



ÉTABLISSEMENT PUBLIC
DIRECTION DES RETRAITES ET DE LA SOLIDARITE

Établissement de Bordeaux
Direction de la relation client

Bordeaux, le 18 janvier 2021

Note à l'attention des membres des CSSCTLB et CLUB

Objet : déploiement du télétravail au centre de contacts de l'établissement de Bordeaux

Le déploiement du télétravail au centre de contacts

Pour des raisons techniques les téléconseillers du centre de contacts ne pouvaient pas jusqu'à septembre 2019 accéder au télétravail. Ces contraintes ayant pu être levées, une expérimentation concernant 10 téléconseillers a été engagée à compter de cette date afin de s'assurer de la robustesse de la solution mise en œuvre. Dans ce cadre, le logiciel Softphone a prouvé son efficacité en permettant de prendre les appels à distance tout en garantissant globalement un bon niveau de qualité de service.

En raison de la pandémie de la Covid-19, la Softphonie a été massivement déployée début octobre 2020 permettant ainsi à l'ensemble des téléconseillers de travailler à distance. Dans le même temps, les téléconseillers ont tous été équipés d'un casque USB, équipement nécessaire au bon fonctionnement de cette solution technique. Dans ce cadre, les téléconseillers ont expérimenté à leur domicile leur nouveau poste de travail en étant accompagnés individuellement par leur encadrement (paramétrage, réglage du son...). Au-delà de cette phase de déploiement, les téléconseillers sont également accompagnés lorsqu'ils sont confrontés à un dysfonctionnement technique ponctuel (Citrix, connexion VPN...).

Par ailleurs, la gestion n'étant pas encore équipée de la Softphonie, il n'est à ce jour pas possible de leur transférer les appels de second niveau (moins de 10% des appels reçus). Des dispositifs de contournements (affaires CLX, courriels, demande d'appels sortants pour les situations urgentes...) ont été mis en place de manière à permettre la prise en charge de ces demandes clients.

Ainsi, au 30 octobre 2020, date du second confinement, l'ensemble des téléconseillers étaient en capacité de travailler à distance et de répondre aux appels.

Le télétravail, un nouveau mode de travail à s'approprier collectivement

Ne disposant d'aucune antériorité en matière de travail à distance sur son activité spécifique, le centre de contacts à travers les ateliers collectifs est actuellement en train de définir collectivement les bonnes pratiques de fonctionnement de manière à ce que le télétravail soit un levier à la fois de performance collective et d'amélioration de la qualité de vie au travail. Ainsi trois ateliers ont été conduits en décembre permettant à chacun de s'exprimer sur les règles et rituels à mettre en place de façon à garantir le maintien du collectif de travail et donc de l'efficacité collective.

Le télétravail, un ressenti à objectiver

Dans une configuration s'inscrivant dans le cadre de l'accord télétravail, soit un maximum de 3 jours télétravaillés par semaine, et qui répondait à la fois à l'expérimentation et au déconfinement, il apparaît tout d'abord que le travail à distance est très apprécié notamment en termes d'articulation vie professionnelle et vie privée (gain sur les temps de transport notamment). De plus, ce mode travail permet également de limiter la fatigabilité de l'activité. Cependant, la nécessité de trouver un équilibre entre présentiel et distanciel est notée.

Afin d'objectiver ces premiers retours, il est prévu de mettre en place une enquête annuelle permettant d'évaluer l'impact sur du télétravail sur la qualité de vie au travail, élément clé de la performance. Ce retour d'expérience sera construit avec l'appui de la cellule enquête qui en assurera la conception. Elle permettra le cas échéant de faire évoluer les règles et rituels mis en place à la suite des échanges collectifs.

Réponses aux questions posées en groupe de travail (GT) préparatoire unique du 12/01/2021

- Les ateliers de décembre sont-ils spécifiques au déploiement centre de contacts ou faisaient-ils partie des dialogues collectifs ?

Les ateliers sur la gestion du télétravail au centre de contacts correspondent bien aux dialogues collectifs.

- Retour sur temps de dialogue collectif : a-t-il eu lieu ou non ?

Les dialogues collectifs du centre de contacts ont eu lieu dans le même tempo que les dialogues collectifs de la DRS.

- Quelles perspectives du travail à distance hors crise sanitaire ? Y a-t-il une validation sur le principe du travail à distance pour le centre de contacts ?

Le télétravail est un principe désormais validé au sein du centre de contacts.

- En quoi le travail à distance au centre de contacts est différent ou non des autres entités ? Eventuelles restrictions et leurs raisons, s'il y en a ?

La gestion du télétravail au centre de contact s'inscrit pleinement dans les principes de l'accord télétravail.