



Déclaration préalable CTP de la DICOM

Paris, le 3 Décembre 2013

Monsieur le Maire,

Madame la Directrice,

Mesdames et Messieurs les membres du CTP,

Lors des deux derniers CTP, la CFDT c'était fait l'écho auprès de vous, des nombreux dysfonctionnements rencontrés par le dispositif Facil Familles au détriment des parisiens.

A ce titre notre organisation syndicale avait alors formulé deux demandes précises :

- La mise en place d'une cellule spécifique dédiée au traitement des appels des administrés confrontés à des difficultés de fonctionnement liés à cette application.
- Une information de l'ensemble des organisations syndicales sur l'évolution de ce dossier.

Au terme de ces deux ans, si la CFDT se félicite de la mise en place de cette cellule, demandée dès les premiers jours, nous ne pouvons, cependant, que regretter le manque d'échanges et d'information sur le sujet, malgré nos sollicitations réitérées, d'autant que les difficultés sont croissantes et demeurent non résolues. Ainsi, la création de comptes Facil Familles en double pour un seul enfant, provoquant une double facturation n'est toujours pas résolu à ce jour. De même, les erreurs de barème entraînant des facturations erronées et parfois excessives persistent, provoquant pour certaines familles en prélèvements automatique de graves conséquences aux répercussions parfois dramatiques dans leur vie quotidienne ;

La question d'un audit sur ce dispositif semble, aujourd'hui devoir s'imposer !

Par ailleurs, le point N° 5 de notre CTP d'aujourd'hui prévoit une évolution notable dans les missions des téléconseillers :

- D'une part en matière d'appels sortants dans le cadre de cellules spécifiques et ponctuelles.
- D'autre part, en prévoyant pour un certain nombre d'appels, une réponse de niveau 2, notamment à travers l'utilisation d'applications métier extra Dicom.

Si cet objectif, soutenu par une action inter-direction reste avant tout, globalement, une prestation de la Ville de Paris au service des parisiens, et que celui-ci nous semble bien

évidemment louable, il traduit néanmoins une évolution notable du métier de téléconseiller, tant dans son niveau de compétences que de responsabilités et par conséquent de performances.

La maîtrise de nouveaux outils, des connaissances plus poussées sur des sujets parfois pointus dans des domaines les plus divers constituent par leur diversité une polyvalence rare et une spécificité nouvelle au sein de la Mairie.

Bien évidemment cette évolution ne peut intervenir qu'au travers d'une organisation précise des missions de chacun des agents et de chacune des directions, précisant ainsi le rôle et les missions de tous les acteurs.

Vous l'aurez compris, la CFDT ne peut que se féliciter de la reconnaissance du professionnalisme des téléconseillers du 39 75 au travers des missions qui leur sont confiées, toutefois, nous ne souhaitons pas voir se renouveler le même mutisme que celui qui accompagne les difficultés de Facil Familles depuis deux ans. C'est pourquoi, nous demandons avec insistance que ces évolutions professionnelles se fassent dans la plus grande concertation et débouchent également sur un plan de carrière et d'accompagnement des agents du 39 75 à la hauteur des services rendus.

Monsieur le Maire, Madame la Directrice, Mesdames et Messieurs les membres du CTP, je vous remercie pour votre attention.