



Radiographie d'un poste d'accueil

France Bleu Béarn, station paloise du réseau Radio France, a sollicité l'Aract Aquitaine afin d'étudier les causes de dysfonctionnement d'un service aux attributions parfois mal identifiées.

Traiter jusqu'à 300 appels externes et internes par jour, recevoir les visiteurs, répondre aux sollicitations diverses de la direction, des journalistes, animateurs et techniciens, entretenir le fichier des auditeurs, sélectionner et briefer ceux susceptibles d'intervenir en direct à l'antenne, gérer l'attribution des cadeaux dans le cadre des jeux... Mais quelle est précisément la fonction d'un chargé d'accueil au sein d'une station locale de Radio France ? La réponse ne coule pas de source.

Radio France

4 000 salariés permanents, dont :
600 journalistes,
330 musiciens
1 500 collaborateurs au cachet ou à la pige.

460 000 heures de programmes par an.
42 stations France Bleu.

Un récent travail initié à France Bleu Béarn pourrait non seulement apporter des réponses précieuses, mais également servir de référence à l'échelle nationale. Objet de cette étude, sollicitée en 2006 par la station auprès de l'Aract Aquitaine, à la demande du CHSCT : la dimension psycho sociale du poste de chargé d'accueil.

« *L'analyse a très vite dépassé le strict périmètre de la fonction d'accueil pour décrire la complexité des relations entre les différents éléments constituant l'organisation* », explique Pierrette Maugey, administrateur pour la région Sud Ouest.

**Travail & Changement – Mensuel du réseau Anact Aract
n°316 Novembre / Décembre 2007– Côté entreprises - p.-10-11**

Aract Aquitaine – Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail –
67, rue Chevalier 33000 Bordeaux - Tél. : 05 56 79 63 30
<http://www.aquitaine.aract.fr>

Pour une réelle reconnaissance des fonctions

À Pau, l'accueil représente un poste et demi : une personne à plein-temps, une autre à mi-temps gèrent 365 jours par an, de 7 heures à 19 heures, et sans jamais se rencontrer, des tâches spécifiques d'accueil et de standard qui, au fil des ans, se sont sensiblement diversifiées. D'où une certaine confusion dans l'organisation des tâches, une certaine tension sur les tableaux de service et, surtout, in fine, la perception difficile et le « vécu » douloureux de la fonction par les principales intéressées. « *Non seulement il s'agit de postes à interfaces multiples, mais la distribution des charges de travail avait fini par se faire au coup par coup, sans véritable maîtrise. On en était arrivé à une situation parfois mal vécue par nos deux collaboratrices, avec un ressenti très fort et pas toujours posément exprimé* », souligne Patrice Dourlent, directeur de la station.

Un exemple ? Les chargées d'accueil participent parfois aux choix des interlocuteurs invités à prendre parole. Une mission proprement éditoriale dont on pourrait légitimement les penser exemptées. De fait, cette prestation, si elle se révèle acceptée de facto, n'est en aucun cas agréée statutairement, ni reconnue en termes d'obligations côté management.

« *Exception faite des stages prévus à l'embauche, aucune formation n'avait été à ce jour envisagée pour les chargées d'accueil* », remarque Patrice Dourlent.

Redéfinir un meilleur environnement de travail

Pour ne rien faciliter, les deux collaboratrices évoluent au sein d'un espace de travail mal adapté : un simple bureau, installé en ligne de front immédiate avec les visiteurs, dans une pièce sans visibilité sur les autres services, animation, rédaction, technique et direction. Bref : un contact trop immédiat avec l'externe, et pas assez de liens avec l'interne. Et l'impossibilité de s'approprier l'espace. Exiguïté des lieux oblige, la moindre photo posée sur le bureau « saute » aux yeux du premier visiteur ayant poussé la porte d'entrée. Le moindre stylo ne reste pas plus de deux minutes en place.

Un environnement peu propice à un exercice serein d'une fonction normalement qualifiée de poste à risque. Et le risque, les deux collaboratrices en charge de l'accueil le ressentent d'autant plus que la radio est située en face d'un commissariat de police. Ce qui leur vaut certaines visites inopinées, notamment à l'ouverture de la radio, dès 6 heures du matin : fin de garde à vue, sortie de cellules de dégrisement...

Une mobilisation de tous

Lorsqu'elle arrive à la station, **Caroline Ragazzi, chargée de mission de l'Aract Aquitaine**, décide d'emblée d'inscrire son travail dans une approche à la fois qualitative et pluridisciplinaire impliquant la médecine du travail, les ressources humaines, la direction et les représentations du personnel.

Ce, au travers d'observations des situations de travail et d'entretiens individuels et collectifs. Les résultats de l'étude ont fait l'objet d'une présentation en trois sessions : auprès de la

direction, auprès du CHSCT, puis de l'ensemble des personnels de la station. Le premier champ d'action portera sur l'ergonomie de l'environnement de travail : mise en place d'un système d'accès sécurisé et d'une banque d'accueil, aménagement de l'espace intégrant de plain-pied et de manière fonctionnelle l'accueil dans la vie quotidienne de la station. Autre strate d'amélioration : la mise en adéquation de la charge de travail et des emplois du temps.

Le travail sur l'organisation devrait permettre de valoriser et d'institutionnaliser les temps d'échange nécessaires au bon fonctionnement des différents secteurs : programmation de réunions entre les services, mise en œuvre de « temps collectifs » permettant des rencontres entre les différentes populations cohabitant au sein de la station...

« Il va s'agir également de définir des protocoles à partir desquels on pourra circonscrire les tâches et mieux définir les périmètres de responsabilités à tous les niveaux fonctionnels : direction de la station, administration et délégation régionales », note Pierrette Maugey. Enfin, un programme assez lourd de formations doit voir le jour. Les stages, pour certains orchestrés sur plusieurs jours et animés sur site et en temps réel, porteront sur la cohésion d'équipe, la définition des missions de la station, la valorisation du poste de chargé d'accueil et celle des personnes qui exercent ces tâches.

« On travaille dans une radio, mais on ne communique pas »

« Nous sommes au centre de tous les mouvements et de toutes les demandes. Quand quelque chose ne fonctionne pas, soit en interne, soit du côté du public, cela nous retombe forcément dessus d'une manière ou d'une autre. » Cette chargée d'accueil de France Bleu Béarn le reconnaît volontiers : la mission confiée à l'Aract Aquitaine l'a dans un premier temps laissée sceptique. Aujourd'hui, elle espère voir bouger les choses, d'autant que certaines dispositions, affirme-t-elle, restent simples et rapides à mettre en œuvre.

« Nous travaillons dans une radio, mais la communication entre les services est inexistante. On nous a déjà annoncé des choses allant dans le bon sens, notamment des réunions avec les autres services, qui se sentent tous toujours prioritaires. »

Les deux chargées d'accueil, qui participent d'ores et déjà chaque semaine à la réunion des animateurs de la station, ont pu exprimer au directeur leurs attentes quant à la nature et aux modalités des relations à établir avec les journalistes. Elles doivent également bénéficier de stages de formation (gestion d'un standard, gestion de l'agression) afin de les aider à se valoriser dans leur développement personnel et dans leur fonction d'accueil.

Revalorisation par la reconnaissance

France Bleu Béarn emploie 25 permanents, dont une équipe de journalistes exigeants mais pas toujours au fait des contraintes associées aux autres métiers. Rédaction et animation sont logées au premier étage. Quant au directeur, installé au deuxième étage du bâtiment, il reconnaît ne pas pouvoir être systématiquement au fait des tensions ou conflits qui peuvent éclater au rez-de-chaussée. Bref, rien qui puisse faciliter la valorisation d'un poste pourtant au croisement de toutes les demandes et de toutes les manifestations de stress et d'énervement.

Le travail d'objectivation mené par l'Aract aura sans doute eu raison des réticences initiales des deux chargées d'accueil. « *Je me suis rendu compte que la problématique dépassait largement la sphère de l'accueil et pouvait être déclinée à d'autres métiers, souligne Caroline Ragazzi. Il serait sans doute intéressant de travailler sur les interactions entre les différents services : rédaction, animation, personnel technique, accueil.* »

Des entretiens sont dès lors programmés avec l'ensemble des métiers représentés au sein de la radio locale. Pour les chargées d'accueil, c'est déjà, dans l'approche, la reconnaissance de la facture complexe et centrale de leur poste. « *Le simple fait d'amorcer une démarche de ce type a contribué à revaloriser la fonction. D'une certaine manière, il s'est agi d'acter que l'accueil n'est pas la cinquième roue du carrosse et qu'il est un élément structurant dans l'organisation de l'entreprise* », confirme le directeur de la station.