



Pour le rétablissement immédiat du poste du standard téléphonique au CFP de Rennes Magenta

À la suite du non remplacement de l'agent chargé du standard fin février 2015, les représentants du personnel ont mis l'accent à plusieurs reprises sur les difficultés rencontrées par plusieurs services, impactés chaque jour par une explosion du nombre d'appels ne les concernant pas, sans réponse de la direction. C'est donc à la demande des représentants du personnel qu'un point *bilan de la suppression du standard téléphonique au CFP de Rennes Magenta* a été présenté le 3 juillet dernier par la direction.

Désormais un Serveur Vocal Interactif propose à l'utilisateur trois choix. La direction précise avoir mesuré les effets du dispositif en invitant 14 chefs de services à établir un suivi (responsables SIP, SIE, SPF, PTGC, PCE). Selon la direction, pour deux tiers des services : aucune incidence.

Pourtant, cette même direction reconnaît que le serveur vocal a provoqué l'augmentation des appels téléphoniques à la cité administrative, et de l'accueil physique (y compris à Magenta) et précise : *« si la recherche ne pose aucune difficulté pour la plupart des services de Magenta, la démarche est plus complexe pour les SIP, IMPOTS.GOUV renvoyant invariablement pour les 4 SIP vers le 02 99 36 00. L'utilisateur est ainsi enfermé dans une boucle qui le prive d'une orientation satisfaisante »*.

Après un groupe de travail qui associait les chefs de service rennais, la direction proposait donc des correctifs techniques qui passent par la mise en œuvre d'un numéro individuel par SIP rennais. Lors du CTL, les représentants du personnel ont posé la question de savoir qui serait en charge de ces 4 mini-standards : il s'agit de la cellule CSP pour 3 SIP et d'un agent identifié pour le 4ème SIP.

Le véritable bilan de la suppression du standard du CFP Magenta

Aujourd'hui, dans les services de l'enregistrement, du PTGC, des SPF, les agents sont arrivés à saturation du fait d'un flux incessant d'appels ne les concernant pas et qu'ils doivent transférer. Sans réponse téléphonique, de nombreux usagers viennent grossir le flux de l'accueil, adressent des messages par mails, ou par Gaïa, ou les trois ! La charge de travail augmente sans cesse.

Quant à la mise en place de l'usine à gaz des 4 mini-standards en SIP, elle illustre le constat d'échec que constitue la suppression du standard téléphonique sur un site tel que Rennes Magenta. Et les agents des SIP ont bien conscience qu'ils feront également les frais du dispositif des mini-standards qui leur incombera à chaque fois que le collègue chargé de l'accueil téléphonique sera absent. De même, comment concilier une activité de CSP, ou toute autre, en étant constamment sollicité par le téléphone pour réorienter l'utilisateur vers tel ou tel service ?

Les agents sont excédés, les usagers exaspérés, le service public est dégradé, et qui en fait les frais ?
LE RAS LE BOL EST GENERAL !

Le standard est un métier qui contribue au service public, important pour les usagers et pour les agents. Cet exemple illustre par ailleurs les limites d'IMPOTS.GOUV et du tout numérique cher à la DGFIP. L'administration sans agent ne fonctionne pas.

La solution est simple : le rétablissement immédiat du poste du standard téléphonique au CFP de Magenta.

Signez la pétition !