

Frédéric Pussé

A.S. 848 :
Un numéro
dans une case

Photos de couverture (1^{ère} et 4^{ème}) réalisées par Nicolas Pailot.

Facebook : Nicolas Pailot Photography

Frédéric Pussé : frederic.p2957@gmail.com

Facebook : Frédéric Pussé, auteur libertaire

© Frédéric Pussé, 2016

ISBN 978-2-9563395-0-2

Achevé d'imprimer par IMPRIMERIE JOUVE, Mayenne, France.

Ce livre est imprimé sur du papier recyclé.

Dépôt légal : février 2018

Révision : juillet 2022

À Ludovic.

REMERCIEMENTS

J'adresse un immense merci à Philippe Lelong qui a patiemment corrigé l'intégralité de la version initiale de cet ouvrage.

De même, j'adresse un autre immense merci à Serge et Monique pour leur travail de relecture et de correction supplémentaire, effectué pour la révision de juillet 2022 de cet ouvrage.

Je formule également un grand merci à toutes celles et à tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, m'ont encouragé, soutenu ou aidé dans la réalisation de ce projet que fut l'écriture de mon premier livre.

TABLE DES MATIÈRES

<i>Introduction</i>	9
Chapitre I - La convention collective : Un texte hors-la-loi !	15
Chapitre II - Les plannings : « Ce planning est susceptible d’être modifié en cours de mois »	23
1) Les acteurs	25
2) Le document	29
3) La concrétisation IRL	34
Chapitre III - Les « HP » : Une ingénieuse création de notre direction	41
1) Définition et description	44
2) La gestion IRL des « HP » : exemples	53
Chapitre IV - Les congés : Au petit bonheur la chance	65
1) Le plan de congé annuel	67
2) Les autres congés (pris en cours d’année)	71
3) Les reports de congés	73
4) La maltraitance de nos congés	76
a) Les refus abusifs	76
b) Les poses forcées	78
c) Les vols	80
Chapitre V - Les « collabos » : Ces individus qui ...	87
1) Les « collabos passifs »	89
2) Les « collabos actifs »	98

Chapitre VI - Mensonges, menaces, et punitions : La spirale fatale 105

1) Les mensonges	106
2) Les menaces	113
a) Les menaces orales	114
b) Les menaces écrites	119
3) Les punitions	126
a) Les retraits arbitraires sur salaire	126
b) Les retraits de poste prohibitifs, les affectations discrétionnaires, et les « HP » qui perdurent	130

Chapitre VII - Incohérences, impérities et inepties : Un florilège sans fin 135

1) L'hégémonie souveraine des clients	136
2) Règlements et consignes	146
3) Les bourdes organisationnelles et leurs dérivés	156
4) Les « erreurs » sur bulletin de salaire	177
a) L'erreur authentique	178
b) La falsification intentionnelle	179
c) Les bizarreries	182
5) Mes trois avertissements	184
a) Mon premier avertissement (daté du 09 janvier 2006)	185
b) Mon second avertissement (daté du 25 septembre 2013)	189
c) Mon troisième avertissement (daté du 15 mai 2015)	192
6) L'avarice et autres tares du même style	211
a) Les clients grippe-sous	212
b) Les rapaces de la sécurité (Nos rapaces à nous)	216
c) La curée	221
7) La valse du personnel	223
a) Les agents de sécurité et les convoyeurs de fonds	223
b) La réceptionniste	224
c) Le service planning	226
d) Les responsables et les cadres	229
e) Le département des ressources humaines	230

Chapitre VIII - Les points positifs : Quelques raisons pour

lesquelles je suis toujours là !	235
<i>Conclusion</i>	253
<i>Notes</i>	265

Introduction

« On n'arrête pas une idée en marche. »
Victor Hugo

Une poignée de collègues et moi-même étions en formation sur notre futur lieu de travail. Un nouveau poste, très important pour notre direction, nous avait-on dit. Nous étions assis face à un mur... d'écrans, dont un instructeur nous expliquait le fonctionnement, lorsque plusieurs personnes en costard cravate et tailleur arrivèrent pour visiter les lieux. La plupart passent à proximité de nous, nous saluent, jettent un œil à la pièce puis ressortent rapidement afin de ne pas perturber notre cours. Puis soudain, le plus ancien d'entre nous, un agent expérimenté qui a fait de la coordination, se lève et nous fait signe de faire prestement de même. Un homme vient d'entrer. Un silence éloquent envahit immédiatement la salle. La formation est interrompue, rien que par sa seule présence. Cet homme, tiré à quatre épingles, la bouche fermée, le regard froid et intense, reste planté là. Sans bouger et sans prononcer un mot, c'est sur nos uniformes que son regard froid et intense se déplace. C'est nous qu'il scrute, et de façon assez méprisante en plus. Dans ma tête, je me demande mais qui est ce type et pour qui il se prend, mais je ne dis rien. D'ailleurs, personne ne souffle mot, même pas lui. La scène ne dure que quelques secondes, mais étant donné son intensité et l'incompréhension qu'elle suscite en nous, elle nous paraît interminable. Puis enfin, ce personnage finit par quitter la pièce, comme il en est entré : sans un mot, l'air hautain et suffisant, et en ne nous lâchant pas de son regard, austère et dédaigneux. Immédiatement, je me tourne vers mon collègue, celui qui s'est levé le premier et, l'air un peu effaré, je l'interroge du regard. Il nous apprend alors que cet homme est en fait Monsieur..., notre directeur !

Je ne comprends pas pourquoi cet individu, que je ne connaissais que de nom et de réputation, agit de cette façon-là et je ne sais pas non plus pourquoi il ne nous a même pas dit « Bonjour », mais par contre, je sais, avec certitude à partir de ce moment-là, que le projet que je venais alors tout juste de lancer, à savoir l'écriture du livre que vous

tenez entre vos mains, ira à son terme. Je vais écrire ce livre et je le ferai publier ! J'en étais dorénavant convaincu !!

Qu'importe ce que les managers et directeurs de ma société et ceux des autres sociétés penseront de ce livre. Ils le prendront peut-être pour un vulgaire pamphlet ou un petit libelle sans importance, écrit par un vilain polisson aux propos grivois et licencieux, et animé par un désir de vengeance. Qu'à cela ne tienne, je m'en moque ! L'essentiel reste que je l'ai écrit et que maintenant, ils sont bien obligés de faire avec !!

Je précise toutefois, si besoin est, que le but de cet essai n'est en rien de se venger de qui ou de quoi que ce soit. Il ne s'agit pas non plus d'attaquer des personnes en particulier, ni d'en exposer d'autres à toutes les avanies. Les rares fois où cela n'a pu être évité ne sont que des exceptions nécessaires à ma démonstration. L'objectif ici est plutôt de dénoncer un ensemble essentiellement constitué d'apories, et régi par un système déshumanisant, asphyxiant et obsolète, en montrant le quotidien d'un agent de sécurité au Grand-duché de Luxembourg.

D'ailleurs, le secteur de la sécurité et du gardiennage au Luxembourg se porte à merveille et ce, depuis de nombreuses années déjà, mais les salariés, eux, ne profitent pas vraiment de cet état de fait. En effet, nombre de convoyeurs de fonds et d'agents de sécurité surtout mènent une vie professionnelle plutôt rude et difficile, jonchée en partie de contraintes et parsemée d'obstacles déposés souvent délibérément sur leur parcours comme pour les faire trébucher volontairement et profiter de leur moindre petit faux-pas pour mieux les contrôler, les escroquer et les soumettre.

Plongé dans ce monde-là depuis plus de dix-sept années au Luxembourg car employé en tant qu'agent de sécurité dans une des plus importantes sociétés de gardiennage du pays, c'est cet univers, généralement peu connu du grand public et même parfois des clients du secteur, que je souhaite mettre en lumière à travers ce récit que je veux le plus juste possible, et fidèle à la réalité. Pour ce faire, même si je ne vais pas vous raconter ma vie, l'essentiel de ce que vous allez découvrir ici découlera principalement de mon histoire personnelle car

je tiens à rester le plus authentique possible dans l'évocation des faits. On m'a raconté beaucoup de choses et j'en ai entendues énormément aussi dont je ne puis vérifier la véracité... mais il n'y a pas de fumée sans feu je crois ! Écartant les commérages médisants et mensongers, c'est donc à travers mon regard et mes pensées que vous allez entrer dans les soubassements du domaine de la sécurité et du gardiennage au Grand-duché de Luxembourg.

Je vais tenter de vous immerger dans le quotidien d'un agent de sécurité en essayant de vous expliquer comment on vit avec des plannings truffés de « HP » (voir note N°1) et qui changent aussi vite que l'on change de chemise (bleue ?), comment on essaye de faire respecter ses droits lorsqu'on a en face de soi des gens aussi coopératifs qu'une porte blindée, verrouillée et dont on a perdu la clef, comment on se débat avec une convention collective largement défavorable au salarié et de ce fait, illégale, comment il faut parfois longuement et péniblement persévérer afin d'obtenir des congés, si on ne nous les a pas volés tout du moins, comment les chefs zélés et leurs petits fayots nous mettent des bâtons dans les roues, quels procédés on utilise pour subrepticement nous arnaquer sur nos fiches de salaire, comment on nous ment sciemment, de quelles façons on nous menace, comment on punit ceux qui n'acceptent pas tout et n'importe quoi. Vous découvrirez également le manque de logique souvent flagrant de certaines décisions, les incohérences, impérities et inepties inlassablement traînées par ma société, les contradictions de certains règlements, de certaines consignes et notes de services, le caractère parfois fallacieux de ces dernières... mais aussi, comment, avec le temps, j'ai mis en place pour mon compte personnel, une certaine forme de rejet d'abord, puis de désobéissance face à ce mur opaque, cette statue immobile, ce frimas impénétrable qui se dresse devant moi, pourquoi « je fais avec en attendant », et enfin de quelles façons j'exploite au maximum les points positifs qui s'offrent à moi ainsi que les opportunités qui se présentent.

Au fur et à mesure que se déroulèrent ces événements dans ma vie professionnelle, mon regard sur le monde du travail et sur notre société contemporaine évolua. Je me suis souvent demandé, mais pourquoi tout ça ? Avec le temps, et en m'intéressant au sujet, j'ai pu trouver certaines réponses. Mon analyse critique du système m'a permis d'envisager le fait qu'une autre société était possible, ou tout au moins, qu'en portant un regard différent, l'on serait mieux à même de faire face aux épreuves qu'on nous impose. C'est aussi cette vision des choses que j'ai souhaité partager à travers cet ouvrage.

Chapitre I

La convention collective : Un texte hors-la-loi !

« La victoire sur soi est la plus grande des victoires. »
Platon

La **Convention Collective de Travail (CCT)** pour le personnel occupé par les sociétés de service de sécurité et de gardiennage est tout bonnement contraire à la loi ! En effet, le droit du travail (luxembourgeois, mais pas seulement bien entendu), à travers plusieurs articles du code, consacre comme un de ses principes généraux le fait que les conventions entre parties peuvent déroger aux dispositions légales mais uniquement dans un sens plus favorable au salarié. Or, il apparaît clairement que certaines stipulations de la convention collective sont largement défavorables aux agents et violent le code du travail. Par conséquent, cette convention collective est illégale, et ce, à plusieurs titres.

N'étant pas juriste et ne souhaitant pas me lancer dans des débats stériles et interminables, je me garderai bien de m'évertuer à différencier les textes légaux de notre convention collective de ceux qui ne le sont pas, car mon objectif en écrivant ce livre est plus de mettre le doigt sur des faits et de lever le rideau sur certaines pratiques que de se montrer procédurier et fastidieux en cherchant la petite bête, à l'instar de mes employeurs d'ailleurs. Lorsqu'un accord aussi important qu'une convention collective est négocié, la logique et le bon sens devraient normalement prévaloir sur les intérêts d'un petit groupe de nantis et de ceux aspirant à le devenir. Cependant, au vu de certains textes de cette convention, on peut vraiment se demander comment un syndicat digne de ce nom et censé représenter les salariés a-t-il pu signer une telle ignominie mais aussi pourquoi l'a-t-il fait. On peut également s'interroger sur la collusion du Ministère du Travail et de l'Emploi, pourtant alerté à plusieurs reprises du caractère illégal de la convention collective, notamment et entre autres par un courrier recommandé daté du 7 octobre 2013, envoyé par un syndicat indépendant et non reconnu par l'État et le patronat, mais pourtant majoritaire dans la société qui m'emploie, adressé au Ministre de l'époque. Bien évidemment, les employeurs du secteur peuvent aisément se délecter

d'une telle complicité laxiste de la part d'élus syndicaux ou politiques devenus amnésiques quant aux raisons de leur élection, et profiter d'avantages si facilement obtenus.

Mais voyons à présent les points de cette convention qui posent problème.

Débutons par la durée du travail.

Dans le secteur de la sécurité et du gardiennage, la durée maximale légale du travail vaut pour être la norme ! Autrement dit, là où dans la plupart des autres secteurs professionnels, les salariés sont payés en heures supplémentaires lorsqu'ils dépassent certains quotas (en général 8 heures par jour, 40 heures par semaine et 173 heures par mois), les agents de sécurité ne touchent rien en plus. Pour avoir droit à une majoration de salaire pour heures supplémentaires, il faut travailler plus de 10 heures par jour, ou plus de 56 heures par semaine, ou plus de 192 heures par mois, ou bien enfin plus de 1038 heures sur une période de référence de six mois. Or, le dépassement de ces heures est hors la loi puisque le code du travail prévoit ces dernières comme étant la durée maximale de travail.

De plus, les agents souhaitant se mettre en conformité avec la loi, ou tout simplement, ne désirant pas prêter ces heures supplémentaires illégales, n'ont pas toujours la possibilité de le faire ou bien se font montrer du doigt s'ils le font.

Voici deux exemples illustrant ce propos.

Le premier date d'il y a un peu plus d'un an. J'étais en poste sur un chantier dans une importante banque luxembourgeoise avec comme horaire à effectuer 07h/17h du lundi au vendredi. Le lundi, on me demande de rester jusqu'à 17h30, le mardi jusqu'à 18h00, et le mercredi on ne me demande plus rien, mais je dois rester jusqu'à

19h00 !! Ils avaient pris l'habitude, c'était devenu normal pour eux que je reste, que cela me plaise ou non. A la fin de la semaine, j'avais presté des heures supplémentaires sans le vouloir car vu que je n'avais pas de relève et que des ouvriers restaient, je n'avais pas trop le choix (voir note N°2). J'étais donc comme pris en otage par les responsables du chantier, assujetti au bon vouloir des firmes, dont certaines ne commençaient le travail qu'en fin d'après-midi ! La semaine suivante, on me redonne les mêmes horaires mais cette fois, j'annonce dès le lundi matin que je ne reste plus après 17h00 car, j'ai mes raisons, que je détaillerai plus loin dans cet ouvrage. On ne prête pas trop attention à ma parole, on croit que je ne serai pas capable de quitter le chantier sans relève si des ouvriers restent après 17h00 et c'est pourtant ce que je fais le soir même, ainsi que le lendemain. Il faut savoir que je n'étais pas le seul agent de ma société en poste dans cette banque, il y avait là plusieurs collègues en poste permanent qui tournent en 24h/24 et l'un d'entre eux, le patrouilleur/rondier est venu me relayer sur le chantier après mon départ. Résultat, je me suis fait un peu mal voir mais le mercredi et le reste de la semaine, j'avais une relève pour 17h00, puis la semaine suivante, le travail était organisé en deux postes, un agent de 06h00 à 14h00 et un autre de 14h00 à 22h00.

Cet épisode est resté sans conséquences pour moi, mais il en fut autrement pour ce second exemple, datant quant à lui d'il y a quelques mois.

J'étais en poste dans un foyer d'accueil pour réfugiés, situé à une heure de route de chez moi. Mes horaires à effectuer sur ce poste étaient pour cette période-là, 22h/06h du mardi au vendredi, le samedi comme unique jour de repos après les quatre nuits, puis reprise le dimanche, sur ce même poste, en 06h/14h pour poursuivre le lundi suivant en 09h/17h jusqu'au vendredi, dans une banque en ville. Quiconque ayant déjà repris du matin directement après plusieurs nuits d'affilée avec seulement un jour de « repos » entre ces deux jours, sait que cela est plutôt difficile et éprouvant, même si certains opérateurs du service planning nous répliquent, lorsqu'on leur expose ce fait,

« Ben vous avez un jour de repos entre non !?? ». Bref, j'arrive sur le poste le vendredi soir avant 22h00 et le collègue que je relève me prévient que je dois rester jusqu'à 10h00 le lendemain matin, heure à laquelle ma relève est prévue, soit 12 heures à prester. Nous sommes en permanence trois agents sur ce poste, nous contactons donc le BC (voir note N°3) qui nous confirme que le service planning m'a bien encodé jusqu'à 10h00 et que c'est donc moi et pas un autre agent qui doit rester ! Je les informe que je ne suis pas d'accord, que les opérateurs planning ne m'ont pas demandé de prolonger mon poste et que je partirai donc à 08h00, au bout de dix heures de travail, comme la loi me l'autorise, relève ou pas. Comme souvent, on ne me croit pas trop capable de quitter le poste sans relève mais le BC demande quand même à mes deux collègues si l'un d'entre eux ne voudrait pas rester jusqu'à 10h00. Ils refusent tous les deux. Après une nuit plutôt calme et studieuse pour moi, arrive donc le lendemain matin, et il est 07h50 lorsque le BC me rappelle pour savoir si je vais réellement partir. Après une conversation aussi brève que stérile, je monte, à 08h00, déjà bien fatigué, dans ma voiture et je sais que je ne serai chez moi que vers 09h00.

Environ trois semaines plus tard, je suis convoqué au siège de ma société pour un entretien avec un responsable opérationnel et une employée du département des ressources humaines. Pour une fois, je dois y aller seul car lâché par le président de la délégation du personnel qui ne consent pas trop à me défendre sur ce coup-là, et auquel je ne ferai, ainsi qu'à l'ensemble de la délégation, plus jamais appel par la suite. Je me dis que c'est l'occasion de voir la différence de comportement de ce manager lorsqu'aucun représentant du personnel n'assiste à l'entretien. Eh bien je suis servi ! Il se montre beaucoup plus virulent et menaçant avec moi lorsque je suis seul. On me reproche donc d'avoir quitté mon poste sans relève, ce qui est vrai d'ailleurs et donc, j'assume. Seulement, j'énonce aussi les faits et circonstances qui m'ont conduit à cela : l'habitude de nous imposer des postes de 12 heures recommençait à se généraliser et j'ai voulu dire « stop » ; je reprenais le lendemain matin à 06h00 puis le restant de la semaine de journée ; le trajet me prenait une heure et la fatigue s'accumule encore

plus après le travail de nuit ; j'étais en conflit avec mon employeur car on me devait des heures, non encodées par le service planning, et on venait de me retirer sur ma fiche de paye des jours de congé que je n'avais pas posés ; j'étais déjà en heures supplémentaires pour le mois en cours et je ne tenais absolument pas à en faire d'avantage ; j'avais prévu de garder mon fils l'après-midi ; le poste n'a pas été abandonné puisque deux autres agents étaient sur place et qu'un troisième était prévu deux heures après ; c'était un samedi matin, donc relativement calme... mais rien n'y a fait ! Aucune compassion n'a émané de mes interlocuteurs ! Ils sont restés raides comme des lances ! Droits dans leurs bottes (de SS ?) ! On m'a donc promis un avertissement, que je n'ai d'ailleurs jamais reçu, mais par contre, on m'a défalqué deux heures de mon salaire !! De quel droit ? Pour l'exemple ? Ces questions restent ouvertes.

Poursuivons avec les points de notre CCT qui ne vont pas par le cas des congés, même si cet épineux sujet fera l'objet d'un chapitre entier.

Il est stipulé dans la convention que 50% du congé légal est à disposition de l'employeur. Cette mesure est totalement contraire à la loi et d'ailleurs de nombreux procès ont été intentés pour la faire interdire. Comme nous ne faisons pas partie d'une entreprise appliquant le régime des congés collectifs, auquel cas nous saurions à quoi nous attendre lors de la signature de notre contrat de travail, nous devrions donc pouvoir disposer de la totalité de notre congé légal, ce qui arrive très rarement en réalité. Cela s'est produit, pour moi, une ou deux années, depuis dix-sept ans que je suis dans la société. Pire encore, une pratique mise en place il y a quelques années et aujourd'hui heureusement abandonnée, du moins partiellement, consistait à imposer des congés. Ceux-ci nous étaient notifiés sur nos plannings ou sur notre plan de congé annuel alors que nous n'avions rien demandé !

Évoquons également le report de congé.

Notre convention dit que le report de congé doit être demandé avant le premier décembre de l'année en cours, or le code du travail ne prévoit ni de demande de report, ni de délai. Par conséquent, le report

doit donc se faire automatiquement, comme cela était le cas il y a encore quelques années, mais plus aujourd'hui malheureusement.

Voilà pour les inepties de la convention concernant les congés, point sur lequel je reviendrai plus en détail dans le chapitre que je leur consacrerai.

Terminons cet aperçu volontairement non exhaustif de la convention collective en signalant encore les deux aberrations suivantes :

La première concerne nos plannings, question qui sera par ailleurs l'objet du prochain chapitre.

La convention stipule que les plans d'organisation de travail, nos plannings donc, couvrent en principe une période d'un mois ou de quinze jours si les prévisions s'avèrent difficiles. Or, le code du travail exige quant à lui que le plan de travail couvre l'intégralité de la période de référence, six mois donc, mais que des exceptions à la loi peuvent être faites par les syndicats négociant la convention collective. Vu que nos plannings sont exclusivement mensuels, l'exception à la loi passe donc, derechef, pour être sournoisement la règle dans ma société, et dans les autres du secteur aussi d'ailleurs !

La seconde concerne la liberté d'expression.

La convention spécifie que le personnel ne peut pas faire de communications concernant l'exercice de sa fonction à la presse écrite ou parlée. Hormis bien évidemment le cas où le salarié dévoilerait des secrets professionnels, celui-ci a parfaitement le droit de s'exprimer librement, ce qui s'est en outre produit plus d'une fois et même lors de reportages télévisuels, sans que personne n'y trouve rien à redire. Je vous laisse fouiller un peu sur le net notamment si vous souhaitez des exemples. Cette spécification va donc à l'encontre du droit à la liberté d'expression.

La direction craindrait-elle d'éventuelles révélations publiques sur certaines de ses méthodes ? Chercherait-elle à surprotéger ses clients ? Aurait-elle des choses à cacher ? Nous sommes en droit, vu le caractère restrictif de cette notification, de nous le demander en tout cas.

Négociée et signée par des syndicats n'étant plus représentatifs dans le secteur et en particulier dans ma société, cette convention s'avère obsolète. Contournant résolument la loi au profit du patronat qui bloque d'ailleurs sa renégociation depuis plusieurs mois au moment où j'écris ces lignes, cette convention s'avère également injuste à l'égard du salarié. Et pour finir, on atteint le sommet de la perfidie, que dis-je, le comble de l'infamie, lorsque l'on se rend compte que cette convention, en plus d'être hors-la-loi, n'est même pas toujours respectée par ceux à qui elle profite déjà largement !!

Vous découvrirez, au fur et à mesure de la lecture de cet ouvrage, « les trucs et astuces » qu'emploient les dirigeants de ma société pour impunément violer la convention collective. Mais, en attendant, attaquons un autre fameux sujet de discorde, celui des plannings.

PS : Après l'écriture de ce chapitre, un avenant à la convention collective est entré en vigueur le 1^{er} mars 2015. Celui-ci ne contient aucune amélioration ou avancée pour les agents de sécurité et les convoyeurs de fonds, et c'est au contraire une mesure nous pénalisant encore davantage qui a été signée : la période de référence s'étalera dorénavant sur douze mois. De cette façon, notre management disposera d'encore plus de liberté dans l'élaboration de nos plannings et dans la répartition de nos heures qui se fera maintenant sur une année ! Nombre d'entre nous vont certainement enchaîner de nombreux mois à 192 heures (voire plus) les uns derrière les autres. Notre direction peut grassement remercier ces « gentils » syndicalistes pour leur soutien sans faille en ces heures difficiles ! Mais difficiles pour qui ?

Chapitre II

Les plannings :

**« Ce planning est susceptible
d'être modifié en cours de mois »**

(voir note N°4)

*« La chute n'est pas un échec.
L'échec c'est de rester là où on est tombé. »*

Socrate

On l'attend tous les mois, comme s'il était le Saint Graal, avec une impatience non feinte. On le guette un peu à chaque fin de mois comme si nous étions encore des enfants qui croirions au Père Noël. On téléphone si on ne le reçoit pas dans les temps et, assez souvent, on téléphone aussi d'ailleurs dès qu'on le reçoit ! C'est en grande partie lui qui va déterminer notre emploi du temps pour le mois à venir. Il a le don ou plutôt le pouvoir de nous mettre en colère, de nous indigner ou alors de nous réjouir, de nous donner le sourire. Parfois c'est seulement l'un, parfois uniquement l'autre et d'autres fois encore, un peu de tout cela simultanément, mais il ne nous laisse que rarement indifférent. Il va être l'objet de nombreuses discussions, voire de disputes ou de compromis, de jalousies également, aussi bien au travail qu'à la maison ; autant avec ses collègues qu'avec sa famille et ses proches. Il va nous confirmer ou nous infirmer des doutes, des craintes, des peurs même. Il va nous apprendre si oui ou non, on va être en mesure de prévoir : des rendez-vous sociaux, administratifs, médicaux ou autres, des soirées entre amis, des week-ends en famille, des réunions dans notre club ou dans notre association... Il nous dira également si on va être présent pour tel ou tel événement auprès de ceux qu'on aime, si on va pouvoir garder ses enfants, si on va pouvoir honorer un engagement, s'il va nous rester assez de temps pour mener à bien un projet qui nous tient à cœur, si on va être à même de remplir ses obligations... ou pour résumer, si on va être « autorisés » à jouir, pour le mois qui vient, d'une vie professionnelle, familiale et sociale décente et normale, ou non. En plus, il nous prévient, avec une attention touchante, par une inscription, toujours la même, placée systématiquement tout en son bas, qu'il « *est susceptible d'être modifié en cours de mois* ». Je veux bien entendu parler de notre planning mensuel !

Nous développerons ce sujet plus précisément dans un second temps, puis nous verrons pour clore ce chapitre, comment nos plans de travail se concrétisent dans la réalité, mais parlons d'abord du service planning et donc de ses responsables et opérateurs. Il me paraît en effet inconcevable de traiter de la question des plannings, sans évoquer ceux qui les font et les modifient à tout va. Ceux chargés de couvrir par tous les moyens possibles la totalité des postes ouverts, de « boucher les trous » et de remplir quotidiennement des cases vides... avec des numéros.

1) Les acteurs

Je vous ôte tout de suite d'un doute : loin de moi l'idée de vouloir tirer à boulets rouges sur les opérateurs planning. Bien que moi-même, tout comme tant de mes collègues, nous aurions souvent de bonnes raisons de le faire, je ne vais certainement pas noyer les gens du département planning sous une pluie d'injures et de reproches, juste pour me défouler ou faire ricaner en cachette.

Je n'ai pas connu personnellement d'agents du planning (et c'est toujours le cas aujourd'hui), j'en ai seulement croisés quelques-uns au hasard de mes pérégrinations sur les postes. J'ai vu, dans ce département, un nombre conséquent de personnes défiler. C'est un service où, dans l'ensemble, ça va et ça vient, comme on dit. Très peu, je parle essentiellement des opérateurs, sont restés une longue période. Et pour cause ! Quelle tâche ingrate cela doit être que de continuellement avoir l'impression de déranger des gens au téléphone pour leur donner des horaires de travail, la veille de leur poste la plupart du temps. Vais-je tomber sur sa femme, son mari ? Sa copine, son copain ? Sa fille, son fils... ? Il n'est pas un peu tôt/tard pour appeler chez des gens ? Zut, je l'ai déjà eu en ligne tout à l'heure !

Mince, je l'ai déjà appelé deux fois aujourd'hui et il faut que je le recontacte à nouveau ! Houlà, ça lui fait trop d'heures si on lui rajoute ces postes mais on n'a pas le choix ! Et cetera, ad libitum. Voilà le genre de questions endogènes que doivent se poser plusieurs fois par jours les opérateurs planning.

Du moins pour ceux et celles qui ont du respect et un minimum de considération pour les agents, car pour les autres...

Ils, ou elles, ne se gênent pas pour faire sonner le téléphone à n'importe quel moment du jour ou de la nuit. Même si c'est évidemment plus souvent le BC qui nous contacte la nuit et les week-ends car le service planning n'est en principe opérationnel qu'aux heures de bureau. Mais peu importe, le fait est que l'on se retrouve souvent dérangés, plus ou moins fréquemment, selon les périodes. À certains moments, ces appels sont particulièrement exaspérants. Je pense plus particulièrement à un moment, parmi plusieurs, où je trouve qu'il est incorrect, voire même indécent et irrespectueux de téléphoner, et pourtant, cela continue encore et encore, faisant fi de mes (nos) remarques courtoises à ce sujet. Ce moment où l'appel téléphonique provenant de mon travail a le don de particulièrement m'agacer c'est lorsqu'on m'appelle le matin alors que je viens de faire un poste de nuit ! Je pense que la bienséance commande de laisser dormir un agent qui rentre de nuit au moins... disons six ou sept heures. Eh bien pour certains, non ! Même sans urgence, ils nous appellent ! La plupart n'ont pas regardé notre planning avant de faire sonner notre téléphone et s'offusquent même lorsqu'on leur demande gentiment de bien vouloir consulter nos horaires avant de nous appeler. Bon, d'autres s'excusent, tout simplement.

Un autre cas où le moment de l'appel professionnel m'exaspère au plus haut point, et qui à l'époque, m'a valu quelques déboires conjugaux : les coups de fil à la maison lorsqu'on est au travail, et vice versa. En effet, la personne qui voit son compagnon partir travailler et qui reçoit un coup de fil à son domicile provenant du travail de son conjoint et à qui on demande, « *Pouvez-vous me passer votre mari s'il vous plaît ?* » est légitimement en droit de se demander si celui-ci se

trouve effectivement au travail ! Pourquoi le BC ou pire encore, le service planning, qui ont tous deux nos plannings à portée de main, téléphonent chez nous aux heures où nous sommes en poste !!? Là aussi, un simple coup d'œil sur le plan de travail de l'agent en question avant de composer le numéro pourrait éviter bien des complications. L'inverse arrive aussi, lorsqu'on nous appelle au travail alors que nous sommes en repos, mais cette situation, contrairement à la précédente ne nous porte pas préjudice mais dénote simplement un léger manque de sérieux.

Tout cela est souvent bien risible en tout cas. Du moins, c'est comme ça que je le prends aujourd'hui.

De toute façon, nous sommes susceptibles d'être appelés à n'importe quelle heure et ce pour différentes raisons, plus ou moins pertinentes, autant par le BC que par le département planning. La plupart du temps, c'est bien évidemment pour nous demander de venir travailler qu'on nous appelle. Mais, le nombre de ces appels pourrait être moindre si on voulait bien s'organiser d'une autre manière.

Déjà, pourquoi pratiquement toujours attendre la veille pour donner des postes aux agents en « HP » (voir le chapitre 3 pour plus de précisions sur les « HP ») et pour s'occuper des postes à pourvoir ? Le lundi on gère les postes du mardi, le mardi on gère les postes du mercredi, le mercredi on gère les postes du jeudi, et cetera. Pourquoi toujours travailler dans l'urgence et le stress ? Bien entendu, certains postes ne sont demandés que peu de temps à l'avance par les clients, et il y a aussi les arrêts de travail à gérer, et d'autres tracasseries, mais tout de même, cela ne représente pas la majorité des postes !

Ensuite, et c'est bien malheureux, on attend également fréquemment la dernière minute pour prévoir des relèves (Dans la profession, une relève est un agent venant en relever un autre de son poste), ou pire encore, on enlève des relèves prévues pour les placer ailleurs sur d'autres postes.

Enfin, on essaye systématiquement de garder des agents « en réserve », « sous le coude », afin de pallier tous les imprévus, mais cela est en définitive quasiment impossible.