



Audience unitaire CGT, SUD, FO et CFDT auprès de la direction de la DSEM du 22 mars 2021

Gestion des RDV et contre-appels

Les OS ont pointé les difficultés pour assurer cette activité dans de bonnes conditions. Le nombre d'encours avoisine les 6000 cas. La gestion des RDV s'effectue à flux tendu (4 plages de RDV = 4 agents), avec une durée maxi prévue de 20 mn, avec par endroits des relances en cas de dépassement alors que chacun sait que certains gestes nécessitent plus de 20 mn pour être réalisés, par exemple les enrôlements de smartphone. Certains agents décalent leur pause ou carrément ne la prennent pas ou seulement en partie. Par endroit, la consigne est donnée de proposer systématiquement du RDV même s'il est possible de dépanner. Le déficit de formations a également été souligné. De nombreux cas qui pourraient être traités au 1^{er} appel sont envoyés en RDV, encombrant ainsi la liste. Quelles conséquences avec l'ouverture des RDV début avril des bureaux Sites Sensibles, des GAB et des Automates ?

Réponses de la direction :

- La direction rappelle que la consigne est de résoudre s'il est possible dès le 1^{er} appel. L'objectif n'est pas la prise de RDV, elle va faire un point avec les encadrants.
- Les cas nécessitant plus de 20 mn pourront être traités sur 2 créneaux (2X20mn) - Les techniciens ATM détachés au SCT en raison de la crise sanitaire seront affectés à l'épurement du stock d'encours suivant un plan d'actions en cours de construction.
- Des rappels sur le respect des pauses seront faits aux managers.
- Des ETC dont le contenu sera identique sur tous les sites seront prévus sur l'ensemble des sujets. Un questionnaire sera envoyé par la Direction aux agents pour s'assurer qu'ils ont bien eu toutes les infos.
- Web-incidents, une solution est envisagée : les clients seront contactés par e-mail pour les inviter à prendre un RDV.

DGIM

Cette activité représente toujours une source de tension pour les techniciens. Il est toujours difficile de laisser un appel en attente pour prendre un DGIM. Se savoir suivi et surveillé pour ces dossiers DGIM et savoir que tous les dossiers mal saisis ressortent en anomalie qui fait l'objet d'un signalement à l'agent génère un stress supplémentaire. De plus, lorsque des agents en GAB, AMS, Hydra sont affectés au DGIM, cela pose des problèmes techniques pour la saisie des dossiers dans Delphes.

Réponses de la direction :

- de 20 au départ, le nombre de techniciens affecté au traitement DGIM est passé à 50.
- La durée de la sonnerie est passée de 30 secondes à 1 mn.
- Les agents en contre appels RDV ou en PMAD n'ont pas à répondre. Un rappel sera fait en ETC.
- D'autres pistes sont à l'étude. Par exemple, la déclaration de pannes bloquantes sur Açores générant un rappel.
- Pour les agents en DGIM qui ne font pas AZUR ce jour-là, cela va être vérifié et étudié.

Polyactivité

Selon les sites, la perception du changement d'activité 2 fois/jour n'est pas identique. Pour autant, le risque est de voir se développer la polyactivité de manière encore plus accrue, pour faire du « bouche-trou » chaque fois qu'une activité est « dans le rouge », selon les besoins, et autant de fois que nécessaire. Les déclarations des responsables Prod. lors du dernier CHSCT sont particulièrement inquiétantes sur ce sujet. Ce type de fonctionnement, s'il était appliqué, constituerait un facteur de pénibilité dangereux pour les techniciens. Nous rappelons la préconisation du médecin du travail en 2014 qui indique que la polyactivité est difficilement envisageable.

Réponses de la direction :

La définition de la polyactivité dans les centres d'appels des opérateurs de téléphonie est très différente de celle de la DSEM car beaucoup plus restreinte. Basculer des agents sur des activités différentes sans les avertir au préalable n'est pas acceptable.

La directrice reconnaît que la polyactivité à outrance pourrait représenter un risque de pénibilité.

Actuellement le nombre d'encours étant important, il a été jugé utile de prendre une société externe afin de traiter les appels GAB et ainsi pouvoir monter en compétence les collaborateurs en AZUR. De ce fait, les agents en AZUR l'après-midi doivent avoir des doublures, des formations ou faire du contre appels afin de monter les collaborateurs en compétence et ainsi pouvoir assurer un dépannage dès le 1^{er} appel.

Prise en compte des frais liés au télétravail

Même si cette question n'est du ressort de la DSEM mais du Groupe La Poste, il est apparu important de porter auprès de notre direction l'exaspération des collègues en « travail à domicile » depuis un an qui voient les frais supportés en télétravail à leur charge. On paie pour travailler, c'est inadmissible !

Réponses de la direction :

Sans surprise, la DSEM indique ne pas être décisionnaire sur ce point. Mais va se renseigner sur la possibilité d'autoriser des conventions de télétravail régis par l'accord de 2018 aux collaborateurs de SCT.

Annnonce d'une prime d'accompagnement et de reconnaissance dans le cadre de l'accord social proposé à la signature le 31 mars 2021

La direction annonce en fin d'audience qu'elle propose de verser une prime à l'ensemble des collaborateurs de la DSEM pour accompagner la mise en œuvre de l'accord social et reconnaître les efforts fournis pendant la période du COVID.

Un premier versement de 400€ Bruts interviendrait après la signature et un second du même montant 12 mois plus tard.

Comme nous nous y sommes engagés, les organisations CGT, SUD, FO et CFDT sont à l'écoute des agents des SCT et vont revenir vers vous afin de décider des suites à donner.

Des heures d'informations syndicales unitaires sont prévues :

- Lille SCT, les 6 et 7 avril.
- Lyon SCT, le 8 avril.
- Toulouse SCT, le 9 avril.