



POOLS TELEPHONIQUES : les suites

Depuis le 17 août 2020, la direction impose 4 heures de vacation téléphonique d'affilée aux agents EDR dans le cadre du délestage des Centres de contact.

Après intervention de la CGT et de Solidaires, la direction fait marche arrière et limite les vacations à 3 heures à partir de lundi prochain, comme cela se fait dans les Centres de contact.

Lors de l'audience qui s'est tenue le 13 août dernier au sujet de la mise en place de pools téléphoniques à l'occasion de la campagne des avis, Madame Mlynarski, directrice adjointe du pôle gestion fiscale, a expliqué qu'actuellement les appels téléphoniques sont partagés entre les Centres de Contacts (CDC) et les SIP, une des missions relevant des SIP. Elle a aussi précisé que les agents des SIP se devaient d'être «solidaires des CDC».

Cette «solidarité» est quantifiée pour la campagne des avis 2020, pour la DRFiP 35 à 12 agents. La direction a expliqué ne pas vouloir faire peser cette charge de travail uniquement sur les SIP et a donc confié cette mission en priorité à l'équipe de Renfort, à la Division des particuliers et à la Division des affaires juridiques.

Les agents EDR sont appelés en renfort depuis la réouverture des accueils en juin dernier et à Rennes, ils assurent l'accueil primaire tous les matins.

Depuis le lundi 17 août, ils doivent également assurer des permanences téléphoniques de 4 h l'après midi dans les locaux de la BCR à la Direction.

Les agents EDR sont déjà très fortement sollicités depuis maintenant plusieurs mois, ainsi Ulysse 35 fait état de la mise en place d'une «Task Force foncière» en soutien des SIP et assurée par ces agents.

Or, les permanences téléphoniques de 4 h d'affilée, l'après-midi, après une matinée d'accueil primaire s'avèrent épuisantes.

Il est à noter que les permanences téléphoniques mises en place dans les SIP depuis le lundi 17 août durent 3 h, et les collègues qui y participent considèrent qu'il s'agit d'une durée déjà largement suffisante.

Par ailleurs, les agents des Centres de contact assurent 3 heures par demi-journée avec une pause de 20 minutes.

Pour les agents EDR, les conditions de travail sont déjà extrêmement difficiles à l'accueil en mode Covid, l'afflux des usagers augmente, ne parlons même pas des horaires variables... Et les collègues finissent des journées déjà fatigantes quasi quotidiennement au-delà de 17 h 00.

Alors certes le statut d'EDR comporte certaines contraintes, toutefois, les limites sont ici déjà atteintes.

Les sections syndicales CGT et Solidaires Finances Publiques 35 se félicitent du recul de la direction sur ce sujet et invitent les agents à leur faire remonter les difficultés rencontrées durant la campagne des avis, qui s'annonce difficile.

Rennes, le 20 août 2020