

3. COMMUNICATION RELATIVE À LA PLATEFORME DU 3975 ET AUX STANDARDS VILLE/PRÉFECTURE DE POLICE

S'agissant du transfert des titres d'identité :

Vous indiquez :

Il n'y a aucun impact sur l'activité des téléconseillers du 3975 et des Standards et les téléconseillers «titres d'identité ».

Pourtant les 1er sont inquiets et se demandent dans quelle mesure ils ne subiront pas les débordements engendrés par les appels à la Préfecture de Police comme c'est déjà le cas pour Facil'familles.

Au 1er Janvier 2018, il est impératif que les TLC du 3975 disposent d'un argumentaire précis pour expliquer aux usagers qui les appelleront comme souvent en cas de non-réponse de la plateforme PP, pourquoi ils ne seront pas en mesure de les renseigner sur les conditions d'obtention des titres d'identité alors que c'est dorénavant la compétence de la Mairie !?

Vous indiquez aussi :

Il a été décidé de renforcer l'équipe actuelle des TLC titres d'identité de 3 agents. La Ville n'a toutefois pas souhaité densifier le petit plateau, prévu pour les agents de la Préfecture de Police, offrant une superficie de 60m2 et par conséquent une capacité de 10 positions dans le respect des recommandations de la SABA de la DCPA.

Pourtant côté PP, il a toujours été question de l'arrivée de 17 agents et pas 14 comme annoncé lors des CHSCT Dicom/DDCT en Septembre dernier. Donc 10 positions n'étaient dès le départ pas suffisantes pour accueillir tous les agents qui, intégrant une nouvelle administration auraient préféré d'autres conditions d'accueil que d'être séparés sur les 2 plateformes.

Peut-être aurait-on pu aussi faire le choix de déposer la cloison coupe-feu qui sépare les 2 centres d'appels, (appelés à ne faire qu'1 à horizon 2019) et privilégier, en application de l'article R4216-13 du code du travail, la mise en place d'un système de désenfumage prévu pour les locaux de + de 300 m2.

Par conséquent la tulipe 1 du grand plateau (qui devait être déplacée lors des derniers travaux car située dans l'entrée et en plein courant d'air) est dédiée à l'activité « titres d'identité ».

Les TLC du 3975 auraient apprécié d'en être informés verbalement au lieu d'apprendre par mail qu'ils devaient quitter les lieux.

Et puisque vous mentionnez qu'aucune position n'est attribuée nominativement, il faudra rappeler cette règle au plateau et veiller à ce que toutes les **positions** soient **configurées de manière optimum** pour le confort de tous les TLC, tant l'installation des supports d'écrans, que les unités centrales, que la position des caissons. Tout paramétrer de façon à ce que lorsqu'ils changent de places, les TLC n'aient pas à ressaisir tous les mots de passe nécessaires aux applications qu'ils sont amenés à ouvrir au fur et à mesure des questions qui leur sont posées. Ces observations n'ont jamais été prises en compte. Il faudra également veiller à ce que tous les agents bénéficient de la **sensibilisation à l'ergonomie au poste de travail**, et **cette formation doit se faire au poste de travail**. Un référent devra être désigné pour veiller à la prévention des TMS, dans un souci gagnant-gagnant puisqu'ils sont générateurs d'arrêts maladie.

Enfin, **l'aménagement des plateformes téléphoniques depuis l'été 2016**, est loin de faire l'unanimité auprès des TLC qui ressentent le **plateau de + en + bruyant**, se plaignant de migraines et maintenant l'installation des derniers éléments acoustiques génèrent une sensation de confinement.

Beaucoup regrettent l'ancien plateau dont le mobilier répondait vraiment aux besoins d'un centre d'appels, alors que le nouveau mobilier s'adresse juste à des openspace.

Nous pensons que la Ville, pour son centre d'appels, y aurait certainement gagné en passant un marché de mobilier spécifique aux plateformes téléphoniques, plutôt que d'essayer à présent de pallier les manques par des dépenses considérables d'aménagement acoustique de bric et de broc.

Enfin pour une meilleure intégration des TLC de la PP, peut-être aurait-il fallu organiser un pot d'accueil, afin de faire mieux connaissance.

- **S'agissant du transfert de compétence du PACS**

Les questions relatives au délai de rendez-vous après dépôt du dossier n'ont pas été anticipées, les réponses aux nombreuses sollicitations des usagers et des TLC sur ce sujet n'ont été communiquées que le 24 Novembre soit près d'1 MOIS après le transfert de compétences, laissant les TLC bien démunis face aux usagers.

- **Pour les Meublés touristiques**

« L'obligation de déposer sa déclaration de meublé de tourisme en ligne afin d'obtenir un numéro d'enregistrement », aurait dû faire l'objet de formation aux TLC, car si d'après les chiffres, cette thématique n'a pas généré plus d'appels, la demande des usagers a changé et s'est faite plus précise, il serait très étonnant que les écoutes ne le démontrent pas.

De plus, de nombreuses sollicitations de TLC à ce sujet sont restées sans réponse, preuve que la demande ne devait pas être si facile à traiter que vous semblez le considérer.

En ce qui concerne la GRU (Gestion Relation Usager) :

Pour l'utilisateur, pas si sûr que ça lui facilite ses démarches, son accès aux services de la Ville, ni même sa relation à l'administration. Pour l'utilisateur, dès lors que le TLC n'est pas en mesure de répondre précisément à sa demande (sachant qu'il dispose des mêmes informations que lui sur Paris.fr), on l'invite à se rendre sur la page concernée et à poser sa question via « Vous avez une demande ? » indiqué sur chaque page de paris.fr. En plus, il faut lui expliquer qu'il ne pourra poser sa question qu'à condition de créer un compte parisien.

De sorte que le TLC perd en crédibilité et en empathie, qu'il arrivait à créer lorsqu'il pouvait proposer à l'appelant de faire remonter sa demande à sa place. Cette nouvelle façon d'appréhender l'information par l'administration, génère des conflits avec l'utilisateur qui remet en cause les compétences de l'agent et l'agent soumis à la neutralité ne peut émettre un point de vue (source de RPS).

Vous indiquez : Le principe consistant, pour les usagers, à avoir un compte pour faire une demande de service ou une sollicitation sur un service répond au souci de mieux prendre en compte les signalements des usagers, notamment en ayant l'historique de leurs difficultés ou questionnements afin de pouvoir immédiatement, et sans demander à chaque nouvelle sollicitation tout l'historique du sujet, apporter la réponse la plus adaptée à l'utilisateur.

Sauf que s'agissant de la version proposée aux TLC, elle laisse franchement à désirer dans la mesure où les informations n'y sont pas très lisibles et notamment pour les familles.

Enfin, pour illustrer les failles de la GRU, voici l'exemple d'un utilisateur qui vient de créer un compte parisien pour pouvoir réserver un court de tennis, qui pour une raison x ou y est en attente de validation de son compte et obligé d'attendre parfois 15 jours avant de pouvoir jouer au tennis, et qui choisissant de se rendre sur place, se voit refuser l'accès à un court pourtant libre : pas sûr qu'il considère l'outil de GRU comme facilitateur de démarches...

- Quant à la réforme du stationnement à Paris

Elle suscite la crainte des TLC de subir les mêmes appels de mécontentement des utilisateurs comme lorsque le tarif du stationnement à Paris a augmenté et que la carte de stationnement résidentiel est devenue payante. Certes une formation a été dispensée, reste à espérer que la communication aux utilisateurs sur cette réforme soit à la hauteur de l'enjeu.

Nous souhaiterions des informations sur la constitution du groupe d'utilisateurs "testeurs" animés par la cellule "C3E". Qui sont ces utilisateurs testeurs qui semblent plutôt relever de méthodes du privé ?

Nous vous proposons de créer un groupe de TLC « testeurs » de l'impact des missions toujours plus nombreuses qui leur sont confiées ?

- Vous nous avez communiqué le diagnostic RPS 3975 et son plan d'actions :

Celui n'ayant pas été validé à la DICOM, il conviendrait donc qu'il soit présenté pour avis dans une prochaine instance.

- Enfin s'agissant de l'Évaluation annuelle et la double notation :

Elle permet de déterminer les montants des primes de rendement (IAT reportable, non reportable et prime Départementale), cette année, le montant global des enveloppes de primes n'a pas été communiqué comme les années précédentes. On aurait souhaité en connaître le % d'augmentation ou de diminution.

La CGT maintient son refus de ce dispositif non statutaire.

À cet égard, des groupes de travail avaient été demandés afin d'étudier et de démontrer à la nouvelle direction les failles de ce système d'évaluation, source de RPS dans la mesure où les agents craignent cet entretien beaucoup plus anxiogène que celui qui définit la note administrative comme pour tout agent à la ville.

Lors de ces ateliers, nous comptons vous expliquer que cette évaluation est plus vécue comme une sanction qu'une notation :

Sachant qu'elle s'appuie sur 80 écoutes par an, à peine la charge de travail d'un agent sur une journée.

Sachant que le barème peut sanctionner l'agent selon qu'il n'a pas bien qualifié un appel (source de statistiques) ou qu'il aura passé trop de temps en back-office pour participer à l'amélioration de paris.fr ou qu'il aura fait le choix de ne plus prendre les appels Facil'familles plus compliqués et surtout beaucoup plus longs.

Sachant qu'on demande à l'agent un travail de qualité - une adaptabilité à toute épreuve, sans forcément mettre à sa disposition les meilleurs moyens, parfois même obsolètes par rapport à l'évolution des missions.

Et tant d'autres exemples que nous pourrions encore vous citer...

Oui tout ça a l'air d'une caricature, mais c'est aussi cela l'évaluation au 3975.