

# InFO Dicom

29 avril 2013

## "Allô ? Non mais allô quoi ?"

### "T'es à la Dicom et t'as pas l'information ?"

Au nom de  une nouvelle procédure a été mise en place à la Ville pour tous les services pris en charge par la plateforme 3975.

Elle consiste, pour les agents concernés à remonter les dysfonctionnements générés par le 3975 à leur hiérarchie via une fiche (qui précise les erreurs de transferts d'appels, informations erronées, le nom de l'agent 3975), qui est ensuite transmise aux responsables du 3975 et mairies rattachées.

Par certains aspects, ce procédé nous fait craindre une dérive vers une «démonstration» des agents entre eux.

### "T'es à la Ville et t'as pas QualiParis ?"

Lors du dernier CTP de la Dicom en Décembre dernier, notre syndicat a abordé ce sujet mais la direction ne semblait pas informée de ce dispositif...

Nous avons alors posé la question à la Direction de la DUCT comme à celle de la Mairie du 12<sup>e</sup>, voici la réponse :

"Ce **dispositif de signalement** a été mis au point dans le cadre du raccordement de certains standards de mairie au 39 75 et est destiné à signaler tout problème de fonctionnement **dans une logique générale de garantie de la qualité du service rendu aux usagers**. Ce mode de signalement n'est d'ailleurs pas exclusivement utilisé pour les mairies mais est utilisé **pour tous les services pris en charge par la plateforme 3975**.

Ce dispositif est tout à fait connu des agents du 3975 et il constitue l'un des outils permettant à l'équipe du 3975 de travailler collectivement à l'amélioration permanente de la qualité de l'accueil et de l'information téléphonique".

### "Tu travailles au 3975 et on t'as pas prévenu ?"

Le syndicat **Force Ouvrière** vous informe donc ...

Les écoutes et les débriefings ne suffiraient donc plus à mesurer la qualité du service rendu à l'utilisateur ? Ces nouvelles « erreurs » modifieront-elles la notation et les primes ?

La plateforme ne pourra pas, quoiqu'il en soit se substituer aux nombreux services de la ville. Pourquoi ne pas laisser les standardistes dans les mairies, au cœur des services concernés ?

Pourtant, une **étude approfondie et concertée** des besoins des Téléconseillers suffirait à améliorer encore la qualité des entretiens : **un annuaire des mairies élaboré et uniformisé pour eux, ainsi qu'une source d'information propre au 3975**.

