



Le 26 janvier  
**AGISSONS**  
PAR LA GRÈVE ET DANS LES MANIFESTATIONS

## **Compte rendu de l'audience du 15 janvier 2016 STANDARD TELEPHONIQUE MAGENTA/ IMPRIMANTES ET PHOTOCOPIEURS**

Etaient présents pour la CGT , Stéphanie HUET, Joël GARNIER et Jacques STEPHAN  
Pour la Direction, Marc CANO et Patrick MILLE

### **Standard téléphonique du centre des finances publiques de Rennes Magenta**

Des militants CGT avaient été interpellés par de nombreux collègues sur les conséquences de la suppression du standard téléphonique de Magenta depuis mars 2015.

Une pétition unitaire CGT, Solidaires, CFDT, FO revendiquant le rétablissement du standard téléphonique du CFP avait été rédigée à l'initiative de la CGT et recueillie en quelques jours 200 signatures.

Cette pétition avait été remise en audience auprès de la direction le 9 novembre par les délégations syndicales CGT, Solidaires, FO et CFDT.

La délégation CGT était accompagnée d'un agent du SIE Est (enregistrement), du SPF et du SIP Rennes ouest. Dans un premier temps, les agents de l'enregistrement et du SPF avaient expliqué la surcharge de travail à laquelle ils étaient confrontés du fait de la réception d'un nombre important d'appels ne les concernant pas et devant être réorientés. Ainsi à l'enregistrement, 60 à 70 % des appels doivent être réorientés, alors que le service cumule déjà de nombreuses difficultés.

Dans les SIP, une usine à gaz de 4 mini-standards a été mise en place fin octobre avec un numéro de téléphone dédié par SIP et installé auprès des cellules CSP ou d'un agent identifié. Plusieurs dizaines d'appels sont déjà reçus chaque jour par ces collègues qui doivent réorienter également les appels. Pour les agents de tous ces services, il faut à chaque appel cesser la tâche sur laquelle ils travaillent, réorienter l'utilisateur et reprendre leur activité. Or, qu'il s'agisse d'un travail juridique précis (succession) ou de contrôle (cellule CSP), le travail est haché, les agents perturbés quotidiennement.

Les agents sont excédés, les usagers exaspérés, le service public dégradé, le ras le bol est général !

La revendication du rétablissement du standard téléphonique avait été rappelé à l'occasion de la reconvoquection du CTL suppressions d'emploi du 15 décembre dernier lors duquel une cinquantaine d'agents était monté à la Direction . A cette occasion les représentants du personnel avaient insisté sur le dossier du standard de Magenta et la direction s'était engagée à donner une réponse sur le sujet début 2016.

### **Réponses de la Direction**

M CANO souhaite faire le lien entre la question du standard du CFP de Magenta et l'accueil du public en réunissant les chefs de service de Magenta. Il se donne jusqu'au 31 mars pour apporter des réponses sur ces dossiers.

Pour le standard téléphonique, il s'agit de simplifier le message d'accueil du Serveur Vocal Interactif (SVI) afin de filtrer les appels, notamment ceux concernant les amendes (70 % des appels selon la Direction... qui pourtant n'a plus de stats depuis la mise en place du SVI). Les appels des usagers n'ayant pas été aiguillés par leur choix auprès du SVI seront pris en charge par un opérateur « humain ».

Les modalités précises de ce dispositif restent à définir. Nous prenons acte de cette annonce qui signifie que la revendication du rétablissement du standard téléphonique du CFP de Magenta serait entendue, mais nous serons extrêmement vigilants quant aux modalités d'application de cette mesure.

### **Imprimantes et photocopieurs**

M Mille a expliqué qu'il y a un an, la DG a profité de la fin du contrat SOLIMP1 (solution-imprimante 1) pour passer un contrat avec un autre prestataire (SOLIMP2).

L'objectif de la DG est de renouveler son parc de matériel, de réduire ses coûts avec un contrat moins cher, de réduire le nombre d'imprimantes individuelles en favorisant la mutualisation du matériel et l'harmonisation de ce matériel. Le fonctionnement des commandes de consommables sera le même que pour les fournitures, les services commanderont directement auprès du fournisseur qui devra livrer directement le matériel dans le service.

La DRFiP a procédé en mai/juin à un état des lieux du matériel qui a été adressé à l'été 2015 aux chefs de services pour passer commande en septembre.

Le directeur a souhaité préciser qu'il s'agissait actuellement de la phase d'installation du matériel et que des réglages étaient possibles si nécessaire.

D'après la direction, l'attribution du nouveau matériel a été réalisé en tenant compte de la configuration des locaux, des besoins métiers spécifiques et de certaines situations individuelles particulières (handicap...).

Pour les anciens matériels qui ont été maintenus, ces matériels resteront en fonctionnement jusqu'à épuisement des stocks de consommables, leur remplacement sera ensuite étudié au cas par cas.

Nous avons évoqué les difficultés qui nous ont été remontées notamment des BDV, SPF, GPP, SIE et du pôle enregistrement. La direction s'est engagée à étudier cette question et faire un bilan de l'installation du matériel pour toute la direction.

Une note a été adressée aux chefs de service pour leur demander de faire part à la direction de leurs observations (dysfonctionnements ou manque de matériel...)

Nous invitons les agents à nous faire part des difficultés qu'ils pourraient être amenés à rencontrer en la matière afin que les problèmes puissent être réglés au plus vite

### **Report du groupe de travail PCRП du 26 janvier**

La délégation CGT a demandé le report du groupe de travail PCRП prévue le 26 janvier en raison de l'appel à la grève Fonction publique cette journée, la Direction a accepté de le reporter au 27 janvier.

### **Convention DRFiP associations des cantines de Magenta et du Turgot**

Une circulaire de la DG vient d'être adressée aux directions afin de mettre au point des conventions entre les directions et les associations. Mme SOUDAIN est chargée de suivre ce dossier et rencontrera à ce sujet les représentants des associations AGRAC (Turgot) et AGRIR (Magenta). C'est à cette occasion que seront définies les modalités de fonctionnement des associations ainsi que les décharges qui leur seront attribuées pour fonctionner.