

14 juin
3975 en lutte !
pour un service public de qualité.

Des mouvements de grève affectent les services publics parisiens :

- Les agents d'accueil des Catacombes sont en grève depuis un mois,
- les agent.e.s de la Petite Enfance se sont mobilisé.e.s les 28 et 29 mai,
- la mobilisation sans faille de l'ensemble des agents des écluses,
- les agents de Surveillance de Paris et les contrôleurs de la Direction de la prévention, de la sécurité et de la protection,

La maire de Paris doit désormais faire face à la grogne sociale de son centre d'appels le 3975 !

Les téléconseillers entrent dans la lutte pour **un service public municipal de qualité** et seront à leur tour en grève

3975



CENTRE D'APPELS EN GREVE !



Téléconseiller.e.s du 3975, nous exigeons :

>>> Retour d'un véritable centre d'information à l'utilisateur :
La dématérialisation démesurée des services publics aux parisiens l'a transformé en centre de gestion des réclamations, quasiment une plateforme téléphonique de relation clients mécontents.

>>> Des outils performants :
pour y faire face et rendre un service public de qualité.

>>> La suppression de la double notation non statutaire et unique à la Ville.

>>> Une juste rémunération

- Promotion des agents en catégorie B pour la reconnaissance de l'augmentation de la charge de travail, la diversification croissante de leurs missions, leur capacité d'adaptation face à la polyvalence exigée.
- La revalorisation de la prime spécificité de 45€, en augmentant l'IFSE.
- L'augmentation de l'enveloppe des primes de fin d'année.
- Une prime de 250 €, à l'instar des agents d'état civil, en reconnaissance de la surcharge de travail engendrée par la réforme du stationnement à Paris

Ministère
et Services
Paris



Un préavis de grève a été déposé pour la journée du 14 juin à partir de 10h

14 juin 3975 en lutte ! pour un service public de qualité .

Il y a 18 ans, le 14 Juin 2000, le maire Jean Tiberi lançait la création du centre d'appels PIM (Paris Info Mairie) qui est devenu au fil des ans le 3975.

18 ans en principe, c'est l'âge de la maturité et de l'émancipation on pourrait donc s'attendre à ce que notre centre d'appels ait bien progressé...

Pourtant

Sous prétexte d'efforts budgétaires demandés aux collectivités territoriales par l'état, la Maire de Paris s'est empressée de mettre en place, toujours avec zèle, des réformes qui se sont traduites par des **réductions d'effectifs, des redéploiements et des privatisations de certaines missions.**

Un Centre d'appels, en pleine croissance, auquel une succession de directeurs, plus soucieux de la com' de la maire que de l'information à l'utilisateur, a retiré, l'essentiel. Ce service utile d'informations est devenu, au fil du temps, un squelette voué aux réclamations pour tracasseries inutiles imposées par ces choix politiques.

Le 3975 vit à l'ère du « toujours moins de service publics » et les réclamations pleuvent, les appels difficiles se multiplient, l'utilisateur mécontent (à juste titre) se sert du téléconseiller comme d'un exutoire car il n'a plus aucun moyen de se faire entendre et que les décideurs sont claquemurés dans leur tour d'ivoire.

De nombreuses décisions sont prises totalement en dépit du bon sens, sans se soucier un instant de l'expertise et la valeur ajoutée des téléconseillers

De nombreux appels se transforment en jeu de piste pour le téléconseiller qui ne sait plus où trouver la réponse (si elle existe) pour l'apporter à un usager complètement déboussolé.

En 2018, le 3975 est l'arbre qui cache la forêt .

L'arbre c'est l'équipe des téléconseillers, seuls, en première ligne mais sans réel moyen d'opérer. La forêt ce sont des services en mairie d'arrondissement avec des effectifs de plus en plus réduits, ce sont les guichets uniques multi services avec une poignée d'agents pour tout gérer, une réforme

du stationnement lancée sans réelle préparation, des services qui ne reçoivent plus que sur rdv pour pallier un manque d'effectif...

La multiplication des démarches en ligne n'a absolument rien donné pour l'utilisateur puisqu'en back office les effectifs pour traiter les demandes ont fondu. **Tout ce qui était simple est devenu compliqué : pour l'utilisateur et pour le téléconseiller.**

Les directions de la Ville se cachent désormais derrière le 3975 pour pallier les conséquences désastreuses de cette politique du zèle et d'un saccage du service public.

Le 3975 c'est le numéro à la mode qu'on se refile entre usagers quand on ne sait pas qui appeler car on n'obtient rien de concret de la Mairie de Paris...

Et même les adjoints se servent du 3975 (et par là-même des téléconseillers) avec légèreté.

Où'on en juge : à Jack Lang qui tweetait récemment un scud à la maire de Paris sur le sujet de la propreté



l'adjoint chargé de toutes les questions relatives aux relations internationales a répondu : « Cher Jack Lang,... La prochaine fois que tu as une belle idée pour Paris, appelle le 3975. C'est plus économe et mieux pour notre bilan carbone ». (Source 20 Minutes - 06/06-2018)

Sauf que le 3975 n'est plus en mesure de collecter et transmettre les belles idées... il cristallise les mécontentements et rien d'autre.

Alors quand trop c'est trop, à son tour le téléconseiller du centre d'appels de la Mairie de Paris, crie son mécontentement. Il en a assez d'être punching-ball et demande que sa mission de service public soit respectée et réellement reconnue.