

## FLASH CFTC n° 35 : SEPTEMBRE 2017

**Rester informé(e) de l'actualité sociale ? inscrivez-vous à la Newsletter CFTC pour recevoir nos messages et communications.**

**Retrouvez aussi tous les mois sur notre site, ce compte rendu de la position des élus CFTC lors des dernières réunions: rubrique FLASH CFTC**

**EDITION  
SPECIALE**

### • Information Consultation sur le projet de déploiement CISCO



**GBT a choisi une nouvelle plateforme de téléphonie mondiale**, dont le déploiement a débuté en Mai en Suisse, puis en Juin au UK, en Juillet en Allemagne, et donc **la Direction a consulté les instances (CHSCT et CE) sur le projet concernant la France**. La date prévue de déploiement dans le projet global, **6 Novembre**, a généré une urgence dans la procédure de consultation légale, mais **les élus CFTC se sont mobilisés pour travailler sur ce projet au regard de son importance, le téléphone est notre outil n° 1**, de l'insatisfaction chronique du système actuel depuis 7 ans, tant pour nous que nos clients.

La nouvelle solution téléphonique sera basée sur une technologie Cloud, nécessitera **un changement de TOUS les numéros d'appels (internes ou externes), un changement d'équipement matériel pour tous les salariés de GBT** (sur site, en télétravail, en implant et toutes lignes d'activités confondues).

Dans CISCO, il existera 2 configurations d'installation : **le « Front Office » qui s'appliquera à tous les TC GSD, les TL et les équipes Group Air de Meetings & Events**. Tous les autres salariés par défaut seront équipés selon la configuration dite « back office ».

Pour les équipes « Front Office », un poste téléphonique et un casque « duo » (2 oreilles) sera fourni, assorti d'une box spécifique pour les TAD. **Les élus CFTC ont obtenu que les collaborateurs pourront commander un casque « mono » (1 seule oreille) s'ils le souhaitent. L'organisation des appels (gates, skills et cross skillings) ne sera pas modifiée**, mais CISCO permet des reportings détaillés qui notamment permettent de mesurer les débordements, et donc d'identifier factuellement des équipes qui seraient systématiquement en insuffisance pour faire face aux appels.

A l'appui des démonstrations qui ont été faites aux élus, mais aussi et surtout **grâce à l'expérience de notre collègue Philippe Robert qui s'est rendu à Genève pour « tester » en conditions réelles le système CISCO, le premier constat est que la qualité AUDIO de CISCO est incomparable par rapport à notre système actuel**, ce qui constitue déjà une avancée significative dans les conditions de travail de tous, et dans la qualité délivrée à nos clients.

**Un changement fondamental est également introduit par CISCO : pour recevoir un appel, chaque TC devra se mettre en statut « disponible » dans l'application sur son PC, c'est-à-dire que le décrochage automatique « sauvage » tel qu'il existe sur les plateaux disparaît**. Au terme de chaque appel, le TC sera automatiquement en « wrap up » (ACW aujourd'hui). **De nouveaux statuts remplaceront les AUX actuels, à savoir** : les TC pourront comme ils le font aujourd'hui se mettre en statut « Break » pour les pauses, « Follow-up » pour finaliser un dossier ou rappeler un client, etc. **Les statuts dans CISCO sont soit « prêt » soit « non prêt », la notion « interruptible » disparaît**. Chaque TC pourra visualiser sur son écran le nombre d'appels en attente et depuis combien de temps, le nombre d'agents en disponible ou non disponible. Le TL visualisera lui de façon plus détaillée ces éléments, dans une version comparable au CMS actuel. **Les élus CFTC ont obtenu de la Direction l'engagement formel que les managers ne seront pas autorisés à modifier à distance le statut des TC bien que la solution le permette, notamment pour mettre en log-off en fin de journée**.

CISCO introduit également une nouvelle **fonctionnalité « KNOW ME » qui permettra d'identifier l'appelant** selon 2 niveaux. Si le voyageur appelle directement et depuis son téléphone portable, lequel est enregistré dans le profil, l'appel entrant sera identifié comme Mr Laurent Dupont de la société DURAND, et le TC pourra accéder

en 1 clic aux derniers PNR de ce voyageur. Si une assistante appelle de son téléphone fixe, et compose le n° d'appel dédié à sa société, l'appel entrant sera identifié comme venant de la société DURAND. Seuls les clients utilisant un n° d'appel « général » comme pour les Shared par exemple, ne seront pas identifiés. **Quel que soit le niveau de « reconnaissance » de l'appel, il sera bien entendu envoyé sur la skill correspondante, et le cas échéant avec les niveaux de priorité existants.**

**Les TC seront informés des appels en attente**, non plus par une lumière clignotante sur le poste, mais **par un « toaster » sur l'écran (similaire au pop-up des mails)** et n'apparaîtra que sur un écran à la fois. Si le TC ne peut décrocher, le « toaster » tournera sur le TC suivant, et ainsi de suite. De plus, le « toaster » se déclenchera seulement dans le cadre du SLA, c'est-à-dire au bout de 16 secondes par exemple pour du 80/20, et non immédiatement comme actuellement.

**Toutes les mesures de TSF seront effectuées selon la méthode actuelle**, et les données de CISCO remonteront en temps réel dans Compas, mais seront corrigées tous les soirs pour refléter la moyenne de la journée entière.

**Les élus CFTC se sont inquiétés que les TC en « Front Office » n'aient plus dans CISCO de ligne directe extérieure**, et ont obtenu la confirmation que **tous les salariés seront officiellement autorisés à conserver sur leur bureau leur téléphone mobile personnel (en mode vibreur ou silencieux) pour rester joignables en cas de besoin pendant leur temps de travail.**

Les élus TC du GSD se verront attribuer des téléphones portables en respect de l'obligation légale qui impose que les représentants du personnel doivent être aussi joignables directement.

**Pour tous les autres collaborateurs de GBT, dits « Back Office » le principal changement sera que les appels passeront uniquement par le PC (comme les applications type Skype ou similaire) via l'application Jabber** (qui remplacera Lync). Ils seront par défaut équipés d'un casque « mono » à prise USB.

A l'issue de la consultation, la Direction va lancer les communications (internes et externes) l'envoi du matériel, et la planification des sessions de formation (notamment pour les TCs et Group Air M&E) de 90 minutes.

Les élus ont remonté un certain nombre de points d'amélioration (qui rejoignent des demandes des pays déjà migrés) : la procédure de transfert des appels restera à améliorer, la mise à disposition d'un annuaire individuel (existant aujourd'hui). **Pour suivre le déploiement de CISCO, un Comité Paritaire est institué, il sera composé de 2 élus CE, 2 élus CHSCT, la Direction GSD, la RH et les chefs de projet. Les remontées terrain seront étudiées au sein de ce comité qui aura pouvoir de décision pour résoudre les problématiques identifiées.**

**La Direction s'est en outre formellement engagée à soumettre à l'avis des élus TOUTE MODIFICATION dans la configuration de CISCO, et notamment les paramétrages de règles dans les skills/gates et débordements, toute possibilité d'intervention sur le statut géré par le TC seul, toute introduction d'une nouvelle fonctionnalité qui serait de nature à impacter l'organisation ou les conditions de travail.**

Enfin, la Direction GSD a confirmé qu'au regard de l'importance de ce projet, mais aussi du déploiement en cours de Rail Display, **le déploiement de « SMART » sera reporté pour ne pas intervenir en simultané.** La Direction n'a pas été en mesure d'indiquer un délai de ce report, la consultation SMART étant encore en cours, avec en particulier une expertise qui devra être analysée et pourra modifier certains éléments du projet.

Au regard de toutes les informations, démonstrations, visite sur le site de Genève, réponses apportées par la Direction et les chefs de projets, **les élus CFTC ont rendu un avis favorable, et CFTC s'attacheront à suivre au plus près le déploiement : en recevant vos remontées, pour mettre les garde-fous quand nécessaires dans le cadre du Comité Paritaire.**

Elus **CHSCT** présents au vote : 8 (dont 4 CFTC)

Favorables : 5    Abstentions : -    Défavorables : -    Refus de vote : 3

Elus **CE** présents au vote : 9 (dont 5 CFTC)

Favorables : 5    Abstentions : 1    Défavorables : 2    Refus

**Prochain CE :**  
**16 & 17 Octobre**