



Trésorerie du Contrôle Automatisé Les agents veulent travailler dans de bonnes conditions

Le démarrage de la TCA, près d'un an après son « inauguration » continue à être, pour le moins, chaotique... Entre les bugs, les ratés, les loupés, les incompréhensions, les ordres et les contrordres, etc. on a rarement vu plus mauvais départ !

Aujourd'hui, la coupe est pleine ! Les agents sont au bord de la crise de nerfs et attendent de la direction et du ministère des décisions et des réponses. L'OMP (officier ministériel public) accumule les retards, provoquant des litiges à la pelle avec les redevables, litiges qui retombent fatalement sur la TCA et ses services, notamment sur l'accueil téléphonique. L'absence totale de communication entre les agents de l'OMP et ceux de la TCA ne facilite pas la résolution de ces problèmes.

Les consignes données par la direction locale ne permettent pas de solutionner les problèmes, les réponses à l'emporte-pièce ne font qu'aggraver les relations avec les redevables et, par voie de conséquence, les conditions de travail des agents, principalement, au téléphone. La rigidité réglementaire et hiérarchique et l'absence totale de possibilité d'initiative rendent le travail inintéressant et les relations avec les usagers conflictuelles et parfois ubuesques. Et ce ne sont pas les pressions hiérarchiques qui ramènent le calme... Les envois d'AFM à plein régime pendant la période des congés d'été ne peuvent que provoquer des blocages dont les agents ne sauraient être rendus responsables.

La CGT a évoqué à nouveau cette situation avec la direction générale très récemment, découvrant ainsi des différences d'approche des dossiers très importantes entre hiérarchies nationale et locale. Dès jeudi, une délégation du SNT-CGT ira rencontrer le chef de la 4^{ème} sous-direction de la DGCP pour débattre des difficultés de la TCA et de ses agents. Il va de soi que des réponses qui nous seront apportées à cette occasion dépendra la réaction des personnels.

D'ores et déjà, la CGT rappelle ses exigences :

- un assouplissement des méthodes permettant aux agents d'agir réellement dans le traitement des situations des usagers,
- le respect des engagements antérieurs en terme d'organisation de l'accueil téléphonique : pas plus d'une vacation de 2h15 par jour et par agent,
- le respect des agents qui sont des êtres humains et des fonctionnaires expérimentés, ayant connu à la redevance des organisations reposant sur leurs capacités d'analyse et d'initiative.

Si la situation n'évolue pas dans le bon sens, la direction, à tous les niveaux, devra assumer la responsabilité d'un éventuel conflit social et l'effet désastreux qu'aurait pour l'extérieur le boycott du service d'accueil téléphonique par les agents de la TCA.

La CGT rappelle que, lors de la suppression du service de la redevance, les ministres et députés avaient promis des emplois intéressants et qualifiants, avec de bonnes conditions de travail... Force est de constater que, au moins pour la TCA, les promesses ne sont pas tenues par ceux qui ont été chargés de les mettre en oeuvre. La CGT ira jusqu'au bout pour exiger le respect de ces engagements et saura s'il le faut les rappeler à ceux qui les ont pris pour qu'ils en assurent le suivi.