

Le 5 décembre 2013

ASSISTANCE : POUR UNE AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL
ALLO, NON MAIS ALLO QUOI !

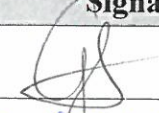
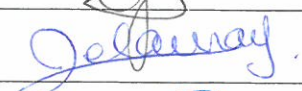
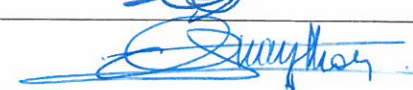
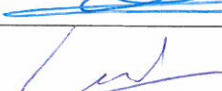
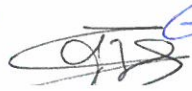
Le travail des assistants utilisateurs sur les plateaux téléphoniques (AT-PART, AT Support Direction, AT INTERNET, AT PRO, TOSCANE) est devenu beaucoup plus pénible depuis le basculement sur les nouveaux outils de téléphonie PROSODIE :

- ✓ **Très mauvaise qualité acoustique** (avec ou sans le casque) :
 - Problème d'écho, résonance.
 - Conversations hachées donc obligation de faire répéter
 - Coupures intempestives en cours de conversation ou au décrochage
 - Casques beaucoup moins isolants du milieu ambiant
- ✓ L'outil Prosodie nécessite **beaucoup plus de manipulations** de la part de l'assistant :
 - Au décrochage d'un appel, parfois tout l'affichage disparaît (bandeau et fiche).
 - Lors d'un transfert d'appel par l'outil, la fiche ne remonte pas forcément du N1 vers le N2 ou ce n'est pas la bonne ou elle arrive après la bataille. Le N2 doit donc parfois reconstruire entièrement la fiche d'incident, ce qui oblige l'utilisateur à redonner ses coordonnées.
 - Complexité pour émettre un appel vers l'extérieur et musique d'attente de volume variable.
 - Impossibilité d'émettre certains appels qui bouclent sur la musique d'attente.
 - L'interlocuteur reste à l'écoute lors du passage du N1 vers le N2 !
- ✓ Lors d'un transfert d'appel d'un collègue à un autre sur le plateau, le premier assistant en N1 ne peut raccrocher sous peine de **couper la communication** de l'utilisateur vers son collègue de N2. Il reste alors en communication aussi : deux assistants utilisateurs bloqués pour un seul appel !
- ✓ Impossible de passer un appel en interne à un autre service, **obligation de passer par la ligne externe.**
- ✓ Il faut garder à l'esprit **l'image que l'administration** renvoie aux usagers externes (TOSCANE).
- ✓ **Les problèmes se sont largement aggravés** avec l'installation croissante des plateaux vers le nouvel outil.

Pour résumer :

- Le Matériel utilisé est beaucoup moins performant que le précédent, voir totalement inadapté
- La qualité du service rendu à l'utilisateur est nettement moindre
- Les conditions de travail des assistants utilisateurs se sont fortement dégradées : ils passent une partie du temps d'appel à décrypter les communications parfois quasi inaudibles.

Nous demandons, sans délai, l'adaptation du produit et des matériels pour retrouver des conditions de travail satisfaisantes, pour rendre un service optimal aux utilisateurs de l'informatique à la DGFIP (internes et externes).

Nom – Prénom	Service	Signature
LUCÉ Georges	AT PART 86	
DELAUNAY Régine	AT Part 86	
BROSSARD A. Marie	AT Part 86	
GARAYTHON. Claude	AT PART 86	
LEINCK Isabelle	AT PART 86	
ROBERT Christine	AT PART 86	
PIGNOL Michèle	AT Part 86	

Le 5 décembre 2013

ASSISTANCE : POUR UNE AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL
ALLO, NON MAIS ALLO QUOI !

Le travail des assistants utilisateurs sur les plateaux téléphoniques (AT-PART, AT Support Direction, AT INTERNET, AT PRO, TOSCANE) est devenu beaucoup plus pénible depuis le basculement sur les nouveaux outils de téléphonie PROSODIE :

- ✓ **Très mauvaise qualité acoustique** (avec ou sans le casque) :
 - Problème d'écho, résonance.
 - Conversations hachées donc obligation de faire répéter
 - Coupures intempestives en cours de conversation ou au décrochage
 - Casques beaucoup moins isolants du milieu ambiant
- ✓ L'outil Prosodie nécessite **beaucoup plus de manipulations** de la part de l'assistant :
 - Au décrochage d'un appel, parfois tout l'affichage disparaît (bandeau et fiche).
 - Lors d'un transfert d'appel par l'outil, la fiche ne remonte pas forcément du N1 vers le N2 ou ce n'est pas la bonne ou elle arrive après la bataille. Le N2 doit donc parfois reconstruire entièrement la fiche d'incident, ce qui oblige l'utilisateur à redonner ses coordonnées.
 - Complexité pour émettre un appel vers l'extérieur et musique d'attente de volume variable.
 - Impossibilité d'émettre certains appels qui bouclent sur la musique d'attente.
 - L'interlocuteur reste à l'écoute lors du passage du N1 vers le N2 !
- ✓ Lors d'un transfert d'appel d'un collègue à un autre sur le plateau, le premier assistant en N1 ne peut raccrocher sous peine de **couper la communication** de l'utilisateur vers son collègue de N2. Il reste alors en communication aussi : deux assistants utilisateurs bloqués pour un seul appel !
- ✓ Impossible de passer un appel en interne à un autre service, **obligation de passer par la ligne externe**.
- ✓ Il faut garder à l'esprit **l'image que l'administration** renvoie aux usagers externes (TOSCANE).
- ✓ **Les problèmes se sont largement aggravés** avec l'installation croissante des plateaux vers le nouvel outil.

Pour résumer :

- Le Matériel utilisé est beaucoup moins performant que le précédent, voir totalement inadapté
- La qualité du service rendu à l'utilisateur est nettement moindre
- Les conditions de travail des assistants utilisateurs se sont fortement dégradées : ils passent une partie du temps d'appel à décrypter les communications parfois quasi inaudibles.

Nous demandons, sans délai, l'adaptation du produit et des matériels pour retrouver des conditions de travail satisfaisantes, pour rendre un service optimal aux utilisateurs de l'informatique à la DGFIP (internes et externes).

Nom – Prénom	Service	Signature
GALLWA Dominique	AT PART Poitiers	D Gallwa
MASSA Nicole	AT PART Poitiers	N Massa
PANNETIER Mclane	AT PART Poitiers	J Pannetier
ROUGETET Dominique	AT Part Poitiers	D Rougetet
CLEMENT Anita	AT Part Poitiers	A Clement
LAGANDE Claude	AT Part Poitiers	C Lagande



Le 5 décembre 2013

ASSISTANCE : POUR UNE AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL
ALLO, NON MAIS ALLO QUOI !

Le travail des assistants utilisateurs sur les plateaux téléphoniques (AT-PART, AT Support Direction, AT INTERNET, AT PRO, TOSCANE) est devenu beaucoup plus pénible depuis le basculement sur les nouveaux outils de téléphonie PROSODIE :

✓ **Très mauvaise qualité acoustique** (avec ou sans le casque) :

- Problème d'écho, résonance.
- Conversations hachées donc obligation de faire répéter
- Coupures intempestives en cours de conversation ou au décrochage
- Casques beaucoup moins isolants du milieu ambiant

✓ L'outil Prosodie nécessite **beaucoup plus de manipulations** de la part de l'assistant :

- Au décrochage d'un appel, parfois tout l'affichage disparaît (bandeau et fiche).
- Lors d'un transfert d'appel par l'outil, la fiche ne remonte pas forcément du N1 vers le N2 ou ce n'est pas la bonne ou elle arrive après la bataille. Le N2 doit donc parfois reconstruire entièrement la fiche d'incident, ce qui oblige l'utilisateur à redonner ses coordonnées.
- Complexité pour émettre un appel vers l'extérieur et musique d'attente de volume variable.
- Impossibilité d'émettre certains appels qui bouclent sur la musique d'attente.
- L'interlocuteur reste à l'écoute lors du passage du N1 vers le N2 !

✓ Lors d'un transfert d'appel d'un collègue à un autre sur le plateau, le premier assistant en N1 ne peut raccrocher sous peine de **couper la communication** de l'utilisateur vers son collègue de N2. Il reste alors en communication aussi : deux assistants utilisateurs bloqués pour un seul appel !

✓ Impossible de passer un appel en interne à un autre service, **obligation de passer par la ligne externe.**

✓ Il faut garder à l'esprit **l'image que l'administration** renvoie aux usagers externes (TOSCANE).

✓ **Les problèmes se sont largement aggravés** avec l'installation croissante des plateaux vers le nouvel outil.

Pour résumer :

- Le Matériel utilisé est beaucoup moins performant que le précédent, voir totalement inadapté
- La qualité du service rendu à l'utilisateur est nettement moindre
- Les conditions de travail des assistants utilisateurs se sont fortement dégradées : ils passent une partie du temps d'appel à décrypter les communications parfois quasi inaudibles.

Nous demandons, sans délai, l'adaptation du produit et des matériels pour retrouver des conditions de travail satisfaisantes, pour rendre un service optimal aux utilisateurs de l'informatique à la DGFIP (internes et externes).

Nom - Prénom	Service	Signature
Devdron Vincent	AT PART Bordeaux	
LEGRAND Annie	AT PART Bordeaux	
GRANIERI Katie	AT PART Bordeaux	
PORTE Iouri	AT PART Bordeaux	
GONZALEZ Jannic	AT PART Bordeaux	

[illegible]