

Référent Métiers

Chronique d'un engagement silencieux

7 h 40. Sa journée commence avant même d'avoir posé son café. Il était brûlant... Il le retrouvera froid. Trois collègues attendent déjà devant son bureau. Un CDD fraîchement arrivé ne comprend pas pourquoi le dossier de son DE est bloqué. Une autre cherche à appliquer une nouvelle consigne reçue la veille... qui semble contredire celle de la semaine précédente. Pendant ce temps, un manager passe la tête devant le bureau : « *tu peux passer me voir 2 minutes j'ai un souci* ».

Le Référent Métiers n'a officiellement pas d'équipe à encadrer et pourtant les équipes finissent naturellement par se tourner vers lui.

9 h 30. Les sollicitations s'enchaînent. Comment traiter cette alerte formation ? Quelle procédure ANS appliquer ? Pourquoi la certification de cet espace employeur reste bloquée ? Entre deux réponses, le système informatique ralentit, MAP se fige, une mise à jour modifie les écrans sans prévenir. Il faut trouver des solutions, rassurer les collègues et éviter que les usagers ne subissent les conséquences de ces dysfonctionnements.

11 h 00. Arrive le moment de former les nouveaux. Dans certaines agences, les CDD représentent désormais une part importante de l'effectif. Motivés, mais souvent peu expérimentés, ils découvrent un métier complexe où les règles évoluent sans cesse. Les guides sont parfois obsolètes avant même d'être lus. Alors le Référent Métiers explique, montre, corrige, recommence. Il transmet surtout ce qui ne s'apprend dans aucun écrit : le discernement, l'analyse des situations et le sens du service public.

13 h 30. À peine revenu de déjeuner, une nouvelle série de questions l'attend. Un dossier complexe, une difficulté réglementaire, une réclamation d'un usager mécontent, une application de la gestion de la liste devenue sensible. À cela s'ajoutent les nouveautés : l'IA arrive progressivement dans les outils. Elle promet de simplifier certaines tâches, mais soulève aussi de nouvelles interrogations. Quand faut-il lui faire confiance ? Comment contrôler ses propositions ? Quelle place restera-t-il à l'expertise humaine ?

Le Référent Métiers est aussi un traducteur de la transformation et du changement.

15 h 30. Le Référent Métiers suit un webinar sur la future organisation. On parle d'efficience, de mutualisation, de communautés, de CSP, de management fonctionnel, de nouvelles responsabilités. Beaucoup de concepts, peu de réponses. Son propre métier est effleuré... sans que personne ne puisse dire précisément ce qu'il deviendra demain. Plus de responsabilités ? Moins ? Un autre périmètre ? Une disparition progressive ? Personne ne le sait vraiment. Seule certitude : il en ressort sans aucune assurance.

Difficile d'accompagner les autres quand on ne connaît pas soi-même son avenir.

17 h 00. Une tête passe l'encadrement de la porte. Sa collègue le remercie de lui avoir évité une erreur ce matin. Cette nouvelle recrue repart avec davantage de confiance et le dossier complexe a finalement trouvé une solution. Rien de spectaculaire. Juste le travail quotidien d'un expert qui permet à toute une équipe d'avancer.

18H15. Il lui reste 3 replays à voir ... Les nouveautés ne cessent jamais et s'empilent. Se maintenir à jour devient une activité à part entière.

Demain, il faudra être capable d'expliquer ce qui a été présenté aujourd'hui à d'autres, avec pédagogie et sens.

Le Référent Métiers est le maillon discret qui relie les procédures à la réalité du terrain, les évolutions nationales aux contraintes locales, les outils aux femmes et aux hommes qui les utilisent.

On parle beaucoup aujourd'hui de transformation, d'IA et de nouveaux modèles d'organisation. Pourtant, une évidence demeure : aucune technologie, aucune réorganisation et aucun indicateur ne remplaceront l'expertise, l'expérience et l'agilité à accompagner des collègues confrontés chaque jour à la complexité de leur métier.

C'est peut-être cela, finalement, le véritable rôle du Référent Métiers : **rendre possible, dans l'ombre, le travail de tous les autres.**

Le Référent Métiers ne demande pas qu'on le mette en lumière, simplement que l'on mesure enfin tout ce que son quotidien exige et **la juste reconnaissance de son engagement.**

**Toujours plus de responsabilités, pas assez de reconnaissance ?
Ne restez pas seul, Ensemble, nous sommes plus forts !**

Rejoignez-nous dès maintenant

**Techniciens, Agents de Maîtrise et Cadres,
Ensemble, Construisons Demain**

