisants
- arrêts maladies
- etc...

Les OS appellent les agents du plateau CASSIOPEE à une journée
de **grève le jeudi 17 février 2011.**

Et à partir de cette date :

- de refuser la pression des indicateurs de taux de décroché dans les 2 minutes
- de traiter chaque problème (vérifié, résolu ou dispatché) avant que l'assistant ne se mette à l'état « libre » pour prendre un nouvel appel
- De prendre le temps nécessaire pour lire les différentes notes et documentations indispensables à leur activité professionnelle

La DG a su améliorer durablement les conditions de travail dans les CPS (Centre de Prélèvement Service), elle doit en faire de même pour CASSIOPEE PRO!

Les Organisations Syndicales demandent à l'administration d'explorer les pistes suivantes :

- réduction du temps de travail journalier
- limitation de la vacation téléphonique
- adéquation missions-emplois
- respect des agents et de leur travail