

PROJET AVAYA

À compter du 1er Avril 2021 dans le cadre du projet NEW COT (suite à la déclaration de cas de COVID au COT, il sera repoussé au 1er Mai) la direction nous annonce une mise en place d'un système d'écoute téléphonique en temps réel ainsi qu'un numéro unique pour joindre le COT. Le projet se nomme « AVAYA ».

C'est avec étonnement que la délégation SUD-Rail a pris connaissance des documents pour le CSE de Février, la présentation du projet NEW COT dans les deux CSE précédents n'en ayant fait aucune mention pas même une minuscule ligne dans les documents précédents.

Ce projet est censé améliorer la qualité de la liaison téléphonique entre les différents interlocuteurs et le COT. La question était aussi de savoir avec la séparation du COT entre ligne D et R si des numéros de téléphone seraient différents ou identiques pour les 2 COT.

En effet, la direction s'appuie sur les résultats d'un mini sondage fait auprès de plusieurs ADC et DPX. Ce sondage est passé inaperçu et nous n'en avons pas entendu parler.

Nous avons donc posé de nombreuses questions lors du CSE de Février :

« Ce sondage a-t-il été présenté aux élus du personnel ? Quelle a été la période de sondage ? Qui et combien de personnes ont été sondées exactement ? » A ce jour nous n'avons pas eu de réponses satisfaisantes à ces questions.

D'autant plus qu'avec ce mini sondage, la solution retenue a été celle d'un numéro unique à contacter pour joindre le COT, avec ensuite un choix multiple pour joindre l'interlocuteur.

Une des solutions ne devrait-elle pas plutôt être de recruter un GM supplémentaire comme nous leur demandons depuis un bon moment déjà ?

Le système AVAYA concerne 9 lignes sur les postes suivants :

1 GTI ligne D ; 2 GM ligne D ; 1 OPIV ligne D ; 1 CPIV/Assistant GTI ligne D ; 1 GTI/GM R étoile de Corbeil ; 1 OPIV ligne R ; 1 CPIV ; 1 GEOPT Corbeil. En gros l'ensemble du COT ligne D/R ainsi que l'étoile de Corbeil.

Pour la délégation SUD-Rail, le gros point de désaccord était la mise en place d'écoute en temps réel et seul SUD-Rail a demandé son retrait du projet.



Il était donc légitime de se demander si ces écoutes n'allaient pas permettre d'évaluer les agents comme cela se fait dans d'autres entreprises.

Car si en cas de litige ou d'incident les bandes sont bien écoutées cela reste assez encadré et exceptionnel. Selon la CNIL « L'écoute en temps réel et l'enregistrement sonore des appels sur le lieu de travail peuvent être réalisés en cas de nécessité reconnue et doivent être proportionnés aux objectifs poursuivis ». On a vraiment du mal à voir une quelconque nécessité à recourir au flicage des appels téléphoniques au quotidien. On a surtout le sentiment de se retrouver sur une plateforme téléphonique de service après-vente. De plus « L'employeur ne peut pas mettre en place un dispositif d'écoute ou d'enregistrement permanent ou systématique, sauf texte légal (par exemple, pour les services d'urgence) ».

La direction avançait des pseudo-arguments :

La formation des agents. La formation passe avant tout par un véritable suivi des agents et non par le fait de les lâcher sur un poste en doublon. Actuellement les agents en formation sont en doublon avec les GM, mais la priorité du GM reste avant tout la gestion de la ligne et c'est tout à fait normal. Mais forcément sur des lignes aussi problématiques que les lignes D et R comment bien apprendre lorsque c'est le bordel tous les jours. Encore une fois s'il y avait suffisamment de GM, les agents en formation apprendraient de façon plus pédagogique et saine.

Améliorer la qualité du service. On se croirait dans un service commercial où on écoute sur une bande préenregistrée « Pour l'amélioration de la qualité de service votre appel est susceptible d'être enregistré... »

Doit-on rappeler que nous faisons du ferroviaire, de la sécurité et que nous n'avons rien à vendre ?

Mais encore faut-il que les agents du COT soient en nombre suffisant pour absorber le volume d'appels surtout en situation perturbée.

En cas d'enquête judiciaire dans le cadre d'un incident sécurité. Actuellement en cas de nécessité les bandes enregistreuses sont récupérées et consultées par les responsables du COT ou de la direction régionale, nous ne comprenons vraiment pas que cet argument soit avancé.

Depuis la direction a accédé à la demande de SUD-Rail en supprimant l'écoute en temps réel ! Nous espérons que cet esprit d'ouverture de la direction continuera.

En ce qui concerne la mise en place du numéro unique pour joindre le COT, nous ne sommes pas convaincus que cela règlera les nombreux soucis pour joindre le COT, surtout en situation perturbée.

Nous avons aussi émis un gros doute sur le fait que le GEOPS de Corbeil soit sur ce numéro unique. Il gère aussi la commande des agents et le fait de basculer sur le GM/GTI ligne R en cas de non réponse (1 minute) rajoutera du travail à celui-ci et n'a aucune plus value pour les GEOPT et ADC. La direction nous a dit qu'elle adapterait en fonction des retours et fera un REX.

La direction a donc écouté certains de nos arguments et nous espérons que nos autres remarques et celles des agents seront prises en compte après le déploiement de cet outil. Nous espérons surtout que la qualité de la ligne téléphonique sera au rendez-vous car c'est la vraie plus value de la mise en place de AVAYA.

Enfin il faudra continuer à travailler pour dimensionner le COT en effectif et en locaux, les lignes D et R sont des lignes complexes et tous les outils du monde ne pourront pas remplacer des cheminots et des locaux qui permettent de travailler dans de bonnes conditions.

