



POOLS TELEPHONIQUES DANS LES SIP : INUTILE ET CONTRAIGNANT, LE DISPOSITIF DOIT ETRE ABANDONNE

Une délégation syndicale unitaire CGT, Solidaires et FO Finances publiques 35 a été reçue, à sa demande, par la Direction le 13 août, concernant la mise en place de pools téléphoniques dans les SIP du département à compter du 17 août.

Le 12 août, les chefs de service ont appris qu'un renfort était demandé aux SIP pour désengorger les Centres de Contacts (CDC).

La délégation écrivait dans son compte rendu du lendemain *«qu'il serait intéressant de vérifier si un tel dispositif s'applique partout de façon uniforme ou si certaines directions se veulent plus zélées que d'autres en la matière»*

Les faits nous ont malheureusement donnés raison. En effet, deux arguments majeurs nous ont été donnés pour justifier la mise en place de ces pools.

Le premier est un mensonge, pourquoi ?

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 anxieux.

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 duraient 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 téléphonique dans les SIP est donc d'une initiative locale, mais que la Direction ne souhaite pas l'assumer.

Le deuxième argument avancé par la direction pour justifier la mise en place des pools téléphoniques dans les SIP est inexact.

En précisant que le dispositif est le même que celui de la campagne IR, la direction compare des situations qui n'ont aucun rapport. Lors de la campagne IR «en mode dégradé», c'est le confinement qui a amené à mettre en place cette organisation particulière.

Et le pool téléphonique a été composé d'agents volontaires, issus de services non-concernés par le plan de continuité de l'activité (PCA).

Or, aujourd'hui, tous les services ont repris leur activité et les agents appelés à participer au pool sont ceux des SIP.

Tous ces éléments ont été consignés précisément dans le compte-rendu de la délégation unitaire CGT/ Solidaires/ FO, reçue le 13 août dernier par la Direction.

Les conséquences pour les agents et le service public :

La mise en place des pools depuis le 17 août entraîne 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 pools téléphoniques, contre-appels suite aux visites à l'accueil primaire...). Les agents subissent une dégradation croissante de leurs conditions de travail. Chacun s'accorde pour dire que si les appels étaient normalement affectés dans chaque service compétent, comme en temps normal, on éviterait cette «confusion». En effet, le principe même du pool téléphonique conduit à un «phénomène d'entonnoir» ; Ce qui entraîne inévitablement pour les contribuables des difficultés à nous joindre.

Dialogue social ignoré :

S'agissant d'une modification sensible de l'organisation du travail des SIP et des conditions de travail des agents, le CTL ainsi que le CHSCT auraient dû être saisis. Une fois de plus, le dialogue social a été ignoré.

Contexte sanitaire :

Dernier élément, le cas de Covid détecté à Magenta ne doit-il pas interroger la Direction sur le fait de mettre en place des dispositifs qui entraînent un grand nombre de déplacements de collègues de services différents, amenés à travailler sur les mêmes postes de travail ?

Pourquoi les Centres de Contacts (CDC) sont-ils débordés ?

La DG travaille sur la fusion des Centres Prélèvements Services (CPS) avec les CDC (la DG parle de «*convergence des plateformes*»), prévue initialement au 1er septembre 2020. La DG a précisé que les formations pour les agents à ce titre ne pourraient pas se dérouler cet été.

Afin que les collègues non encore formés ne se retrouvent pas en difficulté pour apporter des réponses aux usagers, un travail de déport des appels et mails est en cours. Mais, ce système de déport des appels ne fonctionne pas. Pour exemple, au CPS de Lille, celui-ci renvoie à.... personne. Les agents reçoivent en retours des appels de contribuables au mieux excédés, au pire insultant. Les collègues sont à bout.

Pour les syndicats de la DGFIP, c'est le projet même de «*convergence des plates-formes*» qui doit être abandonné.

Ce sont tous les agents, y compris ceux des SIP, qui payent les conséquences de cette nouvelle restructuration nationale.

L'industrialisation de la mission d'accueil, le risque d'augmentation des plages horaires d'appels et les conditions de travail dégradées imposées aux agents ne sont bonnes ni pour ces derniers, ni pour les contribuables.

Rennes, le 26 août 2020

Les agents soussignés exigent l'arrêt immédiat du dispositif de pools téléphoniques, inutile et contraignant, mis en place dans les SIP de la DRFIP 35 à compter du 17 août dernier et qui est censé perdurer au moins jusqu'au 18 septembre :

NOM

PRENOM

SERVICE

SIGNATURE