

PROJET HARMONIE : SIMPLIFIER POUR MIEUX SOUS-TRAITER ?



- Après la mise en place de l'outil KIAMO, première brique du projet « Accueil Client », dans sa partie téléphonie et routage omnicanal (téléphone, mail, sms, etc.) ;
- Après l'arrivée de WFM, pour la planification des activités « d'accueil clients » ;
- Après MOSAR, qui malgré une belle affiche (mais trompeuse !) de revalorisation des métiers de l'accueil client, permettra surtout une sous-traitance en masse de l'activité via des plateaux externes suprarégionaux ;

→ Voici Harmonie !

Harmonie est une démarche de simplification de l'ensemble des procédures existantes afin de coordonner de la même façon et dans une même interface informatique le parcours client, quel que soit la Direction Régionale.

Sur le papier, difficile de ne pas être pour une harmonisation et une simplification !

Toutefois la CGT alerte sur le vrai but de cette nouvelle brique du projet « Accueil client » :

--> **Simplifier avant tout le travail des prestataires dimensionnés en maille suprarégionale !**

Harmonie est aussi un nouvel outil de Gestion de la Relation Client, avec une solution progicielle basée sur « Salesforce » (« force de vente » en français), éditeur déjà connu sur EDF et Engie par exemple.

Au-delà de l'outil informatique, QUID des cursus de formations associés ?

--> **Aucune formation « en salle » n'est prévue. Uniquement des modules de « e-learning » d'une 15aine de minutes et la mise en place « d'Ambassadeurs Harmonie ». L'exemple récent de « RACING » devrait pourtant rendre la Direction plus méfiante quant au déploiement de ce type de « formations » !...**

Il serait même prévu, un peu plus tard, d'intégrer à Harmonie, SGE, GINKO et CINKE... Un vrai monstre de données !

QUID du cadrage RGPD ? A quelles données auraient accès les sous-traitants ?

Tous ces changements auront nécessairement un impact sur les conditions de travail des agents. Et la cadence avec laquelle ils se succèdent, engendrera inéluctablement des risques psychosociaux pour les collègues concernés.

La Direction a l'air de sous estimer cet aspect, laissant penser que pour elle, les bouleversements précédents de l'organisation du travail vécus par les populations concernées (KIAMO, WFM, MOSAR...) sont passés et n'impacteront plus leur quotidien. Or, nous pensons qu'au contraire, la charge psychologique générée s'accumule et est susceptible **d'exposer nos collègues à des risques psychosociaux très importants.**

Nous sommes tous convaincus que la satisfaction client, ne se résume pas par la seule « vision 360 » de la fiche usager mais bien par une réponse efficace à ses attentes et par le respect des engagements.

Bref, un usager ne juge pas un service en fonction de la seule disponibilité de ses interlocuteurs, il le juge surtout à sa capacité à répondre efficacement à sa demande et/ou à résoudre la difficulté qu'il a soulevé. Et à çà, les différentes réorganisations et changements de logiciels n'ont toujours pas répondu.

Serait-ce la volonté de mettre fin au service commun qui fait qu'ENEDIS ne veut pas entendre les slogans publicitaires d'ENGIE, qui expliquent pourtant qu'« un service qui ne rend pas service n'est pas un service » ? Le projet « Client » s'installe ainsi avec encore beaucoup de zones d'interrogations et d'inquiétudes.

Et ce ne sont pas les GF « emplois et transformation » de MOSAR (700 NR environ soit 25% des agents des métiers d'accueil seulement et sur 3 ans), promis depuis plus de 10 ans, qui nous enlèveront le goût amer de l'abandon d'une partie de l'activité vers une sous-traitance qui déjà montre ses limites sociales mais aussi opérationnelles partout où elle s'est développée...



**LE SERVICE PUBLIC
EST UNE ÉNERGIE**

D'AVENIR

