

POOLS TELEPHONQUES: FLASH INFO CTL DU 14 OCTOBRE

La déclaration unitaire préalable CGT/SOLIDAIRES/FO/CFDT suivante a d'abord été lue: *«Avec le rebond de l'épidémie de la Covid-19, et le passage du département d'Ille-et-vilaine en zone de circulation active du virus nécessitant le maintien des distanciations sociales, il apparaît d'ores et déjà que la chasse aux mètres carrés, les déplacements massifs de collègues, les travaux immobiliers, la pérennité des pools téléphoniques et les restructurations de services ne devraient plus être à l'ordre du jour.»*

La question des pools téléphoniques installés dans les SIP depuis le 17 août 2020 a traversé les échanges du CTL de ce jour,

Dans le point consacré à la *«généralisation de l'accueil personnalisé sur RDV et du retour d'expérience APRDV au CFP de Rennes Magenta»*, la délégation CGT est revenue sur la situation dans les SIP, notamment à Magenta. Cette situation a déjà été évoquée auprès de la Direction à plusieurs reprises ces dernières semaines: CTL du 2 juillet, audiences des 3 août et 3 septembre, suite à la généralisation du dispositif d'accueil sur RDV, mis en place dans les conditions dégradées de la campagne IR.

Pour comprendre la situation des agents des SIP, il faut faire le lien entre ce dispositif d'accueil (que les agents sont amenés à renforcer quotidiennement alors que malgré le rebond épidémique l'afflux dans les accueils, y compris dans les trésoreries est très important), et la mise en place des pools téléphoniques depuis le 17 août, dispositif qui devait s'arrêter le 17 septembre, et qui ne s'arrête jamais.

Le sentiment de ras le bol est en train de s'ancrer dans les SIP. Ces mesures entraînent la plus grande confusion dans les services, les calendriers se superposent pour les agents et

les chefs de service (renforts accueil, contre appels liés à l'APRDV, contre appels liés aux appels du pool téléphonique l'après midi,

coupons réponses suite aux visites à l'accueil primaire ...).

Chacun s'accorde pourtant à dire que si les appels étaient normalement affectés dans chaque service compétent, on éviterait cette confusion. Or, on a le sentiment que la direction se félicite d'un système parfaitement anarchique, qui désorganise tout, dans le seul but d'en finir avec la sectorisation et de préfigurer la fusion des SIP au 1^{er} janvier 2022, en anticipant déjà les fusions de secteurs dès le mois prochain, au motif de mettre en place le SDIF et la montée en puissance du télétravail.

Les collègues de l'EDR, qui participent largement au dispositif d'accueil généraliste le disent, c'est de l'abattage qu'on demande, il ne faut faire que du simple, surtout ne pas y passer du temps, dépoter, l'industrialisation des tâches est déjà en cours.

La direction n'a pas nié le lien direct entre l'organisation de l'accueil sur RDV et la mise en place de pools téléphoniques, qui éviteraient, selon elle, un afflux plus massif encore à l'accueil. Le *«taux de décroché»* est meilleur, peu importe si les agents ont l'impression de ne plus avancer à rien, de ne plus maîtriser aucun calendrier et de n'avoir plus d'autonomie dans la gestion de leurs missions, pendant que les fusions de secteurs se préparent.

La délégation CGT a prévenu la direction qu'aujourd'hui, avec la sortie des avis TF et TH, après la relance automatique et le contentieux IR lié au PAS, l'afflux des messages E contact, les services sont en train de couler.

En pleine crise Covid, la délégation a dénoncé la logique qui consiste à faire se déplacer au minimum 12 agents par jour dans un même petit bureau et les faire travailler sur le même matériel. En réalité, c'est bien plus que 12 car désormais, nombre d'agents coupent les permanences en deux, car ils en ont plus que marre.

Malgré la pétition unitaire CGT/Solidaires/FO, largement signée et déposée en audience le 3 septembre, la direction s'est obstinée à maintenir ces pools téléphoniques. Elle prévoit même dans les futurs plans immobiliers pour Magenta de pérenniser des salles dédiées aux pools téléphoniques ! (point immobilier du CTL).

La délégation CGT a donc réitéré, en fin de CTL (13 h 45), en question diverse, la demande d'arrêt des pools téléphoniques.

Le directeur a continué à s'obstiner à les maintenir. La délégation a alors exigé de connaître la date à laquelle la direction pensait mettre fin à son dispositif.

En l'absence de réponse, nous avons encore insisté, en rappelant que la motivation de mise en place de ce pool, lubie purement locale, était basée sur un mensonge, voici un extrait du compte-rendu unitaire CGT Solidaires /FO de l'audience du 13 août:

«Pourquoi un mensonge ? Lors de cette audience, nous avons été «troublés» du fait que la Direction ait immédiatement souhaité se justifier sur sa communication chaotique vis-à-vis des chefs de service et des agents sur ce dispositif. Pour nous, cette «fébrilité» s'expliquait par sa décision de mettre en place un dispositif particulièrement contraignant, en pleine période de congés d'été, sans aucune concertation, dans un contexte sanitaire anxigène. D'après la Direction, c'est au nom de la «solidarité des SIP avec les centres de contact» que se justifie ce dispositif.

Ainsi, Madame Mlynarski, directrice adjointe du pôle gestion fiscale, expliquait avoir pris connaissance le 12 août que les CDC étaient débordés et qu'il fallait donc demander le renfort des SIP, tout en précisant que cette mission était confiée en priorité à l'EDR, la division des particuliers et la division juridique de la Direction. Un tel pool téléphonique a bien été mis en place dans les locaux de la BCR. Nos syndicats ont d'ailleurs été amenés à intervenir le 20 août auprès de la direction pour limiter les vacations téléphoniques, qui dureraient 4 h d'affilée pour les agents de l'EDR l'après-midi, après la mission d'accueil physique du Centre

des Finances publiques du matin. A la suite de cette intervention, les vacations ont été ramenées à partir du 24 août à 3 h. Mais les pools téléphoniques mis en place directement dans les SIP n'ont aucune vocation à délester les CDC, puisqu'il s'agit uniquement de répondre aux appels reçus dans chaque SIP et absolument pas au numéro national géré par les CDC. L'initiative de pools téléphoniques dans les SIP est donc d'une initiative locale, mais que la Direction ne souhaite pas assumer.»

Le directeur, outré par le terme de «mensonge», a alors donné la parole à madame Mlynarski, qui a expliqué que c'est la délégation syndicale CGT/Solidaires/FO (soit 5 personnes) qui n'avait rien compris à ses propos. Sots que nous sommes tous...

Alors que la délégation exigeait de connaître la date à laquelle s'arrêtera le dispositif, la Direction a finalement répondu «à la fin de la campagne des avis». Nous avons demandé: «quelle date ?». Elle a expliqué qu'il y avait plus d'affluence actuellement avec la sortie des avis TH mais qu'avec le second rôle (15/12), l'afflux serait moindre, en lien avec la codification des TH des étudiants avec le RFR des parents, sans donner de date de fin.

Au cas particulier, la Direction oublie un détail: à cause du pool téléphonique, les agents des SIP n'ont pas pu procéder au traitement intégral des listes de mise à jour de la taxe d'habitation 2020, dont elle nous expliquait en aout: «ce n'est pas la priorité, priorité au foncier !».

Il y aura donc beaucoup d'affluence après réception des avis TH du rôle du 15/12, mais cela ne répond toujours pas à la question de la date de fin du pool. Nous avons donc à nouveau insisté, le directeur, agacé, comme nous, a fini par s'engager à donner une date «d'ici la fin de la semaine.»

Dans ces conditions, la CGT proposera aux autres OS de réunir les agents la semaine prochaine pour décider des suites à donner, en fonction de sa réponse.

**ARRET IMMEDIAT DES
POOLS TELEPHONIQUES !**