

MONTRE -MOI TON BANDEAU ET JE TE DIRAI QUI TU ES ...

TOUT SAVOIR SUR LE
NOUVEAU BANDEAU

DERRIÈRE LES RIDEAUX DU BANDEAU DRE@M ...

Il était une fois, dans le monde magique du Marché France, un vaste royaume regroupant les 5 grandes maisons de France : Montreuil, Strasbourg, Marseille, Toulouse et Lyon. Les hommes



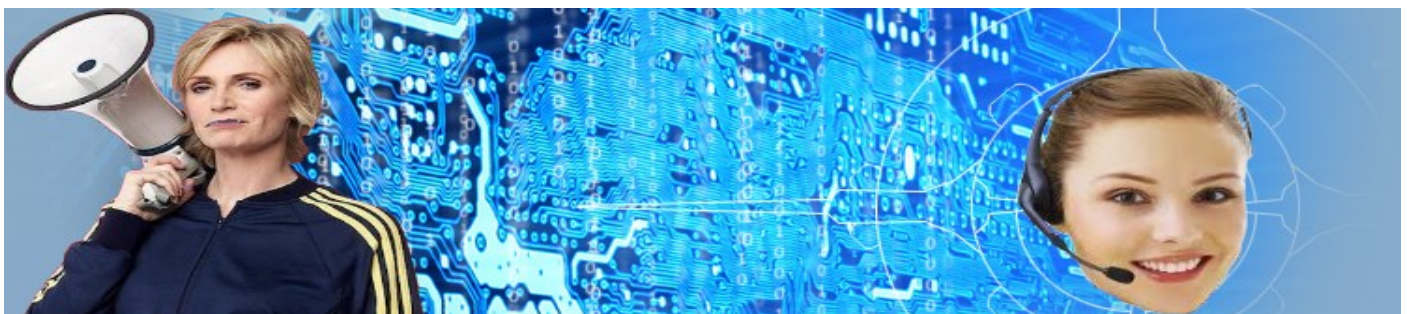
*Bandeau
Bandit!*

et les femmes de cet empire unifié arboraient fière allure, savoir faire et grande générosité sur leurs blasons tout en produisant jour après jour leurs grandes parts des richesses de la compagnie nationale souveraine. La Belle Epoque.

Avec le temps, ces nobles travailleurs eurent forts à s'adapter comme ils virent les méthodes changer, de nouveaux outils apparaître. Ces évolutions presque innocentes s'accompagnèrent d'outils de contrôle et de surveillance de l'activité qui vinrent se heurter au professionnalisme naturel, communautaire et expert de toutes ces forces vives et volontaires depuis l'âge ancien. Première recrue de l'Ombre, la sorcière Cur-sus, piègeuse des discours et des secrets, vint s'installer dans le pays.

Ainsi s'ouvrait l'ère d'une technocratie, sous le règne de seigneurs maîtres « TRANSFORMERS », pour qui la qualité de service et la performance se construit dans les méandres de la mécanisation des actes commerciaux, l'observation des séquences individuelles, l'arbitrage robotique de l'opérationnel au rythme du concerto majeur dirigé sous le dôme royal par les ménestrels de la pensée unique.

Ainsi la relation de confiance et l'harmonie avec le management vinrent à s'effiloche dans les contrées éparses, où s'introduirent peu à peu dans la mêlée de ces temps difficiles, une dégradation des conditions de travail, une accélération des rythmes et une pénibilité toujours croissantes, et aujourd'hui critiques. Parce que rien ne pouvait jamais contenir les dévastations de cette spirale infernale, furent constatés ensuite les premiers écueils sur la santé, la propagation des risques psychosociaux et les nouveaux déséquilibres entre la vie privée et la vie au travail ! En quelques années, c'est ainsi que les Ténèbres s'abattirent sur tout le royaume ...



A l'évidence, le CRC est loin d'être le glee club de la compagnie. Le nouveau bandeau Dre@m, compagnon d'infortune, qui articule et consigne les faits et gestes de tous les conseillers au quotidien est bien là pour nous le rappeler. Fidèle à la tradition, cet étrange bestiau est lui aussi un digne représentant de la famille des outils qui s'expérimentent dans le flux intarissable des dysfonctionnements divers et variés, donnant la réplique aux sempiternels « Simultaneous Changes » d'Oscar et autres irritants technico-sismiques si chers à notre planète Air France.

Les expériences et les observations des quelques premières semaines à peine, remontées par les agents, nous amènent aux premiers constats suivants : Serions-nous indifférents pour les laisser sous silence :

BANDEAU DRE@M : UN AVANT GOÛT DE PERFORM ?

Retrait Non Typé : Point d'entrée dans la circulation des appels en début de vacation prévu pour le démarrage des applications. La lenteur des outils vieillissants, les dysfonctionnements de certaines applications au démarrage ont pour incidence un allongement subi de ce retrait ce qui à partir d'un certain seuil d'allongement, réduit considérablement le taux de contact dès le départ pénalisant lourdement la performance sur toute la vacation ensuite. La connection au bandeau est longue (observée jusqu'à 2 minutes) ce qui amène l'agent à arriver plus tôt sur le poste et déclencher la connection plus tôt. En cas de connection avant l'heure, la durée de ce retrait est allongée aussi dès lors que l'on attend de prendre les appels à l'heure de démarrage de sa vacation. Casse-tête de bienvenue, ce retrait est bien la 1^{ère} prise de tête qui vous accueille au poste. **L'incidence de ce retrait sur le taux de contact est purement abusive, injustement pénalisante.**

Fréquence du Post Appel : Sur le nouveau bandeau, il se calcule en temps réel en divisant le nombre de post appels enregistrés par le nombre d'appels entrants servis. Il est plus cohérent à la rigueur d'afficher la durée cumulée des post appels (comme c'est le cas pour les retraits). Cette méthode de calcul ne prend pas en compte les rappels clients (appels sortants) qui sont pourtant de plus en plus fréquents puisque les appels sont la plupart du temps décrochés quelques minutes avant la coupure d'Orange à cause de l'attente longue sur le portail et ce qui génère du post appel et du rappel client. **Cet indice est donc faussé, injustement défavorable au salarié quant à la mesure de sa performance.**

Retrait Pause : Les pauses écran constituent un droit du salarié, pris en compte dans sa grille horaire (art. L3121-33 du code du travail). **Le fait que l'usage de ce droit impacte le taux de contact et pénalise au final l'agent sur ses résultats et sa performance relève du harcèlement moral (art. L1152-1 et L1152-4). De plus, inadmissible et pernicieuse, l'idée subliminale insufflée par le système à l'agent, qu'il peut améliorer sa performance en réduisant son temps de pause auquel il a droit et qui est nécessaire à sa santé.**

Retrait Mandat (HD) : Pour les délégués et élus syndicaux. **L'usage de ce droit syndical impacte le taux de contact et pénalise le salarié au final sur ses résultats et sa performance. De fait, cela relève de la discrimination syndicale (art. L2141-5 et 2141-7).**

Pour la CGT, les modes de calculs et de mesures de la performance individuelle du nouveau bandeau sont à la fois contreproductifs et préjudiciables à l'évaluation même de la performance des agents. Ils révèlent une dynamique de systèmes pernicieux qui tendent d'une manière subliminale presque insoupçonnable à inciter l'agent (s'il veut rester dans la course) à dépasser sa performance pour compenser les handicaps abusifs issus de certains retraits légitimes ou de situations pénalisantes qu'il a eu à gérer au cours de sa vacation. Double injustice : l'agent devra se défendre et se justifier ensuite lors de son entretien hiérarchique à propos de son taux de contact, de sa fréquence de post appels, entre autres, à partir des relevés généraux mensuels dans lesquels tout est encore complètement dilué.



Luttons contre les 7 péchés capitaux – Revendications propres au bandeau Dre@m pour les CRC :

- 1. Les retraits Non Typés, HD, Administratifs et Pause ne doivent en aucun cas avoir d'incidence sur le taux de contact. Ils doivent être écartés comme pour les retraits Repas et Briefing Manager.**
- 2. La fréquence du post appel doit aussi tenir compte des appels sortants dans le calcul.**
- 3. Les appels sortants (rappels clients) ne doivent pas faire diminuer le taux de contact (Télétravail).**
- 4. Rétablissement des retraits Panne et Entraide (sans aucune incidence sur le taux de contact).**
- 5. Augmentation de la temporisation à 30 secondes franches entre les appels.**
- 6. Suppression du passage automatique en post appel après chaque appel visant à brouiller / masquer (chaque fois qu'observé) que la temporisation est inférieure à 20 secondes ...**
- 7. Equilibrage cote/décote du taux de contact : La décote du taux de contact est environ 3 fois supérieure en retrait/post appel comparée à la progression du taux en cours d'appel sur une même durée (de référence).**