



Pools téléphoniques-dialogue social La méthode de la DRFIP 35 ou le passage en force permanent

La méthode de la décision unilatérale :

Au moment où les représentants du personnel au CHS-CT exerçaient un droit d'alerte sur le dispositif des pools téléphoniques dans les SIP, les représentants de la direction, obligés de venir constater le danger qui pesait sur les agents, s'insurgeaient : «votre droit d'alerte n'est pas sans arrières pensées». Sous entendu: les représentants du personnel utilisent le motif sanitaire pour contester le principe même du dispositif des pools téléphoniques.

Dans sa réponse écrite au droit d'alerte, la direction ne s'est pas privée pour présenter les prétendus avantages de son dispositif (ah ! Le sacro-saint *taux de décroché* !), en dehors de toute considération sanitaire, alors que l'argumentation inverse était balayée pour les représentants des personnels: deux poids, deux mesures.

La direction s'assoit sur le droit du travail :

Le droit du travail prévoit que les agents ne devraient pas pouvoir retourner au pool téléphonique tant que le droit d'alerte n'est pas levé. La direction n'hésite pas alors à faire planer (mettre en avant) la menace de sanctions individuelles sur les agents qui refuseraient d'effectuer leur vacation alors que le droit d'alerte est toujours en cours : ce n'est tout simplement pas légal. Ainsi, l'inspection du travail a été saisie et doit se prononcer.

La direction n'anticipe pas, elle précipite les restructurations :

Alors que la montée en puissance du télétravail devrait faire l'objet d'une anticipation précise, service par service, la direction profite tout simplement du rebond de l'épidémie pour accélérer le rythme des restructurations, en organisant d'ores et déjà le travail dans les SIP en mode secteurs fusionnés. Pourtant, cette restructuration devrait de droit faire l'objet d'un avis des acteurs de prévention, et d'un débat contradictoire au CTL, avec avis des représentants du personnel.

Loin de ces considérations, la direction tente clairement de profiter de la situation pour anticiper l'organisation des services en mode industrialisée, sur le principe du système « front et back office »: ainsi, les agents en présentiel, en participant à l'accueil et au pool téléphonique, (qui rappelons le, ne répond pas aux questions des usagers sur le fond) auront pour tâche d'alimenter leurs collègues télétravailleurs en contre-appels.

Le principe même du secteur d'assiette est ainsi nié en faisant exploser au passage la sectorisation géographique et la sous sectorisation géographique qui détermine le portefeuille professionnel de chaque agents en son sein. La direction anticipe la fusion des secteurs et des SIP avant l'heure, sans respect de la moindre règle prévue par les textes. Sous couvert de la lutte contre la pandémie, tout est donc permis, les droits et garanties des agents sont ainsi liquidés sur l'autel de l'état d'urgence.

L'organisation du travail «en mode dégradée» mise en place à l'occasion du premier confinement est généralisée, dans le dos des agents et de leurs représentants, en douce, la démocratie sociale est ainsi niée.

Dans ce contexte où la remise en cause des règles et des engagements semble être devenue la règle, la section CGT pose officiellement la question à la direction: la date de fin du dispositif des pools téléphoniques annoncée pour le 4 décembre est elle oui ou non confirmée ?

C'est le règne du fait accompli, le passage en force permanent, la méthode brutale que la DG instille à tous les niveaux, et que les directions locales appliquent non sans zèle, au mépris des conditions de travail des agents, et au mépris du service public.

Au nom de l'industrialisation massive des tâches liée aux NRP, et des 5000 suppressions d'emplois prévues pour notre ministère pour la période 2020-2022, son calendrier est sans cesse accéléré. Au mépris de toutes les règles fixées par la DG elle-même (dialogue social ignoré, groupes de travail quasi-secrets, règles RH liquidées, avis des acteurs de préventions et préconisations des ergonomes remis aux calanques grecques...) tout doit dorénavant être réglé au pas de charge, en mode dégradé, l'intendance suivra, ou pas...

Nous voici bien loin de la méthode impulsée par la DG qui avait cours lors du premier confinement. Comme le gouvernement le déclare sans cesse, en effet, "les leçons ont été tirées de cette première période...."

La direction met en danger les collectifs de travail :

Avec la montée en puissance du télétravail, la CGT tient à mettre une nouvelle fois en garde la direction quant aux dangers, bien réels, qu'une telle organisation, bâclée, comporte, sans que l'avis des représentants des personnels, des agents et des chefs de service ne soient jamais pris en compte.

Soyons clair: un système qui ne cherche pas à maintenir un équilibre entre les tâches confiées aux agents en télétravail et celles confiées aux agents en présentiel, en ne tenant pas compte des spécificités liées à leurs missions, est dangereux pour l'équilibre des collectifs de travail qui, à notre sens, doivent à tous prix être préservés.

La direction prend une lourde responsabilité en ne tenant pas compte du risque d'isolement des agents, voire d'opposition des agents entre eux, et avec l'encadrement.

Il nous avait semblé, par ses prises de paroles lors de différentes réunions avec les organisations syndicales, que le directeur considérant que ces risques étaient bien réels avait pleinement conscience de l'importance de ces enjeux. Force est de constater que les faits nous donnent tort, c'est un grave déni de la réalité.

Dans ces conditions, la CGT Finances publiques 35 propose aux autres OS de la direction de reprendre à leur compte la déclaration des OS nationales du 2 novembre qui précise :

Pour les organisations syndicales Solidaires, CGT, FO et CFDT-CFTC Finances Publiques, l'urgence absolue est bien sûr à la protection des agents dans le cadre d'une continuité augmentée de l'activité des services.

Pour nos organisations, dans ce contexte, la priorité n'est pas à la mise en œuvre de vos réformes et au lancement d'opérations de restructurations qu'une très large partie des personnels rejette toujours.

donc demandé à la visioconférence du 29 octobre, dédiée à la crise, la suspension immédiate de toutes les réformes, notamment celle des opérations prévues pour le tout début de l'année, tout en réaffirmant, pour celles signataires de ce courrier, leur opposition toujours farouche à vos projets destructeurs.

Toutes les organisations syndicales vous ont

Le contexte est suffisamment anxiogène pour les agents. Leurs charges de travail, les sujétions et les retards accumulés du fait de la crise sanitaire, ainsi que le manque de personnels dans les services sont suffisamment lourds pour ne pas en rajouter. Leur imposer les réformes, restructurations, regroupements de services, déménagements dans la période est a minima contre-productif, voire scandaleux et carrément indigne. Pire, les risques que vous feriez courir aux agents concernés pourraient être susceptibles d'engager votre responsabilité pénale.

Où est donc la justification de l'urgence à mettre en œuvre cette réforme du NRP ? Sauf à considérer que vous voudriez honteusement profiter du contexte sanitaire actuel pour avancer à marche forcée, ce qui serait alors envoyer aux personnels et à leurs représentants un très mauvais signal, proche du mépris. Leur

adresser des messages de remerciements pour leur engagement au service de nos concitoyens est une chose, tenir compte de leurs difficultés en est une autre. Il ne tient qu'à vous de montrer que le bon sens et le souci des personnels l'emportent, ce qui implique de fait une suspension immédiate des réformes en cours pour se concentrer sur les priorités gouvernementales actuelles de sécurité sanitaire.

Les organisations syndicales Solidaires Finances Publiques, CGT Finances Publiques, FO DGFIP et CFDT-CFTC Finances Publiques réitèrent, au nom des agents qu'elles représentent, la revendication de l'abandon du NRP et des réformes régressives, et a minima leur suspension immédiate.

Rennes, le 17 novembre 2020