



À la Trésorerie de Rennes Colombier

Le téléphone, c'est l'affaire de tous !

La trésorerie de Rennes Colombier a réintégré ses pénates au Colbert, après plusieurs mois d'exil de l'autre côté de la place dans des bureaux provisoires et difficiles d'accès pour le public.

Les contribuables rennais ne vont plus se perdre et errer dans les couloirs du Sully... Ouf !

Locaux refaits à neuf, accueil-guichet spacieux et moderne, c'est (pour la direction) le prototype même de la trésorerie de l'avenir.

Pour les agents, c'est une toute autre histoire. Passons sur les locaux, plus ou moins adaptés, malgré un peu d'amélioration après intervention des personnels... sur la déco froide façon hôpital... et venons en au sujet qui fâche : le téléphone.

Pour la direction, il faut professionnaliser l'accueil téléphonique, qui deviendrait un métier à part entière dans nos postes. Enchantés d'apprendre qu'ils n'étaient jusque là que des amateurs, les agents de Rennes Colombier se sont inquiétés des conditions de cette « professionnalisation » future.

Il s'agirait de désigner six agents parmi les 30 de la trésorerie, leur donner une formation poussée en accueil téléphonique et les affecter à un secteur spécialisé sur des postes de travail spécifiques : les

« marguerites ». Derrière ce terme bucolique se cache une réalité moins joyeuse : il s'agit en fait d'un bloc de bureaux spécialement étudiés pour le téléphone à plein temps, avec des petites cloisons à mi-hauteur pour les séparer et des récepteurs avec casques HF. Ce type de mobilier et de matériel existe à la Trésorerie du Contrôle Automatisé, au grand dam de ses agents...

Unaniment, les personnels de Rennes Colombier refusent ce projet de spécialisation. Ils l'ont fait savoir à leur chef de poste et au TPG. Réunis à la trésorerie générale par le CSDT le 20 avril 2006, ils ont réaffirmé tous ensemble leur volonté d'une organisation polyvalente et collective du travail.

Dans la discussion, les propositions de la direction ont évolué : l'équipe chargée du téléphone serait maintenant étendue à 13 personnes. Quatre agents iraient visiter la trésorerie de Lyon Part-Dieu, expérimentatrice de ce type d'organisation, et un CPS (centre prélèvement services), service où les agents ne font quasiment que du téléphone.

Les personnels vont maintenant étudier cette nouvelle proposition de la direction avant de décider collectivement.

La CGT, depuis le début de cette affaire, soutient sans réserves les agents de Rennes Colombier. L'hyper spécialisation du travail est une forme d'organisation qui contribue à la désolidarisation des équipes et la mise en compétition des agents et des services entre eux. Pour la CGT, la polyvalence est un atout pour les services et un facteur d'épanouissement des personnels dans leur travail. L'accueil téléphonique fait partie intégrante du travail de recouvrement mais en est souvent la partie la plus ardue, la plus conflictuelle. Les agents veulent l'assumer collectivement, ils ont raison !

La CGT sera à leurs côtés jusqu'au bout dans ce dossier et les soutiendra dans leurs décisions et leurs actions.

***Solidaire, pas solitaire : c'est ça le Syndicat CGT.
Alors, je me syndique...***

Nom prénom :

Adresse administrative :

Grade : Echelon/Indice :

Temps partiel : Date:

Signature,

