



Syndicat National de la Météorologie CGT
42 avenue Gustave Coriolis
31057 TOULOUSE

cgt@meteo.fr

Bilan de la réorganisation de Météo-France

Analyse argumentée

Syndicat National de la Météorologie CGT
Juillet 2013

BILAN DE LA REORGANISATION DE METEO-FRANCE : Un rapport biaisé.....	3
BILAN SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE LA REORGANISATION	4
I Bilan de la délocalisation de la DSO de Trappes à Toulouse	4
I-1 Les chiffres.....	4
I-2 Le « reclassement » des non-volontaires	4
I-2 Les solutions à l'extérieur de Météo-France	5
II Fermetures des centres départementaux de la météorologie	6
II-1 L'écoute	6
II-2 Le suivi après fermeture	6
II-3 Risques psychosociaux : le silence	6
II-4 Concertation départementale.....	7
BILAN EN MATIERE D'OBSERVATION ET DE MAINTENANCE	8
I Projet OBS2012	8
II Déserts d'observation.....	8
III Observation de la neige	9
LA PREVISION METEOROLOGIQUE	10
I Qualité des prévisions	10
I-1 Retours des usagers et des clients	10
I-2 Représentativité des indicateurs.....	10
II Les dysfonctionnements de la nouvelle organisation de la prévision	11
II-1 Le troisième niveau de prévision n'a pas été remplacé	12
II-1-1 Mauvaise organisation du travail : Concentration, surcharge et hyperspécialisation	12
II-1-2 Le prévisionniste conseil, une vraie prévision détaillée	15
II-2 La prévision marine.....	17
III Mauvais dialogue interne : la prise en compte des remarques est insuffisante	18
III-1 Développement des outils : des choix discutables et une mauvaise prise en compte des utilisateurs.....	18
III-1-1 Sympo 2.....	18
III-1-2 VisuBDE	19
III-2 La production : une prise en compte insuffisante des remarques internes	19
IV Une détérioration des conditions de travail	20
IV-1 Une dégradation de l'ambiance générale	20
IV-2 Intensification du travail pour les centres qui centralisent les productions.....	20

BILAN DE LA REORGANISATION DE METEO-FRANCE :

Un rapport biaisé

Lors du CTEP (Comité Technique de l'Etablissement Public) du 9 juillet 2013, l'ordre du jour principal était la présentation d'un rapport de 59 pages sur le bilan de la réorganisation de Météo-France.

Ce rapport fait suite à une demande du Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie ; celle-ci étant le fruit des diverses entrevues demandées par les organisations syndicales de Météo-France avec notre ministère de tutelle et de la rencontre bilatérale avec la CGT en début d'année.

Sur le fond comme sur la forme, ce rapport tranche avec les communications habituellement diffusées par la direction générale de Météo-France.

Plusieurs critiques des agents sont ainsi reprises : problèmes d'outils, de répartition des charges de travail, de définition des tâches dans la chaîne de prévisions, de productions automatiques et, enfin, une certaine prise en compte des réclamations des usagers et des clients.

Malgré tout, les analyses contenues dans ce rapport restent en décalage avec la réalité. Elles ne font porter les problèmes de fonctionnement que sur des déficiences des outils et sur une supposée « culture de l'établissement » dans laquelle les agents seraient attachés à maîtriser de bout en bout leurs productions et donc peu enclins à travailler en équipe...

Il en est de même concernant le rappel des réorganisations dans les autres services météorologiques européens qui ne fait pas état des bilans en termes de qualité des services rendu.

Le SNM/CGT¹ propose donc une analyse complémentaire pour mettre en lumière plusieurs conséquences fondamentales de la réorganisation de Météo-France et notamment une qualité du service rendu en baisse, un manque de prise en compte des remarques internes, une détérioration des conditions de travail.

¹ La CGT est la première organisation syndicale du MEDDE et à Météo-France la deuxième, avec environ 25% des voix aux élections représentatives.

BILAN SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE LA REORGANISATION

Accompagnement social : Une écoute insuffisante, mal adaptée et pas de suivi des agents après la fermeture de leur centre

I Bilan de la délocalisation de la DSO de Trappes à Toulouse

Bien que ne faisant pas partie de la réorganisation de Météo-France mise en place en 2008, il nous a semblé intéressant de faire un bilan de la réorganisation-délocalisation qui a concerné la Direction des Systèmes d'Observation depuis 2006 et qui a principalement consisté au transfert d'une grande partie des activités du site de Trappes vers Toulouse.

I-1 Les chiffres

A la fin de l'année 2006, 171 agents de la DSO étaient en poste à Trappes

- 58 sont partis de Météo-France :
 - 14 sont partis à la DGAC (9 Adm/OE + 5 TSM ou ITM qui ont passé des concours)
 - 33 sont partis en retraite (dont 3 avec la mesure « 45 ans + 3 enfants »)
 - 6 sont partis (ou vont) partir à l'extérieur dans d'autres administrations du ministère
- 113 sont toujours à la Météo :
 - 66 sont toujours sur le site (23 ont du changer de poste et/ou de service pour rester : SG/LOG, SG/IG, D2C, DIRIC/Maintenance, ex-CDM78, DSO/CMR maintenance radar nord)
 - 12 sont partis (ou vont partir) à Saint Mandé
 - 2 sont partis ailleurs à Météo France en région parisienne (1 à Orly, 1 à Villacoublay)
 - 13 sont partis ailleurs à Météo France hors région parisienne
 - 20 sont partis à la DSO Toulouse (mais 13 seulement sont encore sur leur poste ou dans leur service d'origine soit 7,5%)

Remarques :

- *Le sondage réalisé auprès du personnel avant la délocalisation de Trappes à Toulouse avait eu pour résultat une opposition de 92% du personnel à un départ vers Toulouse*
- *La plupart des agents DSO qui partent de Trappes en juin 2012 pour Toulouse sont arrivés après 2009 (sorties d'école).*
- *14 agents sont arrivés directement à la DSO Toulouse en 2011.*

I-2 Le « reclassement » des non-volontaires

La plupart des agents qui sont partis ailleurs à Météo-France ou à la DGAC se sont trouvés des solutions par leurs propres moyens en postulant normalement en CAP (c'est à dire comme s'ils étaient volontaires à la mobilité. La plupart du temps, ces agents ont perdu leurs points et n'ont bénéficié d'aucune compensation pour cause de mobilité forcée). Certains sont très contents de leur choix (ceux qui voulaient partir en province notamment), d'autres le regrettent et en gardent une amertume durable (certains étaient partis dès le début 2006). Quelques uns sont revenus ou voudraient revenir à Trappes.

Le reclassement sur le site s'est fait soit par service entier (exemple : le rattachement d'une grande partie de la Logistique de Trappes à SG/LOG ou de l'équipe informatique à SG/IG) ou agent par agent (qu'il a fallu parfois négocier).

Sur le reclassement, il faut reconnaître le mérite du dernier Chargé de mission «Volet

social/reclassement » et de certains chefs de service qui ont tout fait pour régler les cas les plus difficiles et pour trouver des solutions acceptables par les agents à Trappes ou à Saint Mandé.

De plus, deux éléments (en partie gagnés par l'action des personnels) ont amélioré la situation de beaucoup :

- le maintien d'un service logistique, d'un pôle de maintenance radar sur le site et la mise en place de l'Equipe (provisoire) de soutien aux MIR (solution proposée par le SNM/CGT, il faut le rappeler) qui vont accueillir des non-partants
- l'étalement de l'opération (prévue initialement pour être terminée fin 2008 !) dans le temps : certains ont pu terminer ou termineront leur carrière à Trappes alors qu'ils pensaient devoir le faire ailleurs.

Le maintien (et l'arrivée) de services de D2C et le maintien du CDM78 (même avec un autre nom et d'autres fonctions) ont permis aussi d'éviter une fermeture brutale du site suite au départ de la DSO.

I-2 Les solutions à l'extérieur de Météo-France

Les possibilités de reclassement dans d'autres administrations, qui sont fréquemment évoquées comme des solutions lors des restructurations et des fermetures de sites de la Fonction Publique, si elles sont du domaine du possible pour les corps communs, sont totalement illusoire pour 95% des personnels techniques de Météo France, compte-tenu des spécificités du cœur de métier et de la formation suivie.

Propositions de mobilité proposées aux agents de la DSO Trappes

Corps communs

Avec des pertes de salaires de 30 à 40% par rapport à leur salaire à Météo France

Pour les ouvriers d'Etat :

Postes d'ouvriers d'entretien et espaces verts (le nombre de postes étant très faible du fait de la sous-traitance touchant ces fonctions dans la Fonction Publique) ou alors ouvrier avec qualification informatique à la Préfecture ! Ceux qui le pouvaient sont partis à la DGAC.

Pour les administratifs :

Des postes de catégorie B et C dans la fonction publique territoriale, à la Préfecture, à la DDE ou l'Education Nationale (dans la RH ou la gestion) ; il y a eu très peu de candidatures : plusieurs des candidats potentiels venaient en effet déjà de ces administrations, il y avait de plus des ouvertures de postes à la DGAC.

Pour les corps techniques :

Seuls quelques agents ont réussi à trouver une solution dans d'autres administrations. Si d'autres tentatives ont eu lieu, elles ont finalement avorté pour diverses raisons : pertes de salaire et éloignement notamment.

Dans tous les cas, l'expérience montre que si le nombre de postes « vacants » sur les listes des autres administrations (en particulier au MEDDE ou au METL) est important, beaucoup de ces postes ne sont jamais réellement ouverts.

Ces postes sont en outre très souvent éloignés du métier de météorologiste. Ainsi, au ministère de l'Equipe, on retrouve des dessinateurs, des logisticiens, etc. mais les postes de « techniciens » ne correspondent pas aux compétences des techniciens supérieurs de la météorologie. A cela peuvent s'ajouter des difficultés d'intégration dans les nouveaux services, voire un contenu du poste différent fortement de la présentation qui en a été faite aux agents concernés.

Enfin, lorsque des possibilités concrètes voient le jour, le risque est important que la CAP compétente privilégie une candidature interne : de fait les météorologistes qui postulent dans des administrations à l'extérieur de Météo-France se voient toujours proposer les postes les moins attractifs.

En résumé, concernant les solutions externes, il n'y a aucun « traitement de faveur » pour les agents dont le service est restructuré. Les lettres d'appui qu'a pu rédiger la DRH de Météo-France n'ont pas servi à grand-chose...

II Fermetures des centres départementaux de la météorologie

II-1 L'écoute

Malgré ce qui est écrit dans le rapport, un certain nombre d'agents n'ont pas l'impression que leur situation est prise en compte. C'est le cas actuellement pour des agents dont le centre doit fermer en 2015, et qui depuis plusieurs années ne savent pas quelle stratégie adopter : partir dès maintenant sur un poste qui ne répond pas à leur attente professionnelle, plutôt que de risquer de ne plus avoir de poste acceptable du tout au moment de la fermeture ? Attendre encore, dans l'espoir d'une meilleure solution ?

Exemple d'un Centre Départemental de la Météorologie (CDM) qui doit fermer en 2015. Les organisations syndicales ont dû insister lourdement pour que le directeur-adjoint de la Direction Interrégionale accepte, récemment, de se déplacer une nouvelle fois. Jusque là les agents se sentaient complètement abandonnés, alors même qu'ils fournissaient beaucoup d'efforts pour maintenir une activité nominale de leur centre, et pour s'impliquer dans des projets nationaux. Un agent a subi des pressions pour demander sa mutation géographique et va donc partir en septembre, avec deux ans d'avance sur la fermeture. La direction a également contacté le délégué départemental pour l'inciter « amicalement » à demander une mutation, ce qui est impossible pour lui actuellement pour des raisons familiales.

La plupart du temps, le lieu de la nouvelle affectation est bien trop éloigné pour éviter un déménagement et financièrement les agents ont généralement beaucoup à perdre. En effet, les différences de prix de l'immobilier sont très généralement désavantageuses entre les territoires des centres qui sont supprimés et les lieux de mobilité possibles (la mobilité a généralement lieu d'une « petite » préfecture ou d'une sous-préfecture vers une préfecture de région ou tout au moins d'un département plus important). Et quand bien même le déménagement peu être évité, ce sont des trajets domicile-travail très allongés, souvent sans solution réaliste de transport en commun ; avec les risques routiers aggravés en situation hivernale dans de nombreuses régions. Bref, une situation sans solution simple, et qui traîne depuis 2008.

Le rapport parle, en fin de procédure d'écoute, et si le « dialogue » n'a pas abouti, de « traitement spécifique ». Concrètement, il s'agit d'un entretien avec la DRH, au cours duquel on propose arbitrairement à l'agent 3 postes...

Alors, quelle écoute ?

II-2 Le suivi après fermeture

Finalement, après ces « écoutes », les agents se retrouvent dans certains cas sur des postes qu'ils n'ont pas forcément choisis, qui ne correspondent pas à leurs attentes ou à leur rythme de travail, dans une ville parfois loin de leur lieu d'habitation initial, loin de leurs proches. De quoi se sentir mal à l'aise. Visiblement la direction n'assure aucun suivi de ces agents. Nous avons connaissance de plusieurs exemples pour lesquels, parfois plus d'un an après la fermeture, les agents appellent au secours, ou sont en situation de souffrance mais ne veulent pas en parler. Les nouvelles fonctions et/ou rythmes de travail sont souvent en cause. Mais de son côté la direction de Météo-France considère qu'après l'affectation pour raison de service et les compensations qui l'accompagne, le « problème » a été réglé.

Le SNM CGT demande fermement un suivi personnel des agents restructurés, dans la durée, et la possibilité pour eux de modifier leur choix initial après coup si celui-ci ne leur convient pas.

II-3 Risques psychosociaux : le silence

Le rapport du cabinet Technologia (février 2011), sur l'analyse des risques psycho-sociaux à Météo-France, mentionnait explicitement que la réorganisation et les fermetures de centres étaient des facteurs aggravants pour les risques psychosociaux. Pourtant, le sujet n'est même pas abordé dans le rapport sur le bilan de la réorganisation.

De nombreuses réunions de CHS ou CHSCT, à l'échelon régional ou central, ont abordé le sujet des risques psychosociaux dans le cadre de la réorganisation. Comment la direction peut-elle passer cela

sous silence ?

Le rapport met pourtant clairement en évidence certains facteurs de risques psychosociaux :

Extrait du document du bilan de la réorganisation, page 4 :

« La réforme était par nature délicate car il s'agissait de conduire simultanément trois changements (organisation, outils, implantations), affectant de façon majeure les agents concernés (évolution des métiers avec le développement de la prévision conseil, adaptation à de nouveaux outils et de nouveaux modes de fonctionnement, mobilité géographique pour les agents touchés par une fermeture), dans un contexte où les contraintes sur la réduction des effectifs et des budgets de fonctionnement permettent peu de souplesse. »

II-4 Concertation départementale

Comme cela est précisé dans le rapport, une concertation est proposée au niveau départemental sous la responsabilité du préfet, mais in fine, la direction générale, comme le ministère de tutelle, ne tient pas compte des avis négatifs rendus par la Commission Départementale d'Organisation et de Modernisation des Services Publics (CDOMSP), même quand le Préfet a saisi les ministres concernés.

Extrait du document du bilan de la réorganisation, page 27 :

« Les suites données à cette procédure au niveau local se sont avérées différentes selon les départements. Dans certains départements, une commission départementale a été réunie et a formulé des demandes particulières. Dans d'autres cas, après consultation, le préfet a rendu directement un avis. De même, les opinions recueillies varient d'un département à l'autre avec un spectre comprenant avis positifs, avis positifs avec réserve et demande spécifique, avis négatif mais sans recours au ministre, avis négatif avec saisine des ministres. A ce stade, pour les fermetures prévues en 2012-2014, les projets ont tous été maintenus [...] »

Le SNM CGT suit la situation des centres fermés ou programmés de l'être et nous avons relevé plusieurs départements pour lesquels la direction ne tient pas compte de l'avis du préfet opposé à la fermeture du CDM. Nous pouvons d'ailleurs précisément citer le cas du département du Gers, pour lequel, non seulement le Préfet a exprimé par courrier l'opposition des élus locaux à la fermeture, comme le Président du Conseil Général du Gers lui-même, qui vient d'être nommé ministre du MEDDE. Rappelons que l'ensemble du personnel du CDM 32, bien qu'opposé à la fermeture, propose toutefois d'en retarder l'échéance à 2016 au lieu de 2015.

BILAN EN MATIERE D'OBSERVATION ET DE MAINTENANCE

I Projet OBS2012

La création des divisions OBS semble cohérente d'un point de vue technique et organisationnel. Le partage des tâches entre divisions OBS et CLIM (climatologie) en région est amélioré.

Néanmoins, il y a de grosses difficultés :

- la Direction des Système d'Observation (DSO) subit les conséquences de la délocalisation des services de Trappes à Toulouse (perte de compétences, démotivation de nombreux agents, et très grosse désorganisation) ;
- au niveau territorial, les fermetures de CDM rendent difficile sur le terrain la gestion du Réseau Climatologique d'Etat (RCE) (observateurs bénévoles) et la maintenance de 1er niveau des stations RADOME et même des stations synoptiques (stations devenues automatisées et isolées, à l'emplacement des anciens CDM). Les Centres Météorologiques (CM) chargés de reprendre les tâches manquent souvent de moyens humains et/ou de motivation. Concrètement, les départements ayant perdu leur CDM restent souvent négligés par rapport aux autres. Cela entraîne des fermetures de postes bénévoles (alors que la DSO demande le maintien du nombre de postes) ;
- entre ces deux niveaux, à l'échelon régional, la création des postes de « Gestionnaires de Réseau » devait permettre de faire le lien entre la DSO et les CM. Mais les postes restent mal définis et l'ambiance de travail est parfois dégradée, conséquence indirecte des fermetures de centres. La navigation à vue entre l'organisation mouvante de la DSO et celle des territoires est délicate à gérer. Ceci dit, les formations sont plutôt à la hauteur.

Budget et personnel : les divisions OBS représentent une grande part du budget d'investissement et de fonctionnement des DIR, et subissent de plein fouet les restrictions : reports de déploiements de capteurs, limitation en dessous du strict minimum des achats de matériel pour les postes du RCE, tentatives de limitation du nombre de missions, abandon progressif du réseau de stations partenaires PATAC (réseaux locaux de stations automatiques financés en partenariat avec des collectivités locales ou associations d'utilisateurs).

A notre connaissance, de nombreux postes de maintenance ne sont pas pourvus. Le fonctionnement de certaines Maintenances InterRégionales (MIR) devient très délicat, et les astreintes parfois compliquées à assurer.

L'encadrement est souvent débordé de travail, et ne reçoit pas forcément la formation technique nécessaire.

II Déserts d'observation

L'observation humaine est en diminution en raison des fermetures de centres, ainsi que de l'amendement 74 de l'annexe 3 de l'OACI (permettant le passage en observations automatiques à plein temps sur les aéroports). Les baisses d'effectifs contribuent également à anticiper les évolutions technologiques qui doivent permettre à l'automatisation de garantir le niveau de qualité et la densité de l'observation humaine. De plus la décision a été prise de supprimer définitivement l'observation humaine à partir de 2017.

Les capteurs automatiques sont déployés de manière plus courante sur les sites synoptiques, y compris en dehors des aéroports. La qualité de leurs données progresse. Néanmoins, ils comportent encore beaucoup trop de défauts pour compenser l'observation humaine (surtout pour l'état du sol et le temps présent, avec de graves erreurs de détection et de distinction des divers phénomènes glissants). Les capteurs de hauteur des nuages et de visibilité sont plutôt bons, mais présentent le défaut d'une mesure trop ponctuelle, contrairement à l'observateur humain qui est capable d'une vision panoramique.

III Observation de la neige

L'épisode neigeux de 2010 a fait prendre conscience du déficit d'observation de la neige. Cela se dégrade, depuis, avec les fermetures de centres (moins d'observation humaine, moins de possibilité de contacter les bénévoles ou le service de viabilité hivernale du département). Les prévisionnistes en sont à se rabattre sur les informations externes des sites Internet tels qu'Infoclimat ou Météociel...

Le projet de déploiement des capteurs de neige en plaine a pris un an de retard. Ces capteurs vont commencer à être installés à l'automne 2013, avec un étalement sur 4 ou 5 ans en fonction du budget d'investissement disponible. L'objectif à terme est d'avoir un capteur par département. Les arbitrages pour le choix des premiers sites d'implantation ne sont pas forcément cohérents. Il subsistera par exemple pendant plusieurs années un grand désert de la Champagne vers la Lorraine, régions bien connues pour ne jamais être enneigées... (et le premier capteur dans cette région sera implanté sur un site sans intérêt pour la prévision).

Les premiers tests sur les capteurs semblent convaincants (même si cela reste à valider en pratique), mais encore une fois ces capteurs présentent le défaut d'une mesure micro-localisée et, la plupart du temps, non représentative de l'enneigement de la zone géographique dont le capteur est la référence.

Pour la neige comme pour les autres éléments de temps présent, à ce jour rien ne remplace la qualité de l'observation humaine ainsi que le contact de proximité en temps réel avec les services de prévision dans les situations les plus critiques. L'observation automatique utilisée à outrance a des effets néfastes sur la prévision immédiate.

LA PREVISION METEOROLOGIQUE

I Qualité des prévisions

Cette analyse porte plus particulièrement sur les échéances de la journée et du lendemain (J et J+1)

I-1 Retours des usagers et des clients

Extrait du rapport page 37 - 8.e. Anomalies rencontrées dans la production

« L'hiver a été marqué par un nombre significatif d'insatisfactions clients, qui sont toutefois à tempérer du fait de nombreux épisodes neigeux. Ce mécontentement porte sur :

- des prévisions qui changeaient de manière notable trop fréquemment ;
- des incohérences entre les différents produits de prévision qui étaient disponibles sur leur extranet : en général incohérence entre les produits issus d'une production automatique et les produits réalisés par les prévisionnistes Conseil. (...)
- le fait que parfois le prévisionniste conseil ne peut pas expliquer les incohérences entre sa prévision et les prévisions automatiques ;
- des déficiences du prévisionniste conseil (non-respect de certains horaires de production, méconnaissance de la situation temps réel).
- des erreurs de prévisions »

Le rapport de la direction de Météo-France le note : les retours des usagers et clients ont été particulièrement nombreux durant l'hiver 2012/2013. Sur le terrain, les agents font ainsi état de critiques des usagers et clients locaux (agriculteurs, contrôleurs aériens, usagers VFR ou IFR dont le SAMU, etc.).

Le constat repris ci-dessus est toutefois incomplet. Une étude plus approfondie des remontées clients (fiches Amelio, retours par mail...) fait apparaître d'autres facteurs de mécontentement : les prévisions issues des productions automatiques sont parfois jugées trop pessimistes, trop semblables pour différents secteurs géographiques et régulièrement en décalage avec le temps présent. Il ne s'agit donc pas seulement de désaccords entre prévision-conseil et production automatique (les *Prévis-Experts*).

Même si elle n'est pas systématique, la baisse de qualité des prévisions semble en effet concerner notamment la journée en cours (J) – particulièrement importante dans la confiance que l'utilisateur accorde aux prévisions auxquelles il a accès. La baisse de qualité des prévisions touche également des paramètres pour lesquels le prévisionniste amont – à la base de l'élaboration des productions automatiques - souffre d'un manque de connaissances, d'expérience et de temps matériel pour réaliser sa prévision. Cela concerne notamment les prévisions de température, de vent, de phénomènes locaux.

On notera de surcroît que lorsque la qualité des prévisions locales baisse, la perte de crédibilité touche Météo-France dans son ensemble. Cela mériterait d'être affiné mais la baisse de confiance présentée dans le baromètre du Credoc² pour 2012 pourrait en être une illustration.

I-2 Représentativité des indicateurs

Extrait du rapport page 31 in 7.b. Point sur la mise en œuvre des fonctions de prévisionniste amont régional (PAR) et de chef prévisionniste régional (CPR) :

« Au vu du retour d'expérience, le PAR assure son travail d'expertise des modèles de manière satisfaisante. (...) Cela signifie notamment que le passage de l'échelle départementale à l'échelle régionale n'a pas freiné la réalisation de cette expertise. D'une manière générale, les constats opérés sur la base de prévision amont montre que le travail effectué est de qualité ; »

² CREDOC : centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

Globalement, les PAR estiment pourtant qu'ils réalisent une expertise d'échelle régionale c'est-à-dire qu'ils ne rentrent pas dans les détails d'échelle infra-départementale.

Et, de fait, l'étude des réclamations des usagers et des clients (voir plus haut) semble bien indiquer que la base SYMPO³ est incomplète à l'échelle fine.

Comment expliquer ces différences de points de vue ?

Une explication réside probablement dans les indicateurs utilisés pour juger la base de données expertisée. D'une part, ces indicateurs ont un effet de lissage puisqu'ils réalisent une moyenne, spatiale et temporelle, et ne permettent pas de mettre en évidence les situations météorologiques à enjeu. D'autre part, la méthodologie utilisée pour élaborer ces indicateurs comporte des biais. En effet, pour pouvoir juger de la fiabilité des prévisions sur certains paramètres de la base SYMPO (et notamment la nébulosité et le temps sensible – pluie, orage, neige...), la référence utilisée est l'échéance dite « d'analyse » de la base SYMPO. Cette échéance « d'analyse » est sensée représenter le temps qu'il fait. Elle est expertisée toutes les 3 heures par le prévisionniste en fonction des données d'observation dont il dispose. Or, on l'a vu précédemment, les retours des usagers et clients font état d'une mauvaise retranscription du temps observé. Sentiment que partagent souvent les prévisionnistes amont eux-mêmes pour diverses raisons (voir plus bas). Au final, cette méthodologie, avec l'organisation actuelle, ne permet pas de juger de la qualité des prévisions à l'échelle infra-départementale, contrairement à ce qu'affirme la direction de Météo-France.

Les indicateurs utilisés ne permettent donc pas d'affirmer que le passage de l'échelle départementale à l'échelle régionale pour l'expertise de la base SYMPO s'est faite en conservant le même niveau de qualité. Les réclamations des usagers et clients, comme les retours des prévisionnistes eux-mêmes, tendraient même à prouver le contraire.

Pour l'heure, le seul indicateur régulièrement rappelé en opérationnel concerne l'heure de diffusion des bulletins.

Les agents ont ainsi le sentiment que les retours des usagers et clients sur la qualité des prévisions ne sont pas réellement pris en compte. Les réclamations formalisées sont pourtant peu nombreuses par rapport aux contacts que peuvent avoir les agents au quotidien. Par ailleurs, les remontées de terrain semblent en partie minimisées au fil de leur traitement au sein du système qualité de Météo-France.

Enfin, il faut noter que la problématique des indicateurs est transverse aux différents processus de réorganisation des services publics (en France mais également dans d'autres pays). Plusieurs études sur le sujet ont ainsi noté le manque de représentativité des indicateurs suivis et la focalisation des décideurs sur ces derniers.

Il semble bien y avoir une déconnexion entre les acteurs décisionnels et les usagers quotidiens.

Partant d'une analyse erronée des réalités de terrain, les conclusions que tire la direction de Météo-France sur la réorganisation de l'établissement risquent donc d'être incomplètes. D'autre part, la baisse constatée de la qualité des prévisions démontre que les suppressions de postes et de centres se traduisent par une dégradation du service rendu et ce, malgré l'affichage de missions inchangées.

II Les dysfonctionnements de la nouvelle organisation de la prévision

Dans son rapport, la direction de Météo-France pointe plusieurs dysfonctionnements concernant les outils, la répartition des charges de travail, la définition des tâches dans la chaîne de prévision, les productions automatiques...

Et il pourrait sembler que la direction de Météo-France veuille résoudre les insuffisances du système :

³ SYMPO2 : outil informatique servant de base de données expertisée par le prévisionniste amont.

Extrait du rapport, page 33

« Pour prendre en compte ces éléments, un travail complémentaire entre PAR/CPR et prévisionnistes conseil sera engagé dans les différentes directions interrégionales, à la fois pour préciser autant que sera nécessaire le fonctionnement en salle de prévision, et pour préciser le lien entre prévision amont et prévision conseil. Ce chantier, en cours de préparation, sera à engager dès l'automne 2013. »

Pourtant les aspects qui sont sous estimés voire oubliés dans le rapport nous font craindre une analyse biaisée de la situation et des solutions inadaptées.

En effet, les prévisionnistes estiment que les erreurs de prévisions constatées l'hiver dernier ne sont pas seulement imputables au caractère exceptionnel de la dernière saison hivernale mais sont la conséquence de la nouvelle organisation : produits automatiques créés à l'échelle régionale, centralisation des tâches, pertes d'expertise, démotivation des équipes.

II-1 Le troisième niveau de prévision n'a pas été remplacé

Le 2eme niveau actuel de prévision (interrégional) ne remplit pas le travail du troisième niveau précédent (départemental, ou même infra-départemental).

Expertiser et saisir ce qui était prévu dans l'organisation précédente n'est matériellement et humainement pas possible dans l'état actuel.

II-1-1 Mauvaise organisation du travail : Concentration, surcharge et hyperspécialisation

Détaillons le fonctionnement de la nouvelle organisation de la prévision

Prévisionniste Amont Régional (PAR)

- Pour légitimer l'arrêt de la saisie de la base de prévisions expertisées par les agents en centres départementaux (les CDM), la direction de Météo-France avait utilisé l'argument selon lequel les PAR allaient tenir à jour la base de prévision constamment, en H24. Pour l'Établissement, cela devait donc correspondre à un total d'heures d'expertise par jour équivalent à celui réparti sur l'ensemble des agents en CDM de l'organisation précédente. Or dans les faits, le travail d'expertise est concentré sur les deux premières heures de la vacation du PAR et la saisie est quasi-entièrement réalisée dans l'heure et demie suivante.

On peut donc estimer que les temps d'expertise réels sont au moins 3 fois moins longs que ce qu'annonçait la direction de Météo-France avant la restructuration.

La direction de Météo-France néglige complètement le fait que les heures de validation de la base de prévisions expertisées doivent être en accord avec les heures de production des autres bulletins. Avoir accès à des productions expertisées à des horaires définis correspond d'ailleurs aux attentes des usagers et clients. **En conséquence, le PAR adapte généralement la qualité de sa saisie aux heures de diffusions nominales.**

Par ailleurs, au cours de l'hiver dernier se sont multipliés les appels à renfort pour gérer au mieux les situations météo délicates. Ces renforts ont essentiellement eu lieu en Centre Météorologique InterRégional (CMIR) sur les postes CPR (Chef Prévisionniste interRégional) mais ont également concerné des postes de prévisionnistes conseil que ce soit en CMIR ou en Centre Météorologique Territorial (CMT).

On constate donc dans les faits que la centralisation amène à devoir gérer des surcharges de travail. Mais si les postes de CPR ou de prévisionnistes conseil peuvent être doublés pour se répartir les tâches, cela n'est pas possible pour les postes de PAR qui ne peuvent pas partager leur base. Des phénomènes multiples et/ou hivernaux et/ou incertains nécessitent pourtant un temps d'expertise plus long.

L'organisation antérieure, par un partage des tâches plus collégial, permettait de mieux gérer ces temps contraints.

Pour légitimer l'arrêt de la saisie de la base de prévisions expertisées par les agents en centres

départementaux (les CDM), la direction de Météo-France avait utilisé l'argument selon lequel les PAR allaient tenir à jour la base de prévision constamment, en H24. Pour l'Établissement, cela devait donc correspondre à un total d'heures d'expertise par jour équivalent à celui réparti sur l'ensemble des agents en CDM de l'organisation précédente. Or dans les faits, le travail d'expertise est concentré sur les deux premières heures de la vacation du PAR et la saisie est quasi-entièrement réalisée dans l'heure et demie suivante.

En opérationnel, et notamment dans les situations à enjeu, le prévisionniste amont ne dispose donc pas du temps nécessaire pour mener de front toutes les expertises qui lui sont demandées. Et particulièrement de rentrer dans le détail de l'échelle infra-départementale. C'est ce qui entraîne une partie des incohérences constatées entre l'amont et la prévision-conseil, des changements brutaux dans la prévision lorsque le PAR a enfin le temps de reprendre sa base pour l'affiner. Il s'agit là d'une conséquence directe de la nouvelle organisation.

Pourtant, dès septembre 2011, le SNM/CGT avait rédigé un dossier pointant les manques du projet Prévi2012. Déjà était identifié le manque de temps pour réaliser l'ensemble des tâches pour le PAR ; la réponse de la Direction Générale avait alors été la suivante :

« Si le PAR n'est pas complètement satisfait de son travail par manque de temps, il peut y revenir à tout instant et il y a dans la vacation des plages de temps « plus calme ». » CQFD.

Perte de compétences du PAR

Avec la séparation des fonctions prévision amont et prévision conseil, les PAR se sentent parfois perdus dans les modèles de prévision. Le suivi des observations, du temps présent et de la prévision immédiate est rendu difficile. De surcroît, actuellement, du fait des fermetures de centres et de la nouvelle organisation, certains agents ressentent une perte de niveau de connaissances, notamment en ce qui concerne les phénomènes locaux. Le site de formation destiné à « capitaliser » l'expérience des CDM ne peut à lui seul rattraper cette perte de connaissances bientôt irrémédiable. En effet, il faudrait que le prévisionniste soit en capacité de formaliser des prévisions à l'échelle locale puis, après coup, de les comparer à la réalité. Ce processus de suivi et de retour sur prévisions est un élément fondamental dans l'acquisition des connaissances, via l'expérience, pour un prévisionniste. Or avec l'organisation actuelle, le PAR n'a pas le temps matériel d'expertiser des phénomènes locaux dans sa base de prévision ; en outre son éloignement des réalités de terrain et notamment des utilisateurs de ses prévisions ne lui permet pas d'appréhender réellement les conditions météorologiques observés.

Du fait de cette perte de connaissances des phénomènes locaux, le potentiel des nouveaux outils n'est donc pas exploité de manière optimale.

Une prévision locale, parce qu'elle s'adresse à différents utilisateurs (aéronautique, bulletin grand public, agriculture, sécurité, base de donnée expertisée) permet d'obtenir la prévision la plus fine possible avec un travail limité. C'est ce que faisaient les centres départementaux. Là est la vraie « capitalisation » de l'expertise fine.

La relation PAR/CPR

Extrait du rapport page 32 - 7.b. Point sur la mise en œuvre des fonctions de prévisionniste amont régional (PAR) et de chef prévisionniste régional (CPR)

« En pratique, il semble que ce lien entre PAR et CPR doit se préciser au fil du temps. (...)

Concernant la relation PAR/CPR, après un an, le lien entre les deux fonctions doit encore être amélioré de manière à ce qu'un partage et un appui fluides se mettent en place. »

Il est à noter que le système repose très fortement sur l'interaction de deux personnes, CPR et PAR, et peut donner parfois lieu à des tensions suivant les caractères mis en présence. Toutefois, il ne semble pas que ces tensions aient des conséquences fondamentales. En revanche, **il est certain qu'un flou important subsiste sur le détail du scénario de prévision suivi au niveau régional. En effet, avec la nouvelle organisation de la prévision, le CPR est en grande partie privé des moyens de formaliser autre chose que des éléments de sécurité. Globalement, le PAR assume donc seul la charge d'apporter le détail des prévisions.**

Là encore, le rapport n'identifie qu'un problème d'ordre relationnel et omet deux sources importantes de dysfonctionnements :

- l'outil Sympo2 ne permet pas de répondre à l'ensemble des rôles qui lui sont assignés par la nouvelle organisation. Par conséquent, cela empêche d'établir des méthodes de travail collégiales PAR/CPR. Ni le PAR, ni le CPR n'est capable de déterminer ce qui doit être saisi dans de nombreux cas très précis. Chacun a une évaluation différente de ce qui est matériellement possible de saisir. Le CPR ne sait pas ce qu'il peut demander au PAR en fonction des contraintes d'outil et de temps. Dans le désarroi, le PAR se retrouve souvent seul à faire un choix de saisie sans non plus savoir si cela satisfait le CPR. Au final ce fonctionnement dégradé peut avoir pour conséquence des phénomènes de repli, de déresponsabilisation et de fatalisme, le PAR n'ayant plus la volonté de faire part de ses problèmes et le CPR ne cherchant plus à savoir ce qui est saisi.

- la mauvaise répartition des tâches conduit à des cas où le CPR aurait besoin du renfort du PAR mais la séparation amont/conseil rend de plus en plus impossible une telle idée. Le PAR n'étant plus en contact direct avec les usagers et clients, il est de plus en plus détaché du monde réel, voire du temps présent !

Toutes ces difficultés avaient pourtant été soulevées par les personnels avant la bascule d'octobre 2011 :

Dossier du SNM/CGT sur Prévi2012 – septembre 2011

« Un nombre significatif d'agents ne se sera donc que peu exercé dans la nouvelle organisation au moment de la bascule et certainement pas en situation complexe (dont les situations hivernales). »

La réponse de la Direction Générale avait été la suivante :

« La période de double ne concerne effectivement à proprement parler que le poste PAR, les outils et méthodes du CPR demeurant les mêmes dans leur ensemble ».

On note au passage que ce manque de prise en compte des critiques formulées en interne constitue une caractéristique de la réorganisation que nous venons de vivre.

Les problèmes d'échange entre l'amont et le conseil

Extrait du rapport page 6

« les relations entre prévisionniste conseil et prévisionniste amont méritent encore d'être affinées. En effet, le prévisionniste conseil, du fait de sa connaissance des clients, du contexte local ou d'observations qu'il a pu réaliser, peut amener un regard critique sur la prévision amont conduisant à nuancer cette dernière. Ce processus d'interaction est assuré par des conférences entre centre régional et centres locaux. En revanche, ce travail peut être assuré dans des conditions de plus ou moins bonne qualité (sans parler du fait qu'il peut être freiné par les outils disponibles : mode de formalisation de l'expertise du prévisionniste, post-traitement, mode de visualisation pour le prévisionniste conseil). »

Ce fonctionnement est tout à fait théorique.

En réalité, le processus d'interactions entre centre interrégional et centres locaux fonctionne mal :

- le Chef Prévisionniste interRégional (CPR) en charge de la coordination n'a pas toujours le temps de synthétiser l'ensemble des informations, des responsabilités et sa propre production ;
- le PAR n'a pas le temps matériel de prendre en compte, lorsqu'elles sont formulées, toutes les remarques des prévisionnistes conseils ou alors dans des délais qui peuvent être importants ;
- durant les premiers mois après la réorganisation, les outils ont fait l'objet de nombreux dysfonctionnements. Dysfonctionnements qui, encore à l'heure actuelle, n'ont pas tous disparu.
- les prévisionnistes conseils dans certains centres ont vu leurs bulletins se multiplier.
- aucun système d'échange, t'chat ou téléphone, n'est véritablement adapté pour transmettre les détails d'une prévision

En conséquence, les outils de communication (conférence, t'chat) sont globalement peu utilisés et la situation en temps réel n'est pas toujours correctement suivie.

Au mieux, le tandem PAR/CPR ne peut espérer que de rares remontées concernant des observations et des prévisions à fort enjeux et à très courtes échéances. Il semble illusoire

d'envisager un fonctionnement qui permette d'avoir des remontées d'expérience concernant une prévision d'échelle infra-départementale.

Mais à l'heure actuelle, le problème ne se pose pas, car la situation désespérée des CDM en cours de fermeture ou des CM qui eux pensent ne pas leur survivre très longtemps, la déconsidération du travail des prévisionnistes conseil, conduisent à un tel état de démotivation qu'il n'est même pas possible de réellement tester les systèmes mis en place.

II-1-2 Le prévisionniste conseil, une vraie prévision détaillée

Responsabilité du prévisionniste conseil : compléter la base de prévision

Le rapport reconnaît que la prévision conseil n'a pas été suffisamment prise en compte dans la réorganisation. A travers plusieurs réunions en régions, on voit qu'aujourd'hui la Direction de Météo-France s'interroge sur la manière de réhabiliter cette fonction.

Extrait du rapport page 33

« Enfin, concernant les prévisionnistes conseil, en faisant abstraction à ce stade des questions d'outils et de fluidité de diffusion de l'information, l'essentiel est bien qu'il puisse s'appuyer sur ce qui a été produit sans reprendre une analyse complète. Ce travail peut apparaître délicat ou heurter des pratiques antérieures. Pour autant, il faut redire qu'il sera la condition d'adaptation aux évolutions de la météorologie dans les années à venir. La prévision conseil va devenir un métier en tant que tel, compte tenu de la nécessité de traiter des informations météorologiques de plus en plus nombreuses, qui ne pourront être reprises et expertisées par chaque prévisionniste individuellement comme elles l'étaient auparavant. »

La direction de Météo-France a toujours présenté l'instauration de la prévision conseil (PC) comme une correction au « problème » d'une prévision entièrement refaite à chacun des niveaux. A savoir que même le 3ème niveau ne s'appuyait pas assez sur les niveaux précédents et reprenait l'analyse synoptique. A nouveau, dans ce rapport, la direction se focalise sur cette analyse pour expliquer les échecs de la prévision conseil.

Là encore cette analyse est biaisée. En effet, il faut noter que justement le principe des niveaux de prévision est conçu pour permettre à chacun de travailler à son échelle spatiale et temporelle dans le cadre de ce qui est expertisé au niveau précédent. Que le niveau supérieur a autorité sur certains aspects et que s'en écarter n'est pas normal. Consolider le dispositif antérieur et veiller à sa bonne application aurait permis de conserver une prévision détaillée là où cela est possible.

De la même manière, la direction stigmatise le cas d'individus (PAR, PC, CPR) qui feraient leurs prévisions de manière complètement autonome. Même si ces cas existent, ils sont largement marginaux et ne justifient pas une réorganisation de l'ensemble de la prévision...

A nouveau, la direction reprend les mêmes arguments pour justifier une approche uniquement de conseil à des usagers particuliers, sans se rendre compte qu'en l'absence de prévision fine au deuxième niveau, il est nécessaire au prévisionniste-conseil de réaliser une prévision fine pour répondre à un besoin précis, donc une expertise ciblée, soit sur certains paramètres, soit sur certains domaines.

La direction se trompe en croyant qu'il est possible de faire un travail de conseil à partir de ce qui est produit par le deuxième niveau. **Elle cherche uniquement à mettre en avant l'aspect appropriation de la prévision amont sans mettre en valeur la nécessaire expertise que doit apporter le prévisionniste conseil.**

La direction ne voit pas que le concept d'appropriation de la prévision à partir de la VisuBDE⁴ est un échec. Aujourd'hui, la transmission de l'expertise vers les prévisionnistes-conseils se fait d'une part parce que le cadrage du Centre National de Prévisions (CNP) est accessible à tous, d'autre part parce que les CPR continuent en grande partie de rédiger les directives qui n'étaient pas initialement prévues ; enfin parce que les prévis en CM parviennent encore à décrypter la VisuBDE en s'appuyant

⁴ visuBDE : outil de visualisation de la base de données des événements météorologique

sur leur propre expertise.

Car il est évident pour tous les prévisionnistes que la base Sympo2 n'est pas utilisable pour « s'approprier » une prévision. Tout d'abord, Sympo2 est destiné à alimenter la base de production, et si un niveau de détail pouvait être saisi, il donnerait lieu à une telle multiplication de zones qu'il serait quasi incompréhensible. Or c'est un schéma de type « Nébul »⁵ CNP décliné à une échelle régionale qui pourrait permettre de donner une vision claire de la prévision du deuxième niveau. Les deux objectifs ne sont pas compatibles.

Ainsi tout ce qu'a voulu dire le PAR dans sa base de données ne ressort pas forcément dans la Visu BDE, et le PAR n'a pas toujours le temps de se pencher sur toutes les données (vent, température,...) et sur tous les points. Ce constat est patent dans les centres où le prévisionniste conseil (PC) est physiquement proche du PAR et où un dialogue entre les deux prévisionnistes permet de résoudre les problèmes de compréhension. Ce dialogue est impossible avec tous les prévisionnistes conseil, auquel cas le PAR passerait son temps à expliquer ce qu'il a voulu faire via le tchat, au détriment du suivi de la situation météorologique. Le prévisionniste conseil a donc sous les yeux une base qui n'est pas toujours expertisée pour tous les paramètres et il doit la respecter à la lettre sous prétexte de cohérence.

Extrait du rapport page 33 - 7.c. Mise en place de la prévision conseil et difficultés associées

« Le prévisionniste conseil, du fait de sa connaissance des clients, du contexte local ou d'observations qu'il a pu réaliser, peut amener un regard critique sur la prévision amont conduisant à nuancer cette dernière. Ce processus d'interaction est assuré par des conférences entre centre régional et centres locaux. En revanche, ce travail peut être assuré dans des conditions de plus ou moins bonne qualité (sans parler du fait qu'il peut être freiné par les outils disponibles : mode de formalisation de l'expertise du prévisionniste, post-traitement, mode de visualisation pour le prévisionniste conseil). »

Extrait du rapport page 32 In 7.c. Mise en place de la prévision conseil et difficultés associées

« La nouvelle organisation a séparé ces deux fonctions de manière à ce que le prévisionniste amont puisse se consacrer entièrement à la mise à jour de la base de données expertisées et que le prévisionniste conseil puisse accorder davantage de temps à ses divers clients, qu'ils soient institutionnels ou commerciaux. »

Vouloir développer la bonne réponse aux clients, c'est admettre le besoin de prévision fine. Pourtant, le rapport ne reconnaît pas clairement que le prévisionniste conseil doit apporter de manière **autonome** du détail à la prévision du deuxième niveau, il n'y a aucun espoir qu'elle puisse en faire « un métier en tant que tel ». Le concept impossible mis en avant reste toujours celui d'un dialogue avec la prévision amont pour une saisie dans la base en temps réel.

Sur demande des usagers et clients, le prévisionniste conseil est, en opérationnel, régulièrement amené à expertiser des phénomènes, soit pour une prévision spécialisée, soit pour une expertise locale. Ce travail peut parfois être réalisé à distance et le besoin précis d'un client souvent hautement spécialisé prédomine. D'autres prévisions exigent de prendre le temps d'étudier finement les modèles (maille fine) sur un domaine limité et de coupler cela à la connaissance des lieux, de la climatologie locale, du suivi du temps sur la période.

Au quotidien, les insuffisances de la base de données expertisée et des productions automatiques sont compensées par une importante pro activité, c'est-à-dire par des appels directs vers les usagers et clients ; en parallèle, ces derniers sollicitent plus fréquemment les prévisionnistes conseils. Ce travail n'est pas su ou reconnu par l'encadrement. Les prévisionnistes conseils sont nécessairement amenés à s'écarter d'une base de prévision insuffisamment précise ou non réactualisée par manque de temps ou de connaissances du PAR. Or on entend parler de rappels à l'ordre alors que, malgré les différents documents d'organisation, la responsabilité des prévisionnistes conseils n'est toujours pas officiellement clarifiée.

Développement de la prévision conseil et implantation territoriale

⁵ Nébul : De nébulosité ; document technique du prévisionniste lui permettant de faire figurer sur une carte les éléments météorologiques par objets.

Réunions, séminaires... on voit que la direction de Météo-France se pose des questions sur l'avenir des prévisionnistes conseil : contrairement à ce qui est écrit en début du rapport, l'implantation territoriale, on le comprend une fois de plus, n'a pas été choisie sur un projet technique.

Les agents pourraient se satisfaire du fait que la direction de Météo-France veuille enfin faire de la prévision conseil un « métier en tant que tel ». Mais avec les principes proposés, il semble que les élus seront peu nombreux.

De fait, on constate actuellement une volonté, qui n'est pas officiellement explicitée, de spécialiser chaque centre météo pour une activité particulière, donc un type de « client » particulier. Cette orientation majeure accompagne le découplage des centres météo du territoire sur lequel ils sont implantés. Le rapport évacue le débat sur l'utilité d'une expertise locale couvrant un territoire limité autour d'un centre pour ne mettre en avant que la spécialisation par domaine d'activité. Dans le même temps, la direction fait, en catimini, disparaître le « T » de CMT transformant les Centres Météorologiques Territoriaux en Centres Météorologiques. Cela porte atteinte aux engagements de fin de conflit de 2008 pour lesquels il était prévu qu'un centre météorologique s'occupe de deux ou trois départements, comme cela est précisé en début de rapport.

Comme nous l'avons explicité dans les paragraphes précédents nous pensons qu'il y a débat autour de cette vision monolithique et que les deux aspects - territorial et de spécialisation par domaine d'activité - doivent absolument être conservés. Car autant la connaissance d'un client et d'un domaine peut être prépondérante dans de nombreux cas, en particulier pour des clients qui peuvent payer des prestations d'un coût élevé, autant une prévision fine de proximité et détaillée est celle qui concerne la plus grande partie des usagers qui utilisent des produits plus standards.

Or ce dernier type de client semble définitivement relégué à l'utilisation de produits automatiquement issus de la base de prévision. Cette automatisation est dictée par une volonté de faire baisser les coûts à tout prix pour rester concurrentiel. Les prévisionnistes ont le sentiment que la direction de Météo-France souhaite à long terme s'orienter vers une production entièrement automatisée pour la plus grande partie de ses usagers.

Voici l'équation que met en place la direction dans le rapport :

- Amélioration à la marge du détail de la prévision dans la base sans réelle contribution des Prévisionnistes Conseil des Centres Météo ;
- production majoritairement automatique à partir d'une base faite à l'échelle au niveau de détail réduit ;
- fin du lien Centre Météo/Territoire et spécialisation des centres autour de Prévisionnistes Conseil apportant une très forte valeur ajoutée pour des clients particuliers.

On peut en conclure que très peu de centres météorologiques survivront à cette évolution si on considère le faible nombre de clients potentiels.

II-2 La prévision marine

La marine est un point particulier mais il est particulièrement peu abordé dans le rapport élaboré par la direction de Météo-France. Cependant il réunit une grande part des problèmes décrits précédemment.

La direction ne donne AUCUNE justification au fait d'avoir centralisé l'expertise sur un seul niveau. La situation est différente dans le domaine aéronautique où la centralisation se justifie par des principes que le SNM/CGT dénonce, mais qui sont réels dans la société actuelle (pression des compagnies via la commission européenne pour réduire les coûts).

Et c'est là le cœur du rejet par les prévisionnistes : le rapport n'évoque que les outils, la charge de travail, etc. Toutes les « adaptations » se font à la marge et provisoirement.

Comment sont pris en compte les usagers par Météo-France ? Météo-France a choisi de remplir à minima ses missions de service public à travers un bulletin côte de plus en plus standard et éloigné des usagers.

Il n'y aurait AUCUN retour des utilisateurs des bulletins côtes, BMS et BMR ? Quels sont les indicateurs internes et que disent-ils ? Par expérience, nous savons bien que les usagers non payants ne font que

très peu remonter leurs avis et insatisfactions.

Un seul niveau : le problème de la connaissance des phénomènes

Extrait du rapport page 43 - 10.d. Marine - Difficultés techniques rencontrées

« Enfin, la difficulté de disposer d'observations sur les états de mer et sur les phénomènes effectivement constatés en matière de submersion pose également problème aux équipes toulousaines (point au demeurant très général et sans lien immédiat avec la nouvelle organisation). »

Malgré le développement des observations automatiques, des produits de fusion de données, les prévisionnistes commencent à souffrir d'un manque d'observations de qualité pour suivre la situation en temps réel. A titre d'illustration, en ce qui concerne les phénomènes de submersion, les prévisionnistes locaux, de par leurs contacts réguliers avec les administrations, les professionnels, les observateurs bénévoles bénéficiaient d'observations plus nombreuses et plus complètes.

III Mauvais dialogue interne : la prise en compte des remarques est insuffisante

Les agents font régulièrement le constat que leurs remarques ne sont pas prises en compte ou seulement à la marge. Ce constat ne concerne malheureusement pas les seuls services de prévision.

III-1 Développement des outils : des choix discutables et une mauvaise prise en compte des utilisateurs

III-1-1 Sympo 2

Extrait du rapport page 38 8.f. Questions transversales concernant les outils et le système de production

« Les ressources de développement nécessaires du système (Sympo2) ont bien été accordées. On peut même considérer qu'elles furent considérables, puisque la préparation de l'outil Sympo2 a été lancée il y a près de dix ans et a mobilisé des équipes importantes. On peut également indiquer qu'au cours des dernières années, il a été régulièrement attribué des ressources supplémentaires en tant que de besoin. »

Les prévisionnistes amont se sentent insuffisamment informés des évolutions de l'outil. Ils demandent notamment une information plus lisible sur les développements demandés par les différents acteurs de Météo-France. Et, partant de ce point, une information sur les choix de développement retenus ainsi que l'argumentation qui y est associée.

Le rapport ne met en avant que les problèmes de développement mais ne prend pas en compte cet aspect d'un échange confiant et solide entre les utilisateurs et les concepteurs, c'est à dire de la manière dont a été conduit le projet.

L'outil Sympo2 souffre de quelques dysfonctionnements mais principalement de lourdeurs dans son utilisation en opérationnel. Pour autant, ces problèmes ne sont pas liés au développement informatique en lui-même comme tendrait à le souligner le rapport de la direction de Météo-France.

Pilote du projet pendant plus de dix ans, la direction de Météo-France porte sa part de responsabilités.

En effet, les problèmes rencontrés proviennent d'une part d'un manque de moyens pour l'équipe Sympo2 (moyens humains mais également moyens en terme de support d'autres services de Météo-France) et d'autre part d'un manque d'échanges entre rédacteurs du cahier des charges, développeurs et utilisateurs et ce, dès la conception de l'outil.

De surcroît, la direction générale de Météo-France, pour légitimer techniquement les réorganisations territoriale et de la chaîne de prévision, a imposé son calendrier pour la mise en place de cet outil. Cela explique aussi pourquoi modifier aujourd'hui Sympo2 est si complexe lorsque l'on sait que toute évolution impacte fortement la chaîne opérationnelle.

Enfin, la direction de Météo-France connaît mal un outil complexe.

Un exemple de méconnaissance du fonctionnement de Sympo2 par le rapport :

*« Pour les précipitations, la version 2 assure automatiquement la cohérence entre le cumul de précipitations et la représentation du temps sensible sous forme de pictogrammes. **Le prévisionniste peut ajuster directement le cumul de précipitations tri-horaire ou sexti-horaire s'il le juge nécessaire.** »*

L'inverse serait tout aussi vrai.

Cette méconnaissance a contribué à amplifier les problèmes : la direction de Météo-France a privilégié des choix de développement inappropriés.

Ainsi, à titre d'exemple, les personnels de Prévi/Mar ont alerté leur encadrement sur le fait que Sympo2 n'était pas adapté à leurs tâches. Il aura fallu plusieurs années et plusieurs nouveaux développements de l'outil avant que Sympo2 ne soit finalement abandonné pour la prévision marine. Le développement d'autres fonctionnalités, notamment des besoins élémentaires pour les PARs terrestres, en a fait les frais.

La manière dont a été conduit globalement le projet est donc en cause. Plutôt qu'une remise en cause des développeurs, une amélioration de l'outil passe en réalité par un échange confiant et solide entre les utilisateurs, développeurs et les concepteurs.

III-1-2 VisuBDE

Les problèmes techniques (lenteur dans les transmissions notamment) sont évoqués dans le rapport mais les améliorations apportées n'ont pas réglé l'ensemble des bugs.

Extrait du rapport p. 36 – 8.c. Outils de visualisation, Visu BDE et difficultés associées

« Pour le temps sensible, la Visu BDE affiche les objets expertisés par le PAR et leurs caractéristiques. »

Pour certains paramètres, les champs affichés diffèrent entre Sympo2 et VisuBDE (pour le vent notamment) ou sont plus difficilement lisibles (pour les saisies dans les zones de relief par exemple)...

Par ailleurs, il faut noter que les CPR disposent d'un outil encore différent de la VisuBDE pour visualiser la saisie des PAR. Pour les acteurs de la chaîne de prévision c'est l'incompréhension face au choix de développer deux systèmes de visualisation distincts.

III-2 La production : une prise en compte insuffisante des remarques internes

Extrait du rapport p. 36 - 8.d. Exploitation des bases de données et problèmes rencontrés

« En raison des contraintes de calendrier liées au passage à la nouvelle organisation, la production finalisée (...) continue à s'alimenter à partir de l'ancienne base de données BDPS (cf. §8.b ci-avant) dont la structure est celle du zonage de l'ancien système Sympo. (...)Par ailleurs, la complexité de la chaîne BDE/ BDPS/ Production finalisée, insuffisamment testée, a été source d'anomalies. »

La Direction Générale reconnaît que la chaîne de production n'a pas été suffisamment testée. Elle avait pourtant été alertée par les personnels avant la bascule d'octobre 2011.

La réponse de la Direction Générale suite au dossier du SNM/CGT sur Prévi2012 – septembre 2011

« La chaîne opérationnelle est testée en continu depuis le 5 septembre et démontre sa robustesse. Quelques problèmes techniques et informatiques ont été soulevés ; ils sont corrigés au fur et à mesure. Il n'y a pas de risque de dégradation de la production automatique puisque la « passerelle » de Symposium2 à Sympo1.5, outre le fait qu'elle permet la phase de transition, assure la non-régression de la production dans l'immédiat.

Il n'est pas exact de dire que la prod n'est contrôlée que de manière artisanale :

- (...) le cadrage passé au travers de la chaîne Symposium (sans les PAR) a été comparé à la production actuelle sans que l'on décèle d'anomalie flagrante. »

Une réorganisation de la production à marche forcée

Par ailleurs, la mise à jour d'une production finalisée directement liée à la base Sympo2, initialement prévue en 2012, voire 2013, est sans cesse ajournée. Selon ce rapport, on parle désormais de 2014, voire 2015. Pourtant, comme le souligne ce rapport, les mécanismes aboutissant actuellement à la production finalisée sont responsables d'une grande part de frustration ainsi que d'un manque de lisibilité et de compréhension pour l'ensemble des acteurs de la chaîne de prévision, sans parler des incohérences pour les utilisateurs.

On note donc ici la prépondérance de contraintes politiques au détriment de la garantie de qualité du service public : les productions automatisées ont pâti du passage « à marche forcée » dans la nouvelle organisation via l'outil Sympo2 depuis l'automne 2011.

Plus globalement, le manque de prise en compte des remarques internes invite à se poser la question du degré de liberté propre à chaque échelon hiérarchique pour critiquer la nouvelle organisation.

IV Une détérioration des conditions de travail

C'est un des manques les plus flagrants de ce rapport. Et pourtant, le travail effectué à Météo-France s'appuie sur des femmes et des hommes qui ne peuvent être réduits à de simples engrenages d'une organisation.

Les constats qui suivent sont le fruit des remontées au quotidien des prévisionnistes, et plus largement des agents de Météo-France. Ils ont été corroborés par les différents rapports sur les risques psychosociaux réalisés pour Météo-France depuis quelques années.

IV-1 Une dégradation de l'ambiance générale

L'ambiance est de plus en plus pesante. Manque de lisibilité, problèmes quotidiens d'organisation, de responsabilité... La nouvelle organisation de la prévision a contribué à développer des sentiments de frustration, de démotivation, de désorientation.

A cela s'ajoute le mal-être pour les collègues qui doivent reprendre les productions de centres voisins qui ferment définitivement ou temporairement par manque d'effectifs.

Le mal-être concerne également les nouveaux outils : les prévisionnistes ont désormais le sentiment que le développement de nouveaux outils se fera au détriment de leur propre avenir.

La défiance envers l'encadrement augmente, face à son incapacité et/ou son impossibilité à défendre agents et métiers. Cela aboutit à un climat délétère dans certains services.

IV-2 Intensification du travail pour les centres qui centralisent les productions

Les suppressions de postes et de centres, notamment dans la prévision aéronautique, impliquent des conditions de travail dégradées : dans certaines stations, repos impossibles à prendre la nuit et pauses repas impossibles à prendre en journée.

Des CM qui sont en sous-effectifs reprennent les tâches des CDM qui ferment. Ces sous-effectifs conduisent à des problèmes de fonctionnement à gérer au quotidien (dépassement de la durée légale hebdomadaire de travail dans certains cas).

Les collègues mutés d'office sur de nouveaux postes sont parfois confrontés à des problèmes de compétence, et la formation « sur le tas » peut être difficile à vivre dans un cadre contraint. Les changements de rythme de travail sont aussi sources de mal être.

Les actions mises en place par la direction sont perçues comme de simples opérations de communication.