



Formation Spécialisée du 15 décembre 2023 « Bascule 3P »

Le contexte est connu.

Après la mise en place de la nouvelle chaîne opérationnelle 3P (Programme Prévision Production) au 13 novembre, de nombreuses remontées ont eu lieu sur les conditions de travail dégradées et le mal-être d'agents en lien avec des aberrations apparues dans les productions de Météo-France. Cela nécessitait un point avec la direction. La [déclaration liminaire intersyndicale](#) a rappelé ces éléments.

Les déclarations individuelles sur les registres SST (registres Santé Sécurité au Travail) ont servi de données d'entrées à cette Formation Spécialisée (« FS ») du CSA d'Etablissement. Un plan d'action établi par la direction est en cours de mise en œuvre ; un point a été fait sur chacun de ces chapitres, en écho aux fiches RSST. La CFDT-Météo a ajouté quelques sujets en lien avec les remontées que nous avons pu avoir des collègues, et nous avons vérifié que le plus « facile » (ex. des changements d'écran ou le retour d'un fauteuil relaxant à Toulouse) était bien sur les rails.

Ci-dessous un compte-rendu chapitre par chapitre du plan d'action proposé par la direction.

Au préalable, ce 20 décembre, constat est fait que notre demande d'une reconnaissance des responsabilités, par un langage clair, a bien été entendue. Dans [son communiqué sur intramet](#), la direction précise : « *Des dysfonctionnements suite à la mise en place de la nouvelle chaîne opérationnelle impactent les conditions de travail ainsi que la qualité du service rendu. La direction qui reconnaît ces dysfonctionnements dont elle assume la responsabilité etc.* »

Ce qu'il faut désormais, c'est trouver des solutions et les mettre en œuvre. La route est longue, on part de loin (pour faire écho à notre remarque [en CSA-EP](#) : « *il n'était tout de même pas prévu que cela se déroule comme ça ?* »).

Sommaire

1. Sans surprise, la direction demande aux services médicaux d'intervenir auprès des agents qui en auraient besoin.....2
2. Améliorer les outils en prenant en compte les remontées.....2
 - Il est mis en place une fonction d'information sur les remontées et leur traitement :.....2
 - On constitue un réseau entre les SBA et les prévisionnistes en région pour affiner la méthodologie de travail SBA/ CPR.....2
 - Reste à faire : la simplification du processus des remontées, reconnaît la direction.....3Nous interrogeons la direction 2 grands développements nécessaires notamment en VH :..3
3. Se laisser un temps d'appropriation des nouveaux outils.....3
 - Des messages sont fournis à nos clients.....3
 - Pour les agents en contact direct avec les clients (MC, chargés d'affaire).....4
 - Les horaires de supervision par les SBA ont été aménagés.....4
4. Les formations doivent se poursuivre.....5
5. Une analyse du travail en situation réelle est menée.....5
 - Les attentes les plus fortes constatées in situ :.....5

1. Sans surprise, la direction demande aux services médicaux d'intervenir auprès des agents qui en auraient besoin

Il s'agit notamment de prendre en charge les situations individuelles difficiles ou les situations de mal-être. On s'appuie sur l'équipe interne (DRH, Médecin, assistant social, psychologues) et le dispositif d'écoute externe.

Les agents qui ont fait un signalement au RSST ont tous été contactés individuellement par les psychologues clinicienne ou du travail (E. Kobayashi et A. Bioche). Ils se sont vus proposer un entretien individuel et/ou un temps d'échange collectif inter-services. Pour la grande majorité d'entre eux ils ont opté pour l'entretien collectif, considérant que leur alerte relevait d'une situation préoccupante sur un plan général et qui appelle des actions sur la dimension organisationnelle.

Toutefois, ceux ayant exprimé un besoin d'accompagnement individuel sont pris en charge.

La CFDT est bien sûr favorable à recueillir la parole des agents touchés par le changement en menant ces entretiens collectifs (ou individuels à la demande) afin que chacun puisse s'exprimer sur son état de santé et les difficultés rencontrées. Nous avons vérifié que ces entretiens auraient bien lieu ; le calendrier affiché nous a rassurés : les entretiens seront réalisés avant la fin d'année ou à la rentrée en fonction des disponibilités des agents.

Nous avons demandé un rappel général des dispositifs existants dans l'établissement, notamment le [RSST](#) et le [réseau psycho-médico-social](#) et leur rôle dans l'accompagnement.

Éléments actualisés au 14 décembre 2023

Direction d'affectation	NB	Réponses aux propositions
DSR/DIRN	3	En attente de réponse
DSR/DIRCE	1	Réponse favorable à la proposition
DSR/DIRIF	2	Réponse défavorable
DSR/DIRNE	4	Anonymes (non traités)
DSM/PFDP/VD	1	Total
DSR/DIRO	2	
DIROP/MAR/EXP	1	
DIROP/PG	4	
Non identifiée (anonyme)	3	
TOTAL	21	

2. Améliorer les outils en prenant en compte les remontées

Des nouveaux développements sont prévus. Une des sources de stress vient aussi d'une difficulté d'accès à l'information sur la prise en compte des remontées qui sont apportées.

• Il est mis en place une fonction d'information sur les remontées et leur traitement :

DSR/DA a pris cette tâche et une [première lettre](#) a été diffusée le 13 décembre.

L'accès à l'information et le suivi des remontées sont perçus comme parfois insuffisants, éparpillés, et cette lettre vise à regrouper les réponses les plus importantes. Elle revient sur quelques anomalies notables, sur le traitement de la neige et de la limite pluie-neige par exemple.

• On constitue un réseau entre les SBA et les prévisionnistes en région pour affiner la méthodologie de travail SBA/ CPR

Le pilotage de ce réseau va être confié à deux agents de DIROP/PG/EXP. La CFDT-Météo a demandé si une lettre de mission était écrite pour cadrer les travaux de ce réseau. C'est en cours répond la direction : elle doit être stabilisée cette semaine du 20 décembre. Et la constitution du réseau l'est aussi (en cours).

Le calendrier de l'instruction d'une possibilité pour les CPR en régions d'intervenir directement sur la base a été annoncé comme inamovible [en CSA](#) (décision sept. 2024) : le réseau ici mentionné doit définir des périmètres d'intervention en terme d'enjeux et en terme d'échelle.

Toutes les organisations syndicales mettent en garde contre un penchant de la direction qui serait de laisser les protagonistes s'entendre entre eux sans cadre ou directive, ce qui a été le cas jusqu'ici selon de nombreux témoignages.

- **Reste à faire : la simplification du processus des remontées, reconnaît la direction.**

La CFDT-Météo a confirmé que de nombreux agents contactés soulignent qu'il y a trop de canaux pour les remontées d'anomalies et nous avons (re-)fait part du souhait que chaque agent qui fait remonter une anomalie reçoive une réponse personnalisée.

Il faudrait un canal unique pour l'ensemble de la chaîne (Ecoria - SYSBA - Calcul des cohérences - alimentation de la base supervisée), remontant (l'ensemble des développeurs concernés vient y piocher l'info) et descendant (les développeurs et/ou pilote informent d'une date informative de correction ou dev, d'un degré de priorisation, etc...).

Dans le temps de la vac pour le SBA, il est peu confortable de multiplier les canaux/outils. En outre, faire un ticket GLPI en pleine vac n'est pas très agréable.

La CFDT-Météo estime qu'il n'est pas aberrant de parler de « la technique », car si la technique ou les outils ne fonctionnent pas du tout, l'effet est délétère sur les conditions de travail.

Nous interrogeons la direction 2 grands développements nécessaires notamment en VH :

- **Sur la limite pluie/neige (LPN) :** la correction est actuellement faite sur la pluie d'un côté et la neige de l'autre, la LPN est seulement mise en cohérence et ne peut être définie par l'expertise. Il est ainsi impossible de gérer la LPN et donc les quantités de neige (potentiel de neige) dans la majorité des situations. Il faudrait privilégier une approche de correction des RR tout en pouvant corriger en parallèle la LPN. Seront alors mis en cohérence la pluie et la quantité de neige.

La direction explique travailler sur le sujet LPN, mais si le sujet est considéré comme prioritaire, en revanche, il n'en reste pas moins que ce n'est qu'en février qu'un correctif sera proposé.

- **Diminuer ou augmenter de manière homothétique la lame d'eau ALPHA dans ECORIA.** Cette fonctionnalité existait dans SYMPO2. Cela pourrait aussi être mise en oeuvre sur de plus grandes échelles spatiales pour palier les lames d'eau trop fortes d'ALPHA.

La direction explique que ce sujet est bien remonté.

Enfin, la CFDT-Météo revient sur sa demande (en CSA) de polygones correspondant strictement aux limites des DIR. La direction explique que ces polygones n'existent pas « en bibliothèque », mais qu'en revanche une fois qu'ils ont été fabriqués, on peut s'en resservir en allant les chercher dans des corrections passées.

3. Se laisser un temps d'appropriation des nouveaux outils

Dans cette première période post-bascule, la direction a conscience que le système n'est pas nominal, d'où l'expression « *se laisser le temps* ».

- Cette nécessité de se laisser collectivement un temps d'appropriation des nouveaux outils et des méthodes a été communiquée aux équipes commerciales (message envoyé par la direction le 5 décembre à l'ensemble du réseau commercial). De plus, D2C/D et D2C/DV/DA ont relayé ce message lors de visites en région.

Au passage, nous demandons si des scénarios sont établis concernant d'éventuelles difficultés de reconduction de contrats. Non, à ce stade. La direction se veut rassurante, il n'y a pas tellement de remontées négatives des clients.

- **Des messages sont fournis à nos clients**

(sur l'espace services et les extranets) depuis le 6.12 :

« Suite à une évolution de sa chaîne de production, Météo-France rencontre des difficultés dans l'élaboration de certains produits. Nous vous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée. Nos équipes sont mobilisées en continu pour leur résolution. Vos contacts techniques et commerciaux restent à votre disposition pour vous accompagner pendant cette période »

• **Pour les agents en contact direct avec les clients (MC, chargés d'affaire)**

Un projet de message a été discuté avec les DIR/Services/D puis diffuser vers les agents ce 18/12 en théorie. Que répondre au client qui se plaint de la qualité des productions ? La direction expose :
« *Malgré les tests menés ces derniers mois, la mise en place de notre nouvelle chaîne de prévision rencontre des difficultés, qui se traduisent dans certaines situations par des données insatisfaisantes sur certains produits que nous vous délivrons, et en particulier sur des produits alimentés directement par notre base de données de prévision [par exemple les prévi-expert]. Ces dysfonctionnements sont systématiquement remontés aux équipes techniques qui travaillent de manière continue à leur résolution. Des corrections ont d'ores et déjà été mises en place.* »

La direction souhaite que les clients n'hésitent pas à appeler leur interlocuteur technique habituel. S'ils souhaitent faire une réclamation, ils doivent être orientés vers le contact commercial.

Un échange a lieu au sujet de collègues éprouvant de la honte quant aux productions qui sont délivrées par Météo-France. Il est clair que ces derniers temps, la fierté en prend un coup. La médecin témoigne de demandes de consultation en nette hausse actuellement avec des agents qui disent prendre ou de l'alcool, ou des anxiolytiques, antidépresseurs. L'Inspectrice Santé Sécurité au Travail (ISST) semble ébahie ; elle n'avait pas conscience d'une situation si dégradée. Elle se demande comment trouver des solutions, et en propose certaines. Appeler des collègues partis en retraite, en guise de renfort par exemple. A défaut, elle interroge la direction sur la possibilité d'appuyer les équipes les plus impactées en y accroissant les effectifs au moins temporairement. Elle n'emporte pas de décision.

• **Les horaires de supervision par les SBA ont été aménagés**

Depuis le 5 décembre :

PPROD 3 (réseau 13h) n'est plus supervisée. La base est bloquée manuellement par le SBA. Les données productibles sont issues de PPROD2 supervisée ou libérée. Dans le cas où un changement significatif du scénario expert impacte la vigilance, il est possible de procéder à la supervision.

La supervision de PPROD1 est exercée par le SBA seul ; inutile que les DIR contribuent, car il n'y a pas d'imports de corrections régionales, sauf, éventuellement..., celles préparées la veille dans le cadre de PPROD4.

La CFDT-Météo estime que les mesures d'allégement sont une bonne chose, avec l'existence d'une seconde chaîne PPROD. Nous soulignons un souci sur PPROD4 le soir qui vise principalement J+1 (futur J) mais également J+2, futur J+1, qui n'était pas traité jusque-là. Il s'agit donc de la plage temporelle de corrections la plus large et intégrant quasi la moitié de nouvelles corrections. Or, J+2 ne bénéficie pas totalement des imputs liés au monde ARO puisque ces derniers n'ont une couverture que de +51h. ALPHA est donc "trinqué" par construction au-delà de 18h. De plus, actuellement, un bug ne permet pas d'utiliser ARP comme TSR au-delà de 12h.

La PPROD4 est donc plus difficilement corrigeable au-delà de J+2 12h. J+2 alors devenu J+1 peut être retravaillé plus finement en fin de vac de nuit lors de la correction de la PPROD1.

La direction explique avoir conscience de cela, et indique vouloir travailler sur la répartition de la charge de travail. Le bug visant ARP est corrigé (nous n'avons pas noté si la correction a été déployée) :

- ⇒ TSR Arpège sera dans le prochain correctif
- ⇒ Si des corrections n'apparaissent pas, c'est parfois du fait de plantage : ex. SYSBA ECORIA a planté le 5 décembre
- ⇒ Les calculs sont longs s'il y a beaucoup de polygones, ce qui explique la lenteur du système.

4. Les formations doivent se poursuivre

Certes, du temps a été temporairement libéré pour poursuivre les formations/doubles des SBA, avec des aménagements de tâches sur le poste – sauf exception, pas de supervision de PPROD3 (donc libération d'une partie de l'après-midi) cf. ci-dessus –, les SBA se forment tout en étant à leur poste. Certes, la direction a pour intention qu'il soit proposé des formations complémentaires sur la correction de la base par le réseau national qui doit se constituer (cf. §2.). Certes, il est positif d'entendre sur le réseau des formateurs : animateurs nommés, appel à volontaires en DIR.

Mais nous avons des doutes sur la capacité à dégager du temps pour former ces formateurs afin de pratiquer en DIR. A ce stade, nous restons dubitatifs.

La direction avait proposé de faire une présentation sur la chaîne complète (à distance) : cette action est pour l'heure reportée. Elle a au passage rappelé que le [portail unique](#) pour les utilisateurs de la base amont renvoie (en bas à droite!) vers l'école numérique pour un accès aux tutoriels.

5. Une analyse du travail en situation réelle est menée

Il s'agit d'aller sur le terrain pour vivre in situ la réalité des difficultés, être en mesure de proposer des recommandations, et réduire les écarts de perception entre les concepteurs et les utilisateurs.

La CFDT-Météo estime que ce principe est vertueux. C'est un bon point que ces observations in situ aient lieu, au sein des espaces de prévision.

Des représentants de la DRH (la psychologue du travail A. Bioche, le DRH/D O. Hannedouche) ont été en DIRIF le 11/12 et DIRNE le 13/12 et à Toulouse au poste SBA ce 20/12.

Ils en retiennent qu'il y a besoin de penser l'environnement de travail du prévisionniste sous ses dimensions physique, technique et « métier ». Premiers constats :

- * Les charges de travail sont élevées, du fait de nombre de macros à ouvrir et à visualiser, certaines tâches sont perçues comme des pertes de temps, notamment en début de vacation
- * Certains MC choisissent de rédiger, en dehors de Metronome, un document « brouillon » pour remplacer l'initialisation Promethee.
- * Les ouvertures des interfaces, connexions, la nécessaire organisation des fenêtres sur les écrans physiques et virtuels, la vérification de l'existence de nouvelles consignes ou méthodologies, sans être certain que ce sera utile au déroulement de la vacation, la prise de connaissance des différentes TDB (Metronome, Synopsis, Menhir) sont chronophages sans parler des aller-retours entre les différentes productions expertisées et automatiques pour en vérifier la cohérence.

Les attentes les plus fortes constatées in situ :

◦ la correction des outils applicatifs, jugés « non aboutis » :

Les agents ont conscience que cela nécessite du temps, au regard de la charge de travail induite par le recueil et l'analyse des dysfonctionnements, et des développements à réaliser pour les résorber. La CFDT-Météo a insisté pour que les priorités et les calendriers envisagés soient connus.

◦ l'adaptation des postes de travail :

Une évolution de l'implantation des écrans, de leur nombre et de leur gestion (écrans physiques et virtuels) pourrait minorer la charge mentale.

La CFDT-Météo a demandé si des écrans plus grands avaient été mis en place à Toulouse (« Oui »).

◦ la facilitation d'accès et une meilleure lisibilité des consignes et de méthodologie de travail.

Les agents soulignent comme « bon point », semble-t-il, la qualité de l'application « VisuCadrage »

Plus généralement, une instance de coordination entre DIROP, DSM, DSI et DRH, sous pilotage DSR, pourrait voir le jour pour prendre des décisions sur les évolutions d'ergonomie des postes de travail, en tenant compte des expérimentations conduites au CMIRN.

La CFDT-Météo a appuyé l'idée de mettre en place cette instance.

La DRH, notamment la psychologue du travail et son directeur, doivent pouvoir avoir un regard sur les considérations techniques et leur effet probable au quotidien.