Pour un accueil téléphonique de qualité!

Les agents des cellules recouvrement des services des impôts des particuliers de Rennes rejettent le choix fait par la direction en terme d'accueil téléphonique.

Le dispositif de gestion des « débordements » est un échec :

- il est inefficace pour les usagers qui ne peuvent que difficilement obtenir le SIP réellement responsable de leur dossier,
- il est chronophage car les agents passent leur temps à essayer de se transférer les communications, souvent en vain,
- il perturbe l'organisation des équipes, au détriment des tâches courantes,
- il dégrade les conditions de travail en générant stress, énervement et fatigue.

Les agents des cellules recouvrement des SIP rennais exigent l'arrêt de ce dispositif et le retour à la gestion par chaque groupe de ses propres appels téléphoniques, comme les secteurs d'assiette.

NOM – Prénom	SIP	Signature