



Le 3975 Centre d'Appels de la Mairie de Paris Un service en souffrance

Les agents du Centre d'Appels de la Ville de Paris, Service d'Information Municipal au service des Parisiens, constatent depuis quelques années une dégradation de leurs conditions de travail et par conséquent une importante baisse de qualité du service rendu au public.

Ce service travaille sur la base de 3 brigades sur une amplitude horaire de 8h00 à 19h00 la semaine, et de 9h00 à 14 h00 le Samedi.

Au prétexte de crédits municipaux insuffisants pour pallier le recrutement nécessaire à la bonne marche du service, la DICOM propose une réorganisation reposant sur une réduction de l'amplitude horaire du service d' 1 h 30 par jour (8h30 à 18 heures) et une ouverture le Samedi matin (8h30 à 13h30) et sur 2 brigades dont l'amplitude par agent augmenterait d'1 heure par jour.

Alors qu'un des principaux axes de campagne de Monsieur Bertrand Delanoë était d'augmenter l'offre de service public aux parisiens, voici que sa Direction de l'information et de la Communication propose de la restreindre.

Nous, agents du 3975, interpellons la municipalité sur les dangers d'une telle restructuration dans un service qui connaît un taux d'absentéisme « record » à la Ville constaté dans un rapport de l'Inspection Générale, équivalent à ceux des Centres d'Appels Privés.

Forte de ce constat, l'administration entend lutter contre cet absentéisme en « chargeant encore plus la barque », en changeant le rythme de travail de ses agents qui pour la plupart ont accepté d'intégrer ce service unique à la Ville du fait justement de ses horaires atypiques.

Ne serait-il pas plus urgent et judicieux de se pencher sérieusement sur les causes de ce fléau qui s'explique notamment par une pénibilité sans cesse accrue par la variété des appels reçus, la traçabilité des agents dont le contrôle permanent les noie sous des statistiques oubliant presque l'aspect humain de la tâche, et qui plus est la qualité de réponse à l'utilisateur.

Nous, agents du 3975, sommes intimement convaincus que cette réorganisation n'a pour but que d'augmenter la productivité et osons le mot : la rentabilité du Centre d'Appels.

Depuis quelques années ce service est majoritairement encadré par du personnel issu de Centres d'Appels privés dont on commence à connaître les dérives à longue échéance.

Nous, agents du 3975, refusons d'être la variable d'ajustement de notre administration en acceptant la mise en place des nouveaux horaires.

Nous, agents du 3975, réclamons l'embauche de nouveaux agents pour faire face aux demandes croissantes des Parisiens et surtout pour être en mesure de faire face à ce qui reste notre mission première : assurer un service public de qualité.

Ne laissons pas le 3975 dériver vers un nouveau France Telecom.

ENSEMBLE, DEFENDONS UN SERVICE PUBLIC DE QUALITE POUR LES PARISIENS

Paris février 2010